

物业应急预案

物业应急预案（通用 17 篇）

在学习、工作或是生活中，有时会遇到无法预料的突发事故，为了可以及时作出应急响应，降低事故后果，通常需要预先编制一份完整的应急预案。优秀的应急预案都具备一些什么特点呢？下面是小编帮大家整理的物业应急预案，希望对大家有所帮助。

物业应急预案 篇 1

一、本消防预案适用于商业物业的消防安全管理

根据消防规范和商业物业的实际情况编制此消防应急预案，目的是为了做好商业物业的消防安全工作。

二、应急救援的组织机构及其职责

1、应急组织构成情况(安全指挥部):

总指挥：公司领导；现场指挥：物业负责人；

现场副指挥：商业物业各部门负责人；

成员：全体员工

2、应急组织机构由消防灭火组、抢险抢修组、物资供应组、交通运输组、警戒疏散组、医疗救护组、通讯联络协调组等小组组成。

3、应急安全指挥部职责：负责组织商业物业预案的制定、修订；组建应急救援队伍，组织预案的实施和演练；检查督促事故应急救援的各项准备工作；事故状态下按照应急救援预案实施救援。

4、应急职责

(1) 总指挥：负责定时召开消防应急安全指挥部会议，传达上级相关文件与会议精神，部署、检查落实消防安全事宜；宣布紧急状态的启动和解除；全面指挥调动应急组织，调配应急资源，按应急程序组织实施应急抢险。

(2) 现场指挥：负责应急预案工作的具体落实，做好相关应急准备；协助总指挥作好应急救援的具体指挥工作，若总指挥不在区域时，由现场指挥全权负责应急救援工作。

(3) 现场副指挥各成员具体负责火险发生时突发事件的处理、报告、

监控与协调，保证安全指挥部紧急指令的畅通和顺利落实;做好宣传、教育、检查等工作，努力将火灾事故的损害减小到最低限度。

(4) 消防灭火组(由保安队、工程部员工组成)负责消防设施完善和消防用具准备，负责检查本单位各个部位的用电、用火安全;发生重大火灾或其它重大突发事件时，立即赶到事故现场进行火灾扑救或应急抢险。

(5) 抢险抢修组(由工程部、保安队员工组成)应急状态下，扑救火灾、设备维修、设备复位，制定安全措施，监督检查安全措施的落实情况。

(6) 物资供应组(由工程部、保安队员工组成)状态下应急物资的供应保障，如设备零配件、工具、沙袋、铁锹、消防应急防泡沫、水泥、防护用品等。

(7) 交通协调组(由保安队与商业物业员工组成): 负责消防救急车辆的通畅与协调;伤病员和救灾物资的运送。

(8) 安全警戒疏散组(由保安队与商业物业员工组成): 负责布置安全警戒，保证现场井然有序;实行紧急状况管制，保证现场道路畅通;加强保卫工作，禁止无关人员通行;紧急情况下的人员疏散。

(9) 医疗救护组(由保安队与商业物业员工组成)负责联系医疗机构;组织救护车辆及医务人员、器材进入指定地点;组织现场抢救伤员。

(10) 通讯联络协调组(由保安队与商业物业员工组成)负责应急抢险过程中的通讯联络，保证通讯畅通，负责各小组之间的协调以及与外部机构的联系、协调。

三、应急预案的启动

当有发生火灾事故的危險或者突然起火时，启动相应的应急)负责应急程序。

四、应急程序

(一) 预警

定期对火险危险源、危险区域和因素进行监控和排查，对排查出的隐患要建档登记。做好动态监控和应急准备工作，并及时向上级部门报告。发现有火险发生时要及时通过各种方式发布预警信息。

(二) 报警

1、当发生火险时，第一发现人立即向部门负责人报告，向负责人说明事故地点、事故类型等事故概况。

2、立即引导附近人员先行疏散，并迅速利用就近的消防器材控制火情，争取消灭于火灾初级阶段。

3、如不能及时控制、扑灭火灾，在场人员要立即采取措施妥善处理(如切断电源等)，防止火势蔓延。

4、由第一接报的部门负责人立即向安全指挥部现场指挥汇报事故情况，紧急情况下现场指挥迅速将情况报告总指挥，根据总指挥的指令再向消防、公安部门报警。

5、事故如发生在夜间或节假日，发现人员向行政值班人员报告，或直接向总指挥及现场指挥报告事故情况，紧急情况下同时向消防、公安部门报警，并采取必在的可行的控制措施。

(三) 接报

1、消防值班人员、行政值班人员、总指挥、现场指挥为接报人员。

2、接报人员应问清报告人姓名、单位、联系电话;问明事故发生时间、地点、事故原因;向上级有关部门报告，做好电话记录。

(四) 组织救援队伍

1、总指挥应或现场指挥接到报警电话后，立即通知应急安全指挥部所有成员到达事故现场。

2、应急安全指挥部各位成员接到通知后，立即组织起本部门的工作人员及抢险装备，赶往事故现场，向总指挥、现场指挥报到，接受任务，了解现场灾害情况，实施统一的救援工作。

