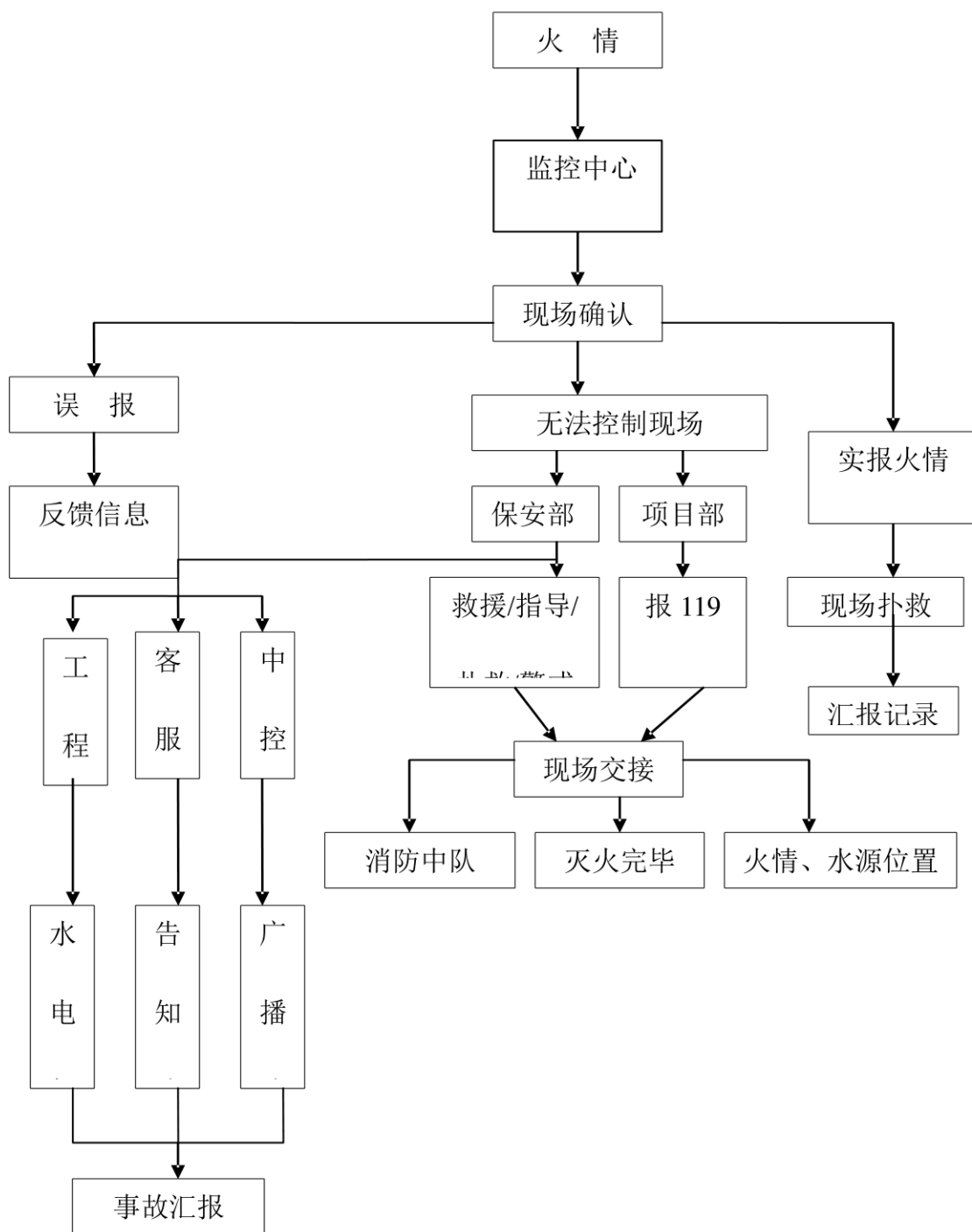


应急预案

作业指导书

火警应急处理预案流程



火警应急处理作业指导书

一、火警信息。火警信息可以是：

1、消防中控室接受的火警信号(包括灯光、音响、消防主机显示屏显示)；

保安员或其他人员执勤和巡查中发现的火警；

2、业主的报警。

二、火警信息确实认。根据火警信息来源不同样，火警信息确承认以是：

1、消防中控室从自动报警装置系统接受的火警信息,应立即用对讲机/ 告知附近保安员

赶赴预警现场确认与否由于自动报警装置系统误动发出的信息或有人违章（如烧纸、施工、向探头喷烟）引起的报警,若属于非误报,则应查明预报原因,追踪烟雾来源,确认中应随时保持与消防中控室的联络，并汇报确认状况；

