

# 学校安保服务应急措施方案

## （一）突发事件处理原则

总的原则是发现要早，处置要好，千方百计地防止事态扩大，最大限度地减少人员和财产损失。

### 1、整体作战原则

应急突发情况发生后，驻勤保安队（班）必须在公司和客户单位主管部门的统一领导下，分级负责，各司其职，形成合力，确保有序、高效地开展应急处置工作。保安员不得擅自处理重大应急情况。

### 2、快速反应原则

处置应急突发情况，要做到早发现、早报告，边行动边报告，确保信息畅通，闻警而动，力戒反应迟钝，错失战机。

### 3、因情施策原则

遇到原因、性质较为复杂的应急情况时，应坚持因情而异，因地制宜，根据现场情况灵活应对，不可死板教条。

### 4、密切配合原则

驻勤项目负责人是处置应急情况的指挥者和第一责任人，在确保所属保安人员拉得动、用得上的同时，要接受客户单位领导和主管部

门负责人的调动、指挥，与客户单位协调一致地做好应急情况处置。  
队（班）长不在时应指定负责人。

#### 5、以人为本原则

牢固树立救人第一的观念，坚持把救死扶伤，保障人员生命安全作为首要任务，最大限度地减少突发事件造成的人员伤亡和财产损失。

#### 6、恪尽职守原则

面对突发情况，全体保安员必须服从命令，听从指挥，挺身而出，尽职尽责，迅速赶到应急现场。对不听指挥，擅自离岗，甚至临阵脱逃者，一律严肃处理。

#### 7、自身防护原则

处置应急情况重在沉着冷静，不能盲目蛮干。要对突发事件可能造成的伤害和风险作出准确判断，采取稳妥、科学、适度的方式进行处理，避免因防护措施不当造成自身伤害。

## （二）突发事件及异常情况处理程序

### 1、目的

紧急避险，阻止恶性事件发生，保护辖区公共设施及人员安全。

### 2、范围

责任区内。

### 3、管理职责

3.1 项目部经理负责组织员工进行突发事件及异常情况处理等培训，并负责抢险现场指挥及监督。

3.2 当值人员应严守岗位。

3.3 保安员负责安全防范，水电人员负责水、电供应及抢修。

3.4 其他员工应听从上级领导的调遣，积极参予救护或抢险。

### 4、工作程序

4.1 盗窃、匪警应急处理程序。

**A:** 队员在执勤中遇有（或接报）公开使用暴力或其他手段（如打、砸抢、偷等）强行索取或毁坏公司和业主财物或威胁、业主人身安全的犯罪行为时，要切实履行保安员职责，迅速制止犯罪。

**B:** 当发生突发案件时，要保持镇静，设法制服罪犯，同时立即通过对讲呼救求援。

**C:** 所有持对讲机的保安员在听到求援信号时，要立即赶到现场，同时通知监控室封锁出事地点并录像。然后视情况向有关领导汇报。

**D:** 若犯罪分子逃跑，一时追捕不上时，要看清人数、衣着、相

貌、身体特征，所用交通工具特征等，并及时报告项目部，重大案件及时报“110”。

**E:** 有案发现场的要保护好现场，任何人不得擅自移动任何东西，包括罪犯留下的一切手痕，脚印，烟头等。不得让外人进入现场，在公安机关人员未勘查现场或现场未勘查完毕之前，不能离开。

**F:** 记录当事人提供的所有情况，记录被抢盗物品及价值，询问是否有线索，怀疑对象等情况。

**G:** 若是运动过程作案，没固定现场的，对犯罪分子遗留下的各种物品，作案工具等，应用钳子或其他工具提取，放进塑料袋保存并且交公安机关处理。切不可将保安人员或其他人员的指纹等痕迹遗留在物品上。

**H:** 当事人或现场如有人员受伤，要立即设法尽快送医院、医治、抢救，并报告公安机关。

#### 4.2 火警处理程序

**A:** 保安员接到火灾报警时，严守各自岗位待命。

**B:** 值班人员做好安全防范工作，以防坏人混水摸鱼，趁火打劫。

**C:** 所有员工应听从指挥，无条件服从领导及主管指挥，按照分工各司其责。

**D:** 现场若困有客户，应本着“先人后财”的原则抢救，若室内无人，无钥匙开门的情况下，由项目部经理决定是否破门进入现场扑火，事后由项目部负责人向业主做好解释工作。

**E:** 疏散人员时应走消防楼梯。

**F:** 扑救完毕后，项目部安排人员协助有关部门查明原因，查明损失，并做好安置工作。

#### 4.3 发现斗殴的处理。

**A:** 值勤中发现有争吵、斗殴的现象时要及时制止。

**B:** 制止原则：

1) 劝阻双方住手，住口。