(五) 设立临时指挥部及急救医疗点

1、各救援队伍进入事故现场后，选择有利地形设立现场指挥部及医疗急救站。

2、各救援队伍尽可能靠近现场指挥部，随时保持与指挥部的联系。

3、指挥部、各救援组、医疗组均应设置醒目的标志，悬挂旗帜，方便救援人员和伤员识别。

(六) 抢险救援

进入现场的各支救援队伍要尽快按照各自的职责和任务开展救援工作。

1、现场指挥部：尽快开通通讯网络;迅速查明事故原因和危害程度，制定救援方案;根据事故灾情严重程序，决策是否需要外部援助;组织指挥救援行动。

2、危险源控制

组织消防人员进行灭火扑救;组织专业人员对出现火险的部位进行控制、抢修;对可能造成危险物品、气体泄漏的要制订相应的应对措施。

(七) 现场警戒

警戒疏散组根据划定的危害区域做好现场警戒，在通往事故现场的主要干道上实行紧急状况管制;在警戒区的边界设置警示标识，禁止其他人员靠近。

(八) 现场医疗急救

1、医疗救护组在事故初起阶段就应与各大医院联系，说明事故情况及人员伤亡情况，做好紧急救护的准备。

2、医疗救护组必须在第一时间对伤员在现场进行处理急救，急救时按先重后轻的原则治疗。

3、经现场处理后，迅速护送至医院救治。

4、送医院时作好伤员的交接，防止危重病人的多次转院。

(九) 疏散撤离

1、事先设立安全区域，确定疏散撤离路线。

2、根据火情发生的位置、扩散情况及威胁的严重程序，组织和指挥引导遇险人员撤离事故现场。

五、善后恢复

1、事故现场清理，伤亡人员的医治;

2、事故原因调查;

3、灾后经营秩序的恢复;

4、其他。

物业应急预案 篇 2

根据公安消防部门和市政府的有关要求，结合华星大厦的实际情

况，为确保大厦的正常办公秩序和人身财产安全，一旦发生火情，能够有条不紊地进行扑救和疏散宾客，抢救财产，使火灾损失控制在最低限度，特制定此预案。大厦物管中心在消防中控室设置指挥部，总指挥由物管中心主任担任。一旦发生火灾，指挥灭火、组织抢救和疏散行动。

一、火情报警：

1、在大厦范围内无论何时、何地，大厦员工一旦发现火情，都有责任立即向消防中控室报警。

2、在大厦内遇见火情，如为初起小火，应就近使用轻便灭火器进行自救灭火，保护现场，将情况报告保安部。如火情严重要立即按下墙上的手动报警装置进行报警，或者用内部电话报警。电话号码：消防中控室：X119

3、电话报警时，不要惊惶失措，要沉着冷静，语言清晰的将火情发生的所在区域、燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡、报警人姓名、部门、所在位置报告消防中控室。

4、关闭火场附近的电源、煤气开关及门窗。

5、切勿高喊“着火了”，以免造成不必要的混乱，要保持冷静，只有经消防总指挥授权才可向“119”报警。

二、火情确认：

1、中控室接到报警电话时要详细记录报警人姓名，部门及发生火灾的确切位置及燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡。

2、中控室接到电话报警或者消防主机报火警，立即通知备勤警员到现场确认，查清下列问题：

（1）火情发生的具体位置、燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡。

（2）火源是什么，是电器起火还是其它原因。

（3）确认火情时应注意，不得莽撞开门，要先试一下门体的温度，如果正常可开门检查，如门体温度高，可确认内有火情，此时房内如有人，应先设法救人，开门时注意不要把身体正对开门处，视情况进入。

（4）确认火情后，立即将信息反馈给中控室。

三、火情报告：

1、火情确认之后中控室值班员立即（正常上班时间）向保安部经理和消防主管报告（夜间、节假日）向值班经理报告，同时向保安宿舍发出警报信号。

2、向总机值班员（正常上班时间）报警。

3、总机值班员接到报警之后立即通知物管中心主任和各部门经理。

四、各级人员行动：

1、大厦物管中心主任接到报警之后立即赶往中控室组建灭火指挥部，指挥灭火及抢救疏散行动。

2、非正常上班时间值班经理接到报警之后立即赶往失火现场指挥灭火行动。

3、保安部经理接到报警之后立即赶往中控室，协助物管中心主任指挥灭火及抢救疏散行动。

4、物管中心行政办公室经理、客务部经理、工程部经理接到报警之后，通知本部门各岗位人员坚守岗位做好疏散准备，立即赶往中控室组成灭火指挥部。

5、保安部消防主管接到报警后立即赶往火灾现场，指挥义务消防队实施灭火抢救行动。保安部内保主管接到报警之后立即赶往大厦正门，调整警力部署，维护正门及外围秩序。

6、警队队长接到报警后立即带领备勤警员组成义务消防队，赶往火灾现场在消防主管的指挥下实施灭火及抢救行动

7、其他各部门各岗位人员接到报警之后坚守岗位，按灭火指挥部的命令行动。

五、灭火战术：

1、保安部消防主管赶到火场后立即组织现场人员进行灭火，并随时同灭火指挥部联系，向灭火总指挥报告火情。

2、冷却灭火法；义务消防队员赶到火场之后，立即使用消火栓灭火，及时清理火场易燃物，用消火栓浇湿四周建筑物，降低火场温度。

3、隔离灭火法：将易燃物与火源隔离。

4、窒息灭火法：关闭门窗，用难燃材料压盖较小面积的火源。

5、抑制灭火法：使用 **ABC** 干粉灭火器或者二氧化碳灭火器扑灭火源。

六、灭火指挥部：

灭火总指挥根据火灾现场情况适时下达如下命令：

- 1、启动消防泵、喷淋泵、配合火场灭火。
- 2、打开排烟防火阀启动排烟风机，排除火场烟雾。
- 3、关闭中央空调，和新风系统，防止火势蔓延。
- 4、切断失火区域的电力供应，电梯降首层。
- 5、开启正压送风机，向消防疏散楼梯输送新风。
- 6、命令工程部关闭天然气总开关。
- 7、下达向 119 报警命令。
- 8、下达疏散命令。

七、组织疏散：

1、如现场灭火负责人认为火势不能控制，指挥部立即做出疏散决定。

2、消防中控室开通失火区域及上下两层消防广播，用广播反复播放“紧急疏散通知”，广播稿如下：客户朋友们请注意，大厦 **XX** 层发生火灾事故，消防人员正在进行扑救，为了您的安全，请迅速离开房间，疏散前请保管好自己的财物，疏散时请不要乘坐电梯，以免发生危险，请按疏散指示方向走消防疏散通道，谢谢您的合作。