2、发现火警的保安员应立即赶赴火警现场，判断与否属于火警，若是人为违章导致的火警现象应予以制止；若是火警,则按火警应急处理预案进行处置。

1、业主报警。企业任何人员或部门接到业主报警时,应立即用最有效的手段汇报消防中控室或客服部,经确认后按火警应急处理预案进行处置。

4、如为误报应做好对应记录。

三、火警、火灾处理原则及措施

1、火警、火灾处理原则:

2、确认的火警应在第一时间内向消防中控室、客服部、项目经理和“119”台报警的原则；

3、立即开展扑灭火警、火灾的原则；

4、积极疏散所影响的业主，急救被困人员的原则；

5、将易燃易爆物品迅速撤离火源及毗邻场所的原则；

- 6、竭力急救企业财产和业主生命财产安全的原则。
- 7、火警、火灾的 处置措施:
- 8、企业任何员工发现火警,应立即就近取用灭火器材迅速扑灭火警;
- 9、若火警有发展趋势,应一边呼喊邻近人员参与控制火势,一边呼喊消防中控室(客服部)和有关人员前去扑救;
- 10、取用灭火器材时应对的选用灭火器(根据物质的燃烧特性),以免用错灭火器使回火复燃。
- 11、若是机房、电气发生火灾,应先切断一切电源,选用“1211”、干粉和二氧化碳等灭火器直接喷射火源处,如有油的电器设备(如变压器、油开关)着火时,也可用干燥的黄沙盖住火焰,使火熄灭,装有自动灭火装置的场所,直接启动自动灭火装置施放药剂灭火。

四、 火灾扑救及现场控制

- 1、消防中控室根据预先制定的灭火预案立即组织灭火和对现场进行控制,项目经理和保安部负责人应亲临指挥,详细规定如下:
- 2、项目经理确定向“119”台报警,并派保安员到必经路口引导;
- 3、告知保安队长紧急组织保安员赶赴火灾现场,进行外围警戒和交通管制;
- 4、告知保安队长和客服立即组织保安员赶赴火场进行疏散,救护被困人员,急救财务,协助灭火;
- 5、告知工程部电工断开有关电源,启动自动灭火系统、排烟系统防水泵,保证消防供水;
- 6、火灾现场及影响区人员的疏散:
- 7、高层住宅疏散人员应由消防中控室通过消防应急广播装置进行广播,通报火灾状况,引导群众疏散;
- 8、保安员应逐户(楼层)告知受火灾影响的业主,引导业主疏散;或做好撤离准备;

9、值班电工在切断电源后应开通应急照明电源，火灾现场各部门员工打开所有安全通道，引导业主有序地撤离。

10、扑救:

- 1) 电梯维修工人应将火灾单元的电梯迫降究竟层，以供消防队员扑救用；
- 2) 扑救工作应有组织地进行，在公安消防队未抵达之前，项目经理保安部负责人或当值最高领导应履行火灾现场的指挥职责，调动一切人员运用所有消防设备和装备器材开展扑救工作；
- 3) 公安消防队抵达后来，客服部负责人迅速向公安消防队指挥员汇报火情，移交指挥权，组织企业所有参战人员配合扑灭火灾。
- 4) 交通管制和现场治安的维护:
- 5) 保安队长亲临火灾现场组织并指挥所属保安员对火灾现场进行交通管制和现场控制;
- 6) 撤出或移走阻碍消防或救护车辆通行的障碍;
- 7) 阻拦与扑救无关的人员进入火灾现场或影响区，以防火场中物品被盗窃;
- 8) 看守被急救的公私财物,在火灾扑灭前严禁任何人转移;
- 9) 保护现场使用的消防器材装备正常使用。
- 10) 疏散及转移物资:
- 11) 保安队长带领所属保安员协助安顿、疏散业主,协助运送火场中被困或受伤人员;
- 12) 保安员应积极积极进入火灾现场，撤出易燃、易爆物品，急救公私财物。