2) 将争吵或斗殴双方劝离现场。

3) 持有器械斗殴者则应先制止持械一方。

4) 有伤员则应先送伤员去医院救治。

5) 迅速报告项目部领导，由项目部出面调解，如个人力量单薄应请求增援。

6) 在制止争吵、斗殴双方时，切记不能动粗，不允许恶言相向。

#### 4.4 执勤中发现可疑分子的处理。

**A:** 门岗执勤中发现可疑分子时，首先查其证件，持无效证件或说不出正当理由的人员禁止进入责任区。

**B:** 巡逻执勤时如发现可疑分子时，要检查其证件。必要时带到保安值班室进一步盘查（但不可审问）。

**C:** 发现推销业务和散发广告的要坚决制止。没收其证件并立即劝其离开责任区。

**D:** 发现有作案嫌疑的人要严格盘查，必要时可送到派出所处理。

**E:** 在处理各种可疑人员时，不允许私自处理放人，更不允许敲诈，勒索，私自罚款。

**F:** 对于必须罚款的人由项目部决定。

4.5 值班人员在执勤中，若遇到不愿出示证件强行进入，强行在不准停车的地方停车，在不准堆放垃圾的地方堆放垃圾等，可采取以下处置方法：

**A:** 纠正违章时，要使用礼貌规范的服务用语，以理服人。

**B:** 对不听劝阻者，要查清姓名单位，如实记录并向主管汇报。

**C:** 发生纠纷时要沉着，冷静，注意掌握处理的基本原则，若遇到蛮横无理，打骂值班人员的，立即报告主管。

**D:** 若发现有人故意扰乱，不听劝阻，情节严重的，报公安机关处理。

4.6 触电事故的应急处理。

**A:** 发现有人触电应立即赶到现场并关闭电源。

**B:** 在未关闭电源之前切不可用人体接触触电人，以防自己触电，应用绝缘的东西将线头或人拉开。

**C:** 立即进行人工急救，并拨打“120”请求救援。

### (三) 火灾应急处理预案

#### 1、目的

强化火警，火灾应急处理，避免事故扩大。

#### 2、范围

消防应急处理。

#### 3、管理职责

3.1 监控室人员负责消防监控，报警工作。

3.2 水电部人员负责消防设备运行。

3.3 义务消防队队员负责火场灭火。

3.4 项目部全体人员负责现场人员物资疏散抢救工作。

#### 4、工作程序

4.1 监控室人员。

**A:** 自动报警系统显示火警信号或接到火情报告后，应通知义务消防队员前往火警现场观察。

**B:** 火警确认后，向各部门经理通报。

**C:** 向消防部门报警，向上级通报。

**D:** 启动相应的消防栓系统，喷淋条流，排烟系统的设备(设施)。

**E:** 通过对讲，警铃疏散业主(住户)。

**F:** 做好火警记录。

4.2 义务消防队员

**A:** 在项目负责人领导下，负责火场灭火。

**B:** 接到火警信号后，消防队员立即到达现场观察。确认火情后，按下报警警并立即组织灭火。

**C:** 保安班长和各义务消防队队长确定人员分配，确定铺设水带线和使用的灭火剂，灭火器材。

#### 4.3 保安部

- 1) 在保安部主管领导下，负责现场维持警戒。
- 2) 维护公共秩序，保障通道通畅并协助消防队。

#### 4.4 项目部全体人员

1) 负责现场群众的疏散、疏导工作，保障器材供应，协助消防队工作。

2) 确定疏散人员物资安全出口，疏散路线，组织人员引导，护送师生有秩序的疏散至安全地带。

3) 逐房检查，确认疏散人员是否完全撤离火灾现场。



#### （四）静坐、示威事件的处理预案

1、值班安管人员当发现有静坐、示威事态苗头时，应立即向警方和校方领导报告，并同时向公司主管领导报告；

2、通知其他安管员到场，向示威、静坐人员耐心宣传有关法律法规，详细询问静坐、示威原因，做好说服、教育工作，劝离示威、静坐人员；

3、当说服、劝离无效时，由保安部领导调派增派安管人员到现场加强警戒，现场保安人员负责维护秩序，劝离围观人员，防止出现骚乱、暴力等事件发生；

4、协助政府领导、公安、武警处理示威、静坐事件，尽力化解矛盾，力求和平方式平息事件，做好公共财物的保护工作，防止打、砸、抢事件发生。