3、失火区域及上下两层进行紧急疏散后，根据人员离开情况，对其它楼层进行广播疏散。

4、客务部接到疏散命令后立即组织人员负责各楼层客户的安全疏导工作，引导疏散人员走消防疏散通道。提醒疏散人员保持镇静，不要慌张，不要乘坐电梯。提示疏散人员疏散到大厦外围。人员疏散后，检查每个房间是否有人，确认无人贴上标记，如有人员未离开房间，要及时进行劝导，使其迅速离开房间。

5、其他部门人员接到疏散命令后立即进行重要物资、文件的转移。

6、内保主管接到疏散命令后指挥外围警员清出机动车道，做好引导消防车进场的准备工作。

八、后期处理：

当灭火总指挥发出火情排除命令后，保安部立即做好火灾现场的警戒工作，保护火灾现场不被破坏，确保火灾事故调查，工程部应尽快将火灾报警系统、自动灭火系统、消防联动系统恢复正常，客务部负责火灾后期的清理工作。

物业应急预案 篇3

我部根据社区下发的《关于做好 20xx 年春节期间有关工作的通知》文件精神 and 信访、维稳工作要求，我部结合工作实际，及时做好 20xx 年春节期间各类突发事件的处理工作，确保高尔夫花园全体业主度过一个欢乐、祥和、安宁的节日，特制定本方案如下：

一、工作要求

1、提高认识，加强领导。区域负责人要高度重视节日期间的安全稳定工作，要根据应急预案，妥善安排值班人员，夯实责任，做到任务明确、责任到人、工作到位。领班要结合各自分管区域，精心安排，周密部署，落实防范应急措施，做到有备无患。

2、加强值班，严明纪律。安防部总值班室设在办公室，值班人员要按照值班安排，切实做好节日期间的值班工作。各应急小组要分别落实带班领导和备勤人员责任，坚持 24 小时备勤，接当值经理、负责人和值班电话后，备勤人员必须在 10 分钟内抵达现场进行应急处理。所有值班人员必须尽职尽责，不得擅离岗位，不得关闭通讯工具，确保信息畅通。

3、加强请示汇报，妥善处置紧急情况。节日期间，发生突发情况和重大问题，值班人员要及时通知相关应急小组，并向领班汇报，要采取紧急措施果断处置，不得迟报、漏报、瞒报。对信息报送不及时，工作不力，以至影响工作，造成严重后果的要严肃追究责任。

二、提高认识，充分认识到做好春节期间安保工作的重要性。项目部要求全体干部职工高度重视春节期间的安保工作，同时把稳定工作作为首要政治任务，真正负起责任，做到思想到位、领导到位、工作到位、保障到位。

三、强化组织领导，项目部成立了春节期间安保工作领导小组和

应急抢险分队，项目经理任组长，各主管、副职按照职责分工，抓好各自分管工作，形成一级抓一级，层层抓落实的责任体系，确保各项工作不折不扣落到实处。

1、成立应急指挥小组和抢险分队。

组 长：

副组长：

组成人员：

抢险一队：

队长：

队员：30 名工人

抢险二队：

队长：

队员：20 名工人

2、人员职责

（1）组长职责：

对突发事件应急处置全面负责，发生突发事件时迅速启动应急预案，并负责指挥抢险救援以及与外界联系。

（2）副组长职责：

①现场指挥抢险队落实应急处置方案，防止发生次生灾害或事故进一步扩大。

②根据现场情况，会同相关方确定处置方案。

③负责组织后勤保障、对外接待及伤员处理工作。

（3）工区长职责：

①根据现场情况，提出抢险抢救及避免事故扩大的临时应急方案和措施。

②指导抢险抢救组实施应急方案和措施。

③修补实施中的应急方案和措施存在的缺陷。

④绘制事故现场平面图，标明重点部位，向外部救援机构提供准确的抢险救援信息资料。

⑤负责应急过程的记录与整理及对外联络。

4) 安全部职责:

- ① 设置事故现场警戒线, 封锁保护现场, 防止无关人员进入。
- ② 维持工地内抢险救护的正常运作。
- ③ 保持抢险救援通道的畅通, 引导抢险救援人员及车辆的进入。
- ④ 抢险救援结束后, 封闭事故现场直到收到明确解除指令。

(5) 办公室职责:

- ① 在外部救援机构未到达前, 对受害者进行必要的抢救 (如人工呼吸、包扎止血、防止受伤部位感染等)。
- ② 使重度受伤者优先得到外部救援机构的救护。
- ③ 协助外部救援机构转送受伤者至医疗机构, 并指定人员进行护理。

(6) 物资部职责:

- ① 保障各组人员必须的防护、救护用品及生活物质的供给。
- ② 提供合格的抢险救援的物资及设备。

3、各部室、各施工队要组织一次安全隐患及矛盾纠纷排查, 发现问题, 及时处理。由安全部牵头, 工程部、综合办、物资部等部门配合, 在本工程范围内进行一次安全隐患排查, 特别是易燃易爆物品、库房、宿舍、食堂等公众集聚场所作为重点, 发现隐患, 限令整改。