五、火灾扑灭后的处置

- 1、项目经理和保安部负责人以及有关人员应配合公安消防部门对火灾现场进行调查分析，评估火灾导致的损失，填写《紧急事件处理汇报》,组织对灭火预案的可靠性和有

效性进行讨论，必要时进行修改。

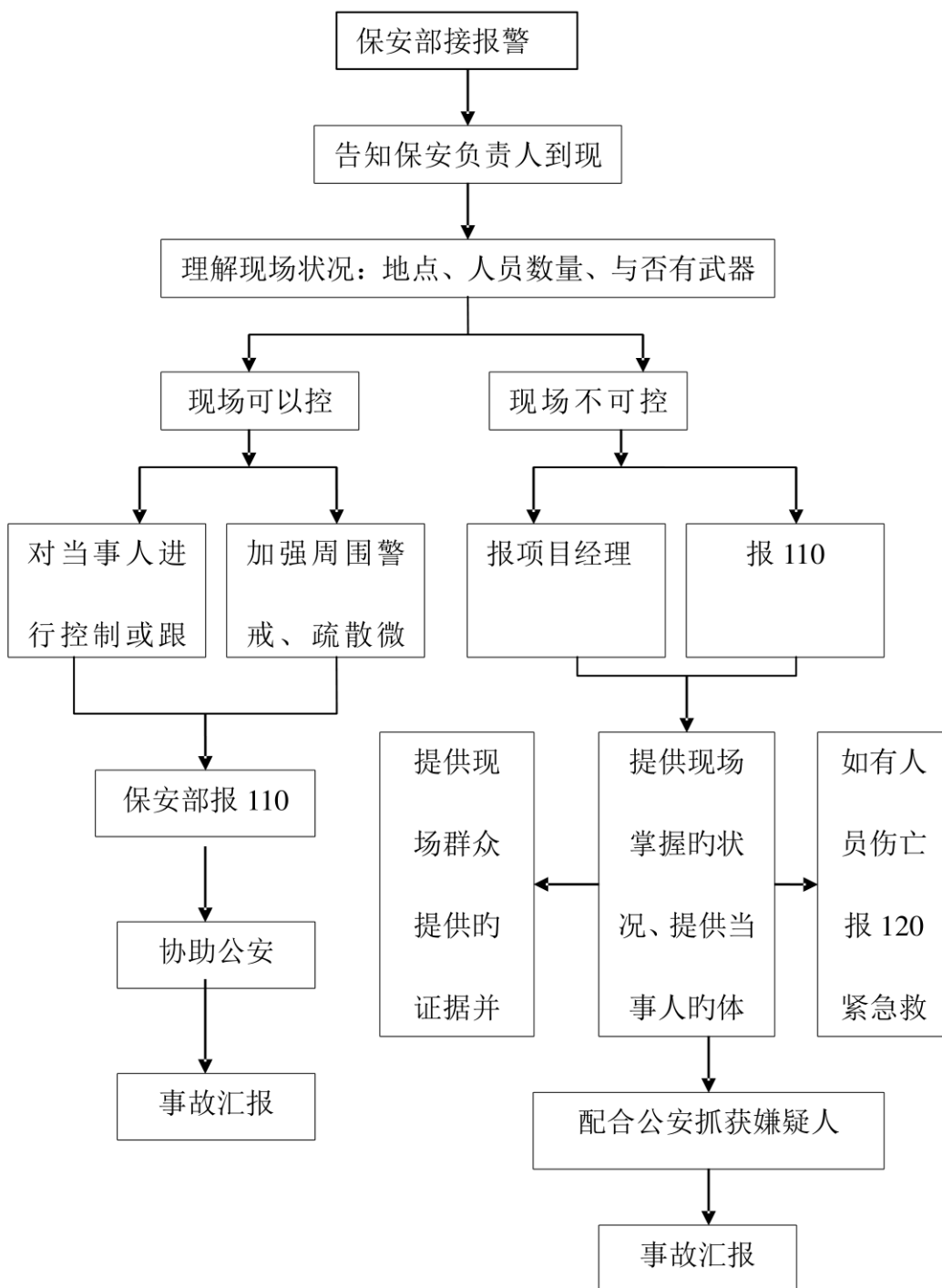
- 2、客服部保安部应组织保安员对急救出的物品进行确认领取及转移到仓库保留。
- 3、项目经理企业领导对受灾业主进行安慰及处理实际问题。
- 4、项目经理应召集参与实行灭火扑救的部门负责人,总结灭火工作的经验及教训。
- 5、工程部应对消防设备设施进行一次检查和清点,对已损坏的设备设施进行修复或提出补充申请。
- 6、《紧急事件处理汇报》应及时上报总企业。