保安员在值班、执勤过程中,如遇到不愿出示证件强行进入辖区,强行在不准停车的地方停车,在不该堆放垃圾的地方堆放垃圾等,可采取如下处置方法。

1、纠正违章时,要先敬礼,态度和蔼,说话和气,以理服人。

2、对不听劝阻者,要查清姓名、单位,如实记录并向项目经理汇报。

3、发生纠纷时要沉着冷静,注意掌握政策,若遇到个别客户蛮横无理,打骂工作人员,可由项目经理出面与客户共同协商,妥善处理;若情节严重或社会上的人员故意捣乱,应报告公安机关依法处理。

## （六）发生偷盗事件应急预案

1、巡查人员发现盗窃分子正在作案时，要保持镇静，应立即发出信息，召集附近的保安员或群众支援，设法制服作案人。

2、当场抓获作案人后，要连同物证一起移送公安机关处理。失主仍在现场的，应劝说其一起到公安机关作证，领回被盗财物。

3、保护作案现场，不能让人触摸现场痕迹和移动现场的遗留物品，并立即报告公安机关。

4、对重大可疑被盗现场，可将事主和目击者反映的情况，向公安机关作出详细报告。

5、对可疑作案人员，可采取暗中监视设法约束，并报告或送交公安机关处理。

## （七）遇到抢劫的处置应急预案

在工作中遇到有公开使用暴力或其他（打、砸、抢）手段，强行掠夺或毁坏公司和客户财物的犯罪行为时，立即进行处理。

1、迅速制止犯罪。要保持镇静，设法制服罪犯，并应立即发出信号，召集附近的保安员或群众支援。

2、若在楼内遇到犯罪分子抢劫，应立即通知关闭大门。若罪犯逃跑，追赶不及，要看清人数和衣着、面貌、身高等外貌特征，所用交通工具及其他标志等，并及时报告管理处和公安机关，可拨“110”报警。

3、有固定现场的，要保护好现场；若在运动过程中作案，没有固定现场的，对犯罪嫌疑人遗留的物品，作案工具等，应当用钳子、镊子或其他工具提取，然后放在白纸内妥善保存，交公安机关处理。切不可将保安人员或其他人的指纹等痕迹弄到遗留物上。

4、访问目击群众，收集发生劫案的情况，提供给公安机关，在公安人员未勘察现场或现场勘察完毕之前，不能离开。

5、事主或在场群众如有受伤的，要尽快送医院救治，并迅速报告公安机关。

## （八）意外伤亡应急预案

1、出现人员意外伤亡事件，秩序维护人员应立即赶赴现场，查明情况，向领导汇报。

2、若伤者尚未死亡，应在保护现场的同时立即组织抢救，并电话通知120。对骨折伤员一定要注意尽量不要搬动，防止使伤情加重。

3、若伤亡事故系由触电引起，秩序维护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，秩序维护部应立即通知工程部经理到场，制订抢救方案。

5、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。

6、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。

### （九）群体围堵（堵门、堵车）应急处置预案

1、发现有人故意堵门、堵车迹象时，现场应立即报主管，并应立即第一时间向甲方汇报、请示。

2、发布预警信息后，主管应立即采取措施，迅速做好各岗位应急部署，组织秩序维护人员。

3、主管带人员迅速到达现场，组成指挥组、警戒组、隔离组，由组长统一指挥。

4、检查出入口，关闭大门，由秩序维护人员搭成人墙。

5、监控值班室检查监控区域，发现异常情况及时通知巡逻岗位前去查看，并将主监控镜头调至事件发生现场，全面监控人群情况，并及时汇报、拍摄。

6、指挥组负责现场的具体指挥工作，将人群隔离在办公楼以外区域或安排到指定域，应防止人群冲击出入口或造成混乱及交通堵塞等现象。

7、警戒组要时刻做好警戒工作，密切注视人群的一举一动，发现可疑情况或人群异常表现及时通报相关部门。

8、隔离组应搭起人墙，防止人群暴力冲击出入口。如遇暴力冲击情况，各分组要全力配合隔离组，在不动手伤人，动口骂人的原则下，用身体人墙将人群隔离在出入口，直至警戒解除。

9、在甲方的指导下，配合当地公安机关，维持人群秩序，直至警戒解除。

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/657132066063006111>