4、强化值班。领导轮流带班, 安全部、综合办实行 24 小时值班。各部室、各施工单位都要安排值班人员, 保证信息畅通, 遇重大问题及时向应急指挥组汇报。

5、各部室各施工队的负责人是安全第一责任人, 各部室各施工队要对自己管理的范围负督查责任, 因工作失职、玩忽职守, 出现治安安全问题的, 逐一追究责任人的责任。

四、以保稳定、保安全目标为重点, 全力做好矛盾纠纷的化解工作, 作业队、各部门要随时、准确掌握现场施工的进展情况和可能引发人员思想波动的不安定因素, 对重点场所, 重点部位进行排查梳理, 有针对性的制定应急预案, 及时出现在矛盾的最前沿, 把矛盾控制在萌芽状态。尤其要重视做好农民工的管理, 及时发放工资、解决好后勤保障工作, 强调“人性化”管理, 保持职工和农民工的和谐关系。

部要求各工点要把施工安全制度层层落实，要加强重大危险源监控，完善和落实各项安全防范措施及应急预案，杜绝各类事故的发生，对关键工点要加强安全保卫工作，全方位消除不安全因素，做到防范于未然。

六、安全事故

1、在春节期间，施工现场一旦发生安全事故时，项目部值班领导及项目部管理人员应立即启动本预案，积极组织：以安全应急领导小组为中心，以施工现场保安人员为重点，立即奔赴出事地点，听从项目值班领导或安全部的指挥，采取有效措施，进行自救，尽最大努力，控制现场，防止事态状况扩大，同时由现场负责人求助专业救援队伍，同时立即向有关领导汇报。

2、项目值班的安全人员，应立即组织人员将伤病人员送往就近医院抢救，保护好事故现场，同时用电话通知公司有关单位（如：安全保卫部、公安分处）。

3、协助上级部门做好事故调查分析及其它工作。

七、突发事件

施工现场及生活区一旦出现突发事件：如外部挑衅、打架斗殴、火情火险等事故，所有现场保安人员，必须立即赶赴出事第一现场，听从项目部值班领导或安全部的指挥，采取有效应急措施进行救助，迅速控制局面，预防事态进一步扩展，同时立即向有关领导汇报。必要时立即报警，求助：110、120、119、199 专业营救队伍救助。

1、施工现场出现突发事件，门卫应立即关闭大门，马上用电话通知项目部值班人员，如果遇紧急情况，可派专人立即通知有关人员或吹哨明示，现场所有人员，在听到哨声后，必须立即赶往出事地点，听从指挥人员的命令。有人强行闯入工地大门，保安员要迅速手挽手，组成人墙，阻挡不法人员的进入。如遇持械人员进入工地现场，可迅速打开消防栓，使用高压水枪强行驱赶，迫使其撤离现场。同时组织民工队伍人员，包围所有强行闯入者，等待公安机关、保卫人员来处理。

、如果办公区一旦发生突发事件，保安员要立即关闭封堵大门，用手机、对讲机或哨声通知其他保安员或民工队伍，在项目部值班人员的统一指挥下，将违法人员控制在大门外，等待公安执法人员来处理。

3、工地如果发生打架斗殴或其他纠纷，双方领导必须迅速赶到现场平息事端，各自管理好自己的队伍，作好稳定和劝解工作。了解事件经过，听候项目人员处理。

八、火灾火警

施工现场及生活区一旦发生火情火灾，保安人员应立即组织抢救，力争把损失降低到最低限度。

1、凡是参加施工的任何单位和个人，在发生或发现火情时，必须立即投入抢救，同时呼喊附近的人员，并立即报告项目值班人员或电话通知项目主要领导。

2、值班领导、值班员在接到报告后，应立即招集项目义务消防队员，火速从工地的四周携带灭火器材奔赴火灾现场。

3、值班领导要认真分析：确定火情严重，危险源大，应立即指派专人，通告工地所有施工人员，发生了火灾。各施工队及各班组在接到通告后，要迅速组织自己所有的人员，一个不留地撤离危险地段，忙中不乱，头脑清醒，避免发生二次伤害。

4、值班领导在火灾现场，首先要了解判断火灾性质，如果是：施工用电起火，应立即切断电源；油漆稀料起火，小心爆炸，避免二次伤人；木制物起火，可以使用消防用水扑救等。根据现场的火情，是否求助“火警 119”，由值班领导决定。如需报警，应讲清火灾现场的地点、方位、区域、因何物起火、火势大小、接车地点等。

5、在报警以后，值班领导应立即指派两名消防人员，到街道或路口指挥交通，迎接消防车辆；门岗人员立即敞开大门；现场负责人立即指派人员疏通消防通道，打开消火栓井盖。

6、将消防车带进现场，向消防战士提供消火栓井的具体位置，协助消防官兵投入抢救工作。待火势扑灭后，项目值班领导要组织义务消防人员，清理余火；保护好火灾现场，搞好火灾事故调查。

盗窃分为内盗和外盗两种，内盗是指各工区内部人员进行的盗窃，外盗是指由外部人员潜入施工场地进行盗窃。两种情况都是作案者利用物主的麻痹大意而达到作案目的。因此，项目部应加强防范，在重点部位建立良好的警备措施，使作案者无机可乘，从而减少盗窃案的发生率。

1、高度重视，积极预防。盗窃案件一般都由于物主和保卫人员的麻痹大意造成的。因此，我们必须在思想上绷紧一根弦，时刻保持高度警惕，保卫人员要熟悉所负责区间各个重点部位的位置、存放物件以及作案者逃离的线路，尽量做到不让作案者有机可乘。

2、加强对重点部位的值班警戒。作为项目部保卫工作的职能部门，除了对本标段重点部位进行必要的技术防范外，还要进行有效的警备防卫，要做到人防、技防相结合。

3、一旦接到盗窃案报案后，保卫人员要迅速赶赴现场，视案件情况对案件进行定性，并对当事人进行问话，查明失盗物品，并进行登记，如有必要，应报公安部门或 110 协助调查，尽可能追回失盗物品。