紧急事件汇报表

事件位置		日期		时间	
事件性质					
影响范围	单元: 区域: 其他:				
汇报部门			时间		
到场人员	工程部: _____ 时间: _____ 保安部: _____ 时间: _____ 客服部: _____ 时间: _____ 项目经理: _____ 时间: _____				
事件详情描述					
即时处理状况					
跟进处理状况					
其他行动	☐ 拍照 _____ 张 位置 _____ ☐ 其他 _____				
汇报人签字					
客服部经理意见					
	签字: 日期:				

项目经理 意见	签字: 日期:
------------	--------------------

刑事案件应急作业指导书



刑事案件应急处理作业指导书

一、发生打、砸、抢等暴力事件处理预案

1. 保安员或其他人员在发现或接报有打、砸、抢等暴力事件后,应立即用对讲机或其他方式汇报保安队长和客服前台人员,并简要阐明现场状况。(地点、人数、有无人员伤亡、有无使用武器等)
2. 保安队长立即赶到现场制止,并立即将现场状况上报保安主管、项目经理、企业。
3. 保安队长视现场状况增派保安到现场援助,
4. 如只是小范围摩擦并可以控制,应尽量劝阻和制止;如现场状况严重,且参与人员众多并使用武器,保安主管经项目经理同意后报“110”,并告知保安在自身安全的状况下,围住现场,等待“110”的到来。
5. 打、砸、抢等暴力事件中如企业财产或人员受到损失,应保护现场,并留下目击者,扣下肇事者,作详细调查以明确责任和贯彻处理。
6. 如波及刑事责任由项目经理决定与否交派出所处理。
7. 事件中如有人员受伤经项目经理确认与否要组织急救和送往医院。
8. 维护好现场秩序,防止意外的发生。
9. 保安部记录事件的全过程,填写《紧急事件处理汇报》,上报项目经理。

二、盗窃等破坏事件的处理预案

1. 保安员巡查发现或接报小区有盗窃 / 破坏状况,应立即赶往现场,并迅速抓捕现场嫌疑人,如力量不够,应用对讲机或其他方式尽快汇报保安队长和保安部,记清晰嫌疑人的相貌特性,简要阐明现场状况,并监视现场等待保安部的指令。
2. 保安部接报后,应迅速派合适数量的保安人员到场协助抓捕,并上报客服和项目经理与否拨打“110”。如将其抓获,应将其带回保安部并上报项目经理与否交“110”;如嫌疑人已

逃走,应向被盗窃的当事人或知情人理解犯罪嫌疑人的特性及其逃跑方向,以协助公安机关的抓捕工作。

3. 事件中如有财产或人员受到伤害,应拍照或录像,并保护现场,留下目击者,做详细调查,以明确责任、贯彻赔偿。
4. 如波及刑事责任,应交派出所立案处理,并汇报项目经理。
5. 事件中如有人员受伤经项目经理同意后组织急救,并尽快送往医院。
6. 维护好现场秩序,防止其他意外发生。
7. 保安部应记录事件的全过程,填写《紧急事件处理汇报》,上报项目经理。

三、抢劫事件处理预案

1. 当值保安人员在巡查中发既有抢劫行为或接到有抢劫报案时,应立即上前制止该违法行为。
2. 当值保安人员用对讲机向保安队长汇报。保安队长得到确切信息后告知保安部报客服前台和项目经理,同步派其他保安员到现场协助抓捕。
3. 在追捕犯罪嫌疑人时,遇敌强我弱时,应采用“敌逃我追,敌追我避,一边追一边联络”的措施,以免导致不必要的损伤。
4. 保安队长接报后,立即用对讲机指挥调动保安人员对现场进行封锁和保护,并迅速赶现场指挥。
5. 如犯罪嫌疑人仍在现场时应立即抓捕带回保安部,并请事主一起到保安部后报项目经理与否交公安机关处理。
6. 如犯罪嫌疑人已逃跑,保安部应协助公安机关的调查工作。
7. 如事主受伤经项目经理确认则应视其伤势的状况送往医院救治。