4、采取有效措施，保护现场，配合有关部门对现场进行勘察，对所获得的材料、物证进行具体分析，研究，分析作案线索，对案件进行定性，尽最大努力追回失窃物品。

5、案件发生后，要对案件进行认真分析，找出发生事故的原因及保卫工作中存在的漏洞，同时做好善后工作，并对案件造成的经济损失、调查经过以及对案件发生的责任者的处理意见进行书面总结，呈报上级主管部门。

十、春节值班表

十一、应急分队人员名单

篇 4

一、盗窃和破坏事件

1、发现盗窃和破坏事件或接到报警后，应立即查清楼号、单元号、楼层，通知当班保安领班派员前往现场查验，并通知监控值班员密切注意相关画面，监视犯罪嫌疑人动向。保持冷静，如能处理的可及时

防止犯罪嫌疑人逃逸，并注意自身安全。

2、保安部经理或当班领班接报后，视情况尽快派适当数量的保安赶赴现场，尽可能制止一切盗窃和破坏行为，在力所能及的情况下堵截捉拿犯罪嫌疑人，同时向警方报警，报警时要说清地点及案件性质。

3、保安人员在事件中捕获犯罪嫌疑人，应询问记录后移交警方处理，并根据警方要求提供情况和证据，严禁施刑拷打、审讯和扣押，并应劝阻业主和围观人员打骂犯罪嫌疑人。

4、若犯罪嫌疑人在警方到来以前已逃离现场，保安人员应注意保护现场，阻止任何人员进入或接近现场，并不得触动现场任何物品和门窗，等候警方前来处理。

5、如在作案现场发现有人受伤，应在保护好现场的基础上，通知医护人员前来救护。

6、在抓捕犯罪嫌疑人的过程中，若有需要可临时关闭所有出入口，劝阻业主及访客暂停出入，配合防止犯罪嫌疑人乘机逃逸。

7、警方人员到达后，保安员应清楚记下警官官衔、编号及报案编号，并积极提供线索，配合警方人员办案。

8、事件中若涉及人员伤害和财产损失，应协助警方保留证据。

二、意外伤亡事件

1、小区内出现人员意外伤亡事件，保安人员应立即赶赴现场，查明情况，向保安部经理或总经理汇报。

2、若伤者尚未死亡，应在保护现场的同时立即组织抢救，并通知医疗救护中心。对骨折伤员一定要注意尽量不要搬动，防止使伤情加重。拨打急救电话时要说明受伤原因、准确地点，以便让救护车第一时间赶到现场。

3、若伤亡事故系由触电引起，保安人员应就近切断电源或用绝缘物(如干燥的木杆、竹竿或塑料、橡胶)将电源拨离触电者，再施进行抢救。严禁在没有切断电源的情况下，用手直接去拉触电者或用金属杆去拨离电源，以防自身触电。

4、若伤亡事故系由设备故障或设施损坏引起，保安部应立即通知

5、若伤亡事故系由溺水引起，保安人员或其他员工应立即抢救，若落水者喝水较多，应让伤者头朝下倒立，按压腹部，使其吐出喝入之水，必要时施行人工呼吸并通知急救中心。

6、若伤亡事故系由高层坠落、物品砸伤引起，在抢救伤员的同时，应保护好现场，摄下照片或录像，留下目击者，同时向警方报警。

7、若伤亡事故系由交通肇事引起，应在保护好现场、抢救伤员的同时，记录肇事车辆，留下驾驶员和目击者，如有监控录象，保存相关录象，报请警方处理。若交通事故引起小区内交通堵塞，应开辟旁行通道，积极疏导交通，并设立警戒线，防止破坏现场。

8、对于涉嫌刑事案件造成的伤亡，一定要先报警，警方到来之前，在保护好现场的同时抢救伤员。

9、伤者被送往医院抢救时，应记录下救护车号码、送往医院以及伤者情况。

10、详细记录意外伤亡经过。协助相关部门在事发 4 小时内写出书面报告给公司总经理，以便公司总经理视情况向有关方面汇报并查找原因，落实责任。

三、火灾应急预案

1、日常巡视：发现有火灾苗头，如烟、油、味、色等异常状态，必须立即向消防监控室报警（注意当现场异味为液化气等易燃气体时，严禁在现场用手机、对讲机、电话报警，应该脱离现场到安全区域后再报警，以防电火花引爆易燃气体），查明真相，并做好应急准备。

2、目击报警

（1）如火势初期较小，保安员应立即就近用灭火器将其扑灭，先灭火后报警。

（2）如火势较大，自己难以扑灭，应采取最快方式拨打 119 火警电话，并通知值班经理和物业服务中心经理。

（3）立即关闭附近的电闸及煤气，并阻止火势蔓延。

（4）引导火警现场附近的人员用湿毛巾捂住口鼻，迅速从安全通道撤离，同时告诉疏散人员不要使用电梯逃生，以防停电被困。

(5) 在消防人员未到达火警现场前，应采取相应的措施，使用火警现场附近的消防设施进行扑救。

(6) 带电物品着火时，应立即设法切断电源，在电源切断以前，严禁用水扑救，以防引发触电事故。

2.消防监控室报警

(1) 消防监控室值班人员一旦发现消控设备报警或接到火警报告后，应立即通知保安人员赶赴现场确认，并通知消防专管员。

(2) 火情确认后立即通报保安部经理或当班领班，由其迅速召集人员前往现场灭火、警戒、维持秩序和组织疏散。

(3) 立即将火情通报物业总经理或值班领导以及工程部经理。

(4) 值班人员坚守岗位，密切观察火警附近区域的情况，如有再次报警，应立即再次派人前往查看确认。如有业主打电话询问，注意不要慌张，告诉业主：“火情正在调查中，请保持冷静，如果需要采取其它措施，我们将会用紧急广播通知您”，同时提请业主关好门窗。