8. 保安部应记录事件的全过程,填写《紧急事件处理汇报》,上报项目经理总。

四、凶杀事件处理预案

1. 当值保安员在巡查中发既有凶杀行为或接到凶杀报案时,应立即赶赴现场制止违法行为,并对现场进行保护,同步用对讲机向保安队长汇报。
2. 保安队长接报后立即上报项目经理在项目经理的授权下拨打“110”报警,与此同步,保安队长调遣机动保安对现场进行警戒封锁,并迅速赶赴现场指挥,在公安人员抵达前,坚决严禁任何人进出现场(如企业领导、受害人家眷、朋友等)。
3. 如犯罪嫌疑人尚未逃离现场,应尽量将其抓获,等待公安机关前来处理。
4. 维护和疏导现场及交通秩序,对受伤者应立即送往医院急救,对死亡者不得移动,等待公安机关前来处理。
5. 在搬抬伤者过程中所走过的路线及碰过、接触或搬抬过的物件,均应进行认真细致的登记,以便于公安机关调查。
6. 在公安人员抵达时,协助公安机关工作,立即将登记的事项向公安人员汇报。
7. 保安部应记录事件的全过程,写《紧急事件处理汇报》,上报项目经理。

五、遇有人员拉条幅时的处理预案

- 1、保安员或企业员工发既有人拉条幅时立即汇报保安部。(现场人数、地点、条幅内容)
- 2、保安部接报后,迅速汇报客服前台和项目经理并组织人员赶往出事地点。
- 3、如出事地点是国锐办公楼则迅速告知办公室主任。
- 4、抵达出事地点后,对其行为进行劝阻,并将拉条幅的人员带到偏僻的位置,询问拉条幅人员来访的原因。
- 5、保安部将事态过程上报项目经理。

6、若拉条幅人员不配合我方工作，不将条幅收起,保安部经项目经理同意后拨打“110”报警，并继续对拉条幅的人员进行劝解,迟延时间等待公安部门人员到场。

7、保安部安排人员迎接公安部门人员到场。

8、配合公安人员对现场进行处理。

9、事件处理完毕后，保安部填写《紧急事件处理汇报》上报企业。

六、遇有人员上访时的处理预案

1、保安员或企业员工发既有人上访时立即汇报保安部。(现场人数、地点)

2、保安部接报后,迅速组织人员赶往出事地点。

3、如出事地点是国锐办公楼则迅速告知办公室主任。

4、抵达出事地点后,对其行为进行劝阻,并将上访人员带到偏僻的位置，问询其原因。

5、保安部将事态过程上报项目经理。

6、若上访人员与有关单位之间的问题无法协调处理且上访人员拒不离开时,保安部经项目经理同意后拨打“110”报警，并继续对上访人员进行劝解,制止上访人员闯入办公区域,迟延时间等待公安部门人员到场。

7、保安部安排人员迎接公安部门人员到场。

8、配合公安人员对现场进行处理。

保安部记录事件的全过程，填写《紧急事件处理汇报》，上报项目经理。

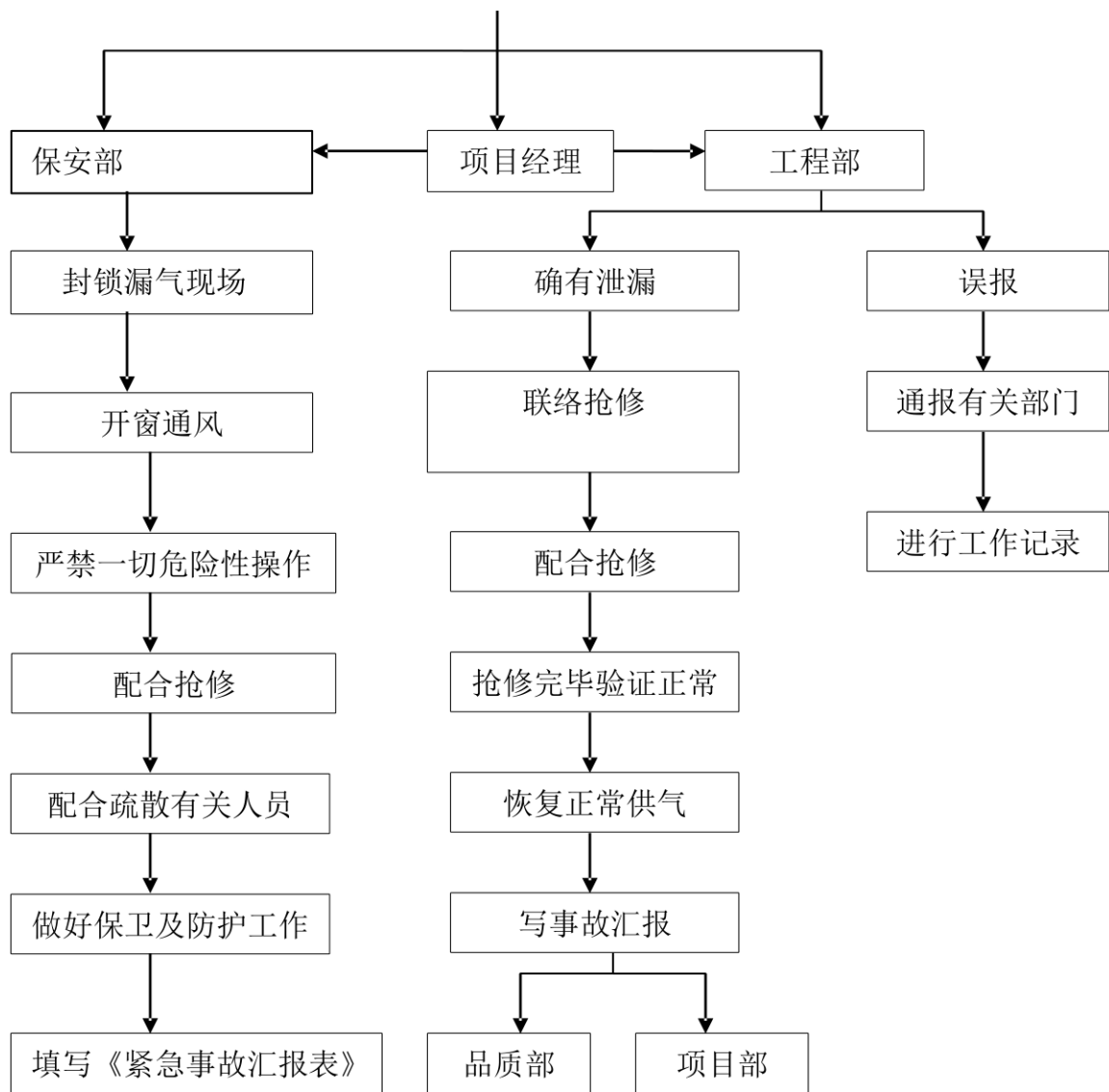
紧急事件汇报表

事件位置		日期		时间	
事件性质					
影响范围	单元: 区域: 其他:				
汇报部门			时间		
到场人员	工程部: _____ 时间: _____ 保安部: _____ 时间: _____ 客服部: _____ 时间: _____ 项目经理: _____ 时间: _____				
事件详情描述					
即时处理状况					
跟进处理状况					
其他行动	☐ 拍照_____张 位置_____ ☐ 其他_____				
汇报人签字					

客服部经理意见	签字: 日期:
项目经理意见	签字: 日期:

燃气泄漏事件作业流程

发现燃气泄漏



燃气泄漏应急作业指导书

1、 员工发现或接报有燃气泄漏后，应立即汇报保安部、项目经理和工程部。工程部经查看确

有泄漏状况时，应立即拨打“967 7 7”燃气泄漏抢修。

2、在抢修队伍到来之前，泄漏区域由保安员封锁，严禁一切无关人员进入，同步要保护好业主的财产。

3、如闻到浓重气体泄漏味道，员工不应接触门铃或电器设备，只可以开窗、开门及关闭气体供应设备，严禁一切危险的操作。

4、员工在互相联络时，应防止在公共地主或业主面前高声呼喊“燃气泄漏”等字眼，以免引起不必要的恐慌。

5、如泄漏严重，经项目经理同意可以做出疏散全体业主的决定。保安部应尽量配合工程部的工作。保安员也应在此期间做好防卫和保护工作。

6、如有人员伤亡经项目经理授权及时联络急救中心“120”，并照顾好受伤人员，等待救护车抵达。

7、事故处理完毕，保安部应填写《紧急事件汇报表》，阐明原因、损失及受影响的区域，并报项目经理，企业。

紧急事件汇报表

事件位置		日期		时间	
事件性质					
影响范围	单元:	区域:	其他:		
汇报部门			时间		
到场人员	工程部:_____时间:_____保安部: _____时间: _____ 客服部: _____时间: _____项目经理: _____时间:_____				
事件详情描述					
即时处理状况					
跟进处理状况					
其他行动	☐ 拍照_____张 位置_____ ☐ 其他_____				
汇报人签字					
客服部经理意见					
签字: _____ 日期: _____					

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/678071132060006036>