(5) 接到现场灭火指挥部下达的向“119”报警的指令时，立即按要求报警，并派人前往路口接应消防车。

(6) 接到现场灭火工作总指挥传达的在小区内分区域进行广播的指令时，立即按要求用普通话（或中英文）进行广播，注意广播时要沉稳、冷静，不要惊慌，语速要适当，语音要清晰。特殊情况下，应派保安员或管理员逐单元上门通报，通报顺序为：

起火单元及相邻单元起火层上面 2 层起火层下面 1 层。

(7) 详细记录火灾扑救工作的全过程。

3.报警要求

(1) 内部报警应讲清或问清：起火地点、起火部位、燃烧物品、燃烧范围、报警人姓名、报警人电话。

(2) 向“119”报警应讲清：小区名称、火场地址（包括路名、门牌号码、附近标志物）、火灾发生部位、燃烧物品、火势状况、接应人员等候地点及接应人、报警人姓名、报警人电话。

4.消防队到达现场后协助消防队的所有灭火工作

5.成立临时指挥部

(1) 物业总经理或值班经理接到火警报告后，应立即赶赴指定地点或火警现场，并通知相关人员到场，成立临时灭火指挥部。

(2) 临时指挥部由物业总经理、保安部经理、工程部经理、服务部部经理、消防专管员以及其他相关人员组成，由物业总经理任临时总指挥。物业总经理尚未到场时，由保安部经理或值班经理代任总指挥。

(3) 临时灭火指挥部职责：负责火灾现场的所有指挥、调度、协调工作。

(4) 保安部接到火警通知后，应迅速成立警戒组，布置好小区内部及外围警戒。

(5) 清除小区外围和内部的路障，疏散一切无关车辆和人员，疏通车道，为消防队灭火创造有利条件。

(6) 控制起火大楼底层出入口，严禁无关人员进入大楼，指导疏散人员离开，保护从火场上救出的贵重物资。

(7) 保证消防电梯为消防人员专用，引导消防队员进入起火层，维持灭火行动的秩序。

(8) 加强对火灾区域的警戒，保护好火灾现场，配合公安消防部门和调查组对起火原因的勘察。

(9) 保证非起火区域和全体业主、访客的安全，防止犯罪分子趁火打劫。

6. 善后工作

(1) 火灾扑灭并经公安消防部门勘察后，应配合工程部迅速将小区内的报警和灭火系统恢复至正常状态。

(2) 组织人员清理灭火器材，及时更换、补充灭火器材。

(3) 协助统计人员伤亡情况和小区财产损失情况，上报灭火指挥部及总经理。

在物业服务中心的统一调度下，协同其他部门做好应急抢险工作。

物业应急预案 篇 5

根据物业集团公司下发通知与要求，为扎实做好公司及各项目汛期预防工作，保障公司和业主财产及人身安全，特制定应急预案。

一、组织机构及职责

(一)、成立防汛领导小组 组长： 副组长： 成员：

职 责：负责物业管理有限公司和各项目排水设施设备检查维护工作，保证排水系统完好有效；加强各项目的巡视检查，及时查找漏点，避免因漏雨导致的电路短路、设备损坏问题的发生，特别是各项目的高配间，必须保证正常供电；负责各项目避雷设施设备的检修工作，负责储备必要的防汛、救灾物资；一旦发生洪涝灾害，按照本防汛救灾预案组织维护和抢险工作。

(二)、在防汛领导小组的指挥下成立四个工作组

1、成立防汛抢险组

组 长： 成员：

职 责：在防汛领导组的指挥下进行防汛抢险工作，各项目经理组织抢险对各管理区域进行全面检查，确定积水区域事故发生原因，制定局部应急措施，组织进行处理。

2、成立设备保障组

组 长： 成员：

职 责：在防汛领导组的指挥下进行防汛抢险(用水泵进行排水)工作。各项目根据项目实际情况，合理组织利用排水泵等设备对积水严重区域进行排水，保障各管理区域正常。

3、后勤保障组 组长： 成员：

职 责：在防汛领导小组的指挥下进行抢险通讯、统计、后勤保障工作。在发生汛情时，做好公司内部信息的传递和后勤保障工作，在汛情后，统计汇总由于汛情造成的损失情况。

4、应急救援组 组长： 成员：

职 责：在防汛领导小组的指挥下进行汛情援助工作。当某项目发生重大险情时，及时抽调进行救援。

二、防汛物资：

雨鞋、雨衣、铁锹、编织袋、手电筒、铁丝、排水泵、托线盘等，并设专人负责，确保防汛物资 24 小时可领用。

三、各项目经理为各区域防汛责任人

加强防汛意识培训，对重点部位要检查到位，发现险情及时上报部门或公司领导，并采取积极措施，避免险情扩大。

四、防汛期间所有防汛必须保持通讯工具 24 小时畅通

五、遇中雨以上雨情时，项目经理必须在岗值班；

遇大到暴雨雨情时，实行全员全岗值班制度。

六、当办公室值班接防汛通知后，应及时通知值班领导及全体防汛。

七、各项目值班接到业主求助信息后，应及时通知当值领导和项目

防汛主要成员迅速到现场查看情况，及时处置；当遇到管理区域内出现大面积积水时，应迅速组织赶赴现场，调集水泵等相关设备进行疏通、排水，同时上报公司领导。

八、平时，办公室内勤和各项目客服应密切注意天气变化，并及时通知相关天气异常情况，同时做好防汛期间值班签名，及重大汛情记录。

九、防汛物资应加强管理，汛期结束后交仓库保管，以备后期续用。

物业应急预案 篇 6

一、目标：为保证小区突发火灾事故的应急工作能及时有序的开展，确保小区居民在救灾中能及时疏散、救援、逃生自救，将火灾造成的损失降至最小，特制定本预案。

二、组织机构及职责：

1、指挥部

（1）突发火灾事故总指挥：

工作职责：根据实际情况进行决策和指挥

（2）现场指挥：服务处经理：秩序维护部主管：

工作职责：根据总指挥的命令，负责对火灾事故现场指挥，组织协调抢险救援。

2、工作机构及职责

（1）报警及补救组

组长：秩序维护部一班班长

成员：报警员：一名，主力灭火员：三名

职责：负责扑救初起火灾，向应急指挥部报告现场情况并根据指挥部命令，向公安消防部门报警

（2）疏散组

组长：综合事务部主管：

成员：着火现场周围疏散员：秩序维护员二名，车库疏散员：一名，安抚员：客户人员一名

职责：负责组织并引导火灾发生部位人员疏散到安全地带

（3）引导组

组长：秩序维护部二班班长

成员：秩序维护员一名

职责：负责区外救援车辆及人员引导

（4）警戒组

组长：当班秩序维护部长

成员：秩序维护员二名

职责：在火灾发生部位周围进行警戒，保护现场，防止无关人员进入

（5）医疗救护组

组长：环卫班班长

成员：保洁员二名（负责包扎），秩序维护员二名（负责抬担架）

职责：负责伤员的救护及转往医院

（6）后勤组

组长：前台接待员

组员：保洁员 2 名

职责：负责及时提供救护工作开展所需的物力

（7）通讯联络组

组长：综合服务部内勤

职责：负责相关人员的及时联络

（8）工程技术组

组长：维修员

职责：负责小区断电工作（应救护工作需要）。

三、应急处理

当发生火情时，发现者应立即向安全部报警，秩序维护部接到报警后要立即赶赴现场处置，并及时向服务处领导报告，根据火情是否启动应急预案。同时，根据现场情况应遵循一定的处理原则：先人员，后财产；先贵重，后次要；先灭大，后灭小；先隔断，后集中的方法和原则扑救。

（一）入局部发生火险，火势很小，极易扑灭时，发现人员在及时向保卫处报警同时，利用现场器具进行扑救，安全人员到场后，可视情况调集其它部位的灭火器进行扑救。

（二）如火势较大，有可能蔓延时，安全部要立即向公安消防部门报警，同时向服务处领导报告，并通知有关人员启动应急预案，有关人员接到通知后，各工作小组自动组成，迅速到位，按各自职责展开工作。

（1）报警及扑救组要立即调集所属成员和灭火器具扑救和控制火灾，并及时向指挥部报告火情。

（2）疏散组要迅速打开起火部位疏散门组织火场人员按疏散线路撤离至安全地带。

（3）引导组要派出人员车辆到东大门迎接消防车并引导至现场。

（4）在公安消防队到场后，扑救组撤出火场，转为警戒组，协助公安部门做好外围警戒工作。

（5）医疗救护组根据现场情况做好伤员救治并根据伤情及时送往医院。

（6）后勤组和通讯联络组在此过程中要做好相关的后勤保障工作和人员通讯联系工作。

物业应急预案 篇 7

一、目的

为预防突发性停电而造成商场内人员伤害和保证货品之安全。

二、适用范围

适用于本辖区商场物业。

三、职责

1、高压配电工程人员负责了解停电原因，并及时告之监控中心及重要租户，做好送备用电工作和恢复正常供电工作。

2、监控人员负责做好停电说明工作并对重点部位实施严密监控。与保安人员配合防止造成人员伤害和货品损失。

3、保安人员负责各出入口安全工作及停电区域的安全巡视工作，并与楼层管理人员协同；做好客户人员之疏散工作和货品安全工作。

4、管理部工作人员做好组织协调和善后处理工作。

5、楼层管理人员和营业员做好客户疏散引导工作和商户柜内的货品安全工作。

四、处理流程

(一)停电应急处理程序：

1、工程措施

2、安全措施

善后处理

(二)停电应急处理方案：

1、当购物中心发生停电事故时，工程技术主管必须马上到高压配电房。现场（值班）高压配电技术人员及时采取如下措施：

1.1 当属于购物中心区域内停电的

1.1.1 维修技术人员在检查购物中心设备故障同时，将停电区域、情况告之监控中心，以备采取相关措施。（对停电区域的重要租户也应在第一时间告之）。

1.1.2 至停电区域，检查故障原因。检查设备运行状况，记录工作参数；对较大载荷的机电设备或用电单元作关停处理，避免恢复供电时瞬间电流损坏设备。

1.1.3 查明故障后，工程部应组织人力抢修。

1.1.4 在抢修同时恢复未受损坏区域之正常营运。

1.2 当属于外网供电而造成停电的（高压失电）

1.2.1 启动购物中心备用电源（在通常情况下，主、备电源处于自

动切换状态），必须保障重要部位如消防电梯、消防走道、水泵、疏散照明等供电。

1.2.2 技术人员致电供电部门查询故障原因，并将答复保存。

1.2.3 通知监控中心和重要租户。

1.2.4 组织人员做好恢复供电前设施设备检查及保养工作。（具体操作见附件一）

2、物业人员安全措施如下：

2.1 监控、安全保卫人员

2.1.1 接到停电原因（或发现、收到停电报告时）及时通知物业管理人員及工程主管。

2.1.2 对停电区域实施重点监视。

2.1.3 通知保安主管（人员）即刻赶赴停电营业区域，加强看护（尤其是收银台）。（其人员调动有保安主管统一调配）

2.1.4 必要时（得到总值确认后），通过消防广播，告之在场人员。（告之具体内容需得到总值确认）。

2.1.5 维持秩序，加强停电区域的巡逻，控制人员进出；必要时（在得到总值确认）封闭进出通道。

2.1.6 在接到做出疏散决定后，协助物业管理人員和楼层管理人員对在场购物人員及贵宾进行疏导工作。

2.2 物业管理人員

2.2.1 在接到停电报告后，第一时间赶赴现场。

2.2.2 组织协调现场工作并做出是否做出疏散之决定（将决定报告总值）。

2.2.3 在停电时，如业户有特殊服务需要的；管理人員应提供必要之服务，如伤员接送等。

2.2.4 如有人員伤害和设施设备受损，向保險公司及时提出索賠申請。

3、楼层管理人員、營業員、收銀員安全措施如下

3.1 在发生停电事故时，保持镇静；忌离开营业现场，保证货品、財物安全。

3.2 必要时，告之客户，暂时停止营业。

3.3 在接到疏散通知后，引导客户走安全通道，离开商场。

3.4 在恢复供电后，协助管理人员做好物品清点工作。

(三) 停电应急处理注意事项：

1、停电发生时，必须核实电梯内有无乘客受困，必要时按电梯困人应急方案予以解救。

2、电工应检查电话、弱电监控、消防等系统，使之处于正常工作状态。

3、购物中心备用电源提供之电力不能满足正常营运需要，故次要场所如照明可能不足。物业人员应密切注意人行道、车道交通等情况，必要时放置照明物，放置警示牌方便行人。

4、在无应急灯情况下，次要岗位如人员如清洁等工作人员应手持电筒护在物业管理员的统一协调下，送宾客进出。

5、管理部适时对人员进出路线合理调整。

物业应急预案 篇8

当高压线路出现故障或供电局突然停电，为了小区广大业主人身安全和财产安全，现制定以下应急方案：

一）、值班人员发现小区突然停电时，应在第一时间通知维修人员和其他相关人员赶到现场；

二）、根据停电范围采取相应的措施；

三）、应用电梯配置的通讯对讲或其它方式与所有电梯轿厢内取得联系，确定电梯轿厢内有无受困人员，并逐部排查；

四）、启动发电机组；

五）、关闭电梯及各单元总开关，最后关闭变压器负荷侧总开关，如有必要也可关闭高压隔离开关；

六）、闭合发电机电源输出的总开关；

七）、查看双电转换开关是否在备用档；

八）、依次闭合各分回路开关；

九）、送电之前先检查各电源开关、控制开关是否全部关闭，在确认无误后逐级送电，以免烧坏电器元件；

十）、停、送电必须有必要的防护措施至少两人协同操作，禁止单人操作；

十一）、观察电梯、水泵及其它设施运行情况；

十二）、总配电室、发电机房各留一人值班，直至市电恢复正常；

十三）、及时在各通道、单元口及其它公共区域出温馨提示告知业主。

物业应急预案 篇 9

一、突发停电应急处理

1、停电后，运行人员分成两组，一组查看配电房，并按 2 或 3 条处理，另一组应立即前往停电区域，与秩序维护部共同查看电梯，发现或接报电梯困人，即按（电梯困人救援规程）条处理。同时通知工程维护部维修主任和客户服务中心。若为外线停电，工程维护部维修主任或客服中心立刻通过电话和供电局联系，询问停电原因和来电时间。

2、外线停电主供停电，备供（发电机）自动投入使用。当外线故障导致主供的电源停电时，值班人员要检查高低压断路器断开，检查电压和指示灯，当断电失压后，将主供电源进断路器退出，挂“禁止合闸”警示牌。合上发电机联系开关，并每隔 15 分钟检查一次发电机运行状况（燃油，水温等）。

3、检查低压配电柜，备供送电是否正常。

4、监视市电进线电压，向供电局报告并了解外线停电情况。一旦市电恢复，立刻退出发电电源，恢复市电供电。

5、做好记录，及时向各部门通报情况。

二、内部故障停电应急处理

1、将故障柜的负荷开关退出（若引起火警立刻向消防中心报警，并用手提式灭火器灭火）。

2、如低压配电柜生活用电断路器故障 1 台，将低压母联合闸，由另一台变压器带两段负荷运行，保证小区设施用电。

3、向工程维护部维修主任和领班报告处理过程和故障情况。

4、作好记录，及时向各部门通报情况。

、工程维护部召开事故分析会，邀请供电局，施工方及有关方面参加分析事故发生原因和采取措施，并书面总结报告有关部门。

篇 10

目的：为了保证业主的正常生活、工作秩序和生命财产安全，确保各设备的正常运行，使各建筑物及设施设备在夏季安全防汛期间无损坏。

适用范围：所辖范围

监督执行：安全环境部

防汛应急程序：

一、防汛组织程序

1、在汛期到来之前成立防汛小组，由安全环境部经理任组长，安全环境部主管任副组长，组员安全环境部所有人员；

2、在险情发生时，安全环境部主管必须立即到达现场进行抢险工作,并通知分公司领导负责物力、人力的调配，工程维修组根据现场情况，采取有效措施。安全环境部负责调配人员配合进行抢险救援。险情发生在夜间和双休日时，小区主管临时负责指挥，并及时通知防汛小组其他成员赶赴现场。

二、汛期工程部防汛措施

1、设立防汛器材专用存放库，内存放防汛器材，主要应有排水泵、排水胶管、防水配电箱、编织袋、砂子、铁锹等；

2、汛期到来之前，安全环境部主管，领班，应仔细巡查。

(1)楼顶平台排水沟是否畅通无阻，同时将楼顶垃圾清运干净；

(2)检查地下积水坑污水泵是否灵敏有效，并将控制开在“自动”位置；

(3)检查大小区内、外雨水井、污水井、雨水管是否有堆积物，并加以清除，保证排水畅通；

(4)维修组检查配电室、控制室等重要机房是否有漏雨情况，若有发生应及时处理。

(5)安全环境部主管，领班，重点检查雨水口、排水管、地下车库、污水泵、电梯底坑周围和以往记录在册的问题点。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/545200200200011313>