

物业的应急预案（通用 12 篇）

物业的应急预案（通用 12 篇）

在日常学习、工作和生活中，难免会出现一些事故，为了避免事情愈演愈烈，可能需要提前进行应急预案编制工作。写应急预案需要注意哪些格式呢？以下是小编为大家整理的物业的应急预案，仅供参考，欢迎大家阅读。

物业的应急预案 篇 1

无论何时，一旦发现有火灾苗头，如烟、油、味、色等异常状态，每一位员工都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)，请其派人查明真相，并做好应急准备。

1、目击报警

1.1 小区任何区域一旦着火，发现火情的人员应保持镇静，切勿惊慌。

1.2 如火势初期较小，目击者应立即就近用灭火器将其扑灭，先灭火后报警。

1.3 如火势较大，自己难以扑灭，应采取最快方式用对讲机、电话或打碎附近的手动报警器向消防监控室报警。

1.4 关闭火情现场附近之门窗以阻止火势蔓延，并立即关闭附近的电闸及煤气。

1.5 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。

1.6 切勿在火警现场附近高喊：“着火了”，以免造成不必要的混乱。

1.7 在扑救人员未到达火警现场前，报警者应采取相应的措施，使用火警现场附近的消防设施进行扑救。

1.8 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

2.1 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。

2.2 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。

2.3 立即将火情通报物业总经理或值班领导以及工程部负责人。

2.4 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。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 详细记录火灾扑救工作的全过程。

3、报警要求

3.1 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。

3.2 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、成立临时指挥部

4.1 物业现场负责人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。

4.2 临时指挥部由物业经理、保安部经理、工程部经理、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。

4.3 临时灭火指挥部职责：

4.3.1 根据火势情况及时制定相应对策，向各部门下达救灾指令。

4.3.2 根据火势情况确定是否疏散人员。

4.3.3 立即集合义务消防队，指挥义务消防队员参加灭火，并保证消防用水的供应。

4.3.4 在火势难以控制时，应及时下达向“119”报警的指令。

4.3.5 根据火势情况，成立疏散组、抢救组、警戒组，组织救人，抢救和保管重要物资及档案，维持现场秩序。

4.3.6 根据火势情况决定是否启用紧急广播进行报警。

4.3.7 下令将消防电梯降至首层，派专人控制，专供灭火工作之用。同时停止起火区域的其它电梯和中央空调运行。

4.3.8 根据火势情况决定是否采用部分或全部断电、断气、打开排烟装置等措施。

4.3.9 消防队到达后，及时向消防队领导准确地提供火灾情况和水源情况，引导消防队进入火灾现场，协助消防队灭火，并协助维持现场秩序，安顿疏散人员。

4.3.10 火灾扑灭后，组织各部门员工进行善后工作。

5、人员疏散和救护

小区内发生火情时，各部门员工的任务是扑救火灾、疏散人员、抢救重要物资和维持秩序，危急关头以疏散、救护人员为主。火灾发生后，每一位员工都要牢记自己的首要职责是保护业主、访客及自己的生命安全。

5.1 火灾发生后，由疏散组负责安排人员，为业主和访客指明疏散方向，并在疏散路线上设立岗位进行引导、护送业主和访客向安全区域疏散。这时切记要提醒大家不要乘坐电梯，如果烟雾较大，要告知大家用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速离开。

5.2 人员的疏散以就近安全门、消防通道为主，也可根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散。

5.3 认真检查起火区域及附近区域的各个单元，并关闭门窗和空调。发现有人员被困在起火区域，应先营救被困人员，确保每一位业主和

访客均能安全撤离火场。

5.4 接待安置好疏散下来的人员，通过良好的服务稳定人们的情绪，并及时清点人员，检查是否还有人没有撤出来。

5.5 疏散顺序为：先起火单元及相邻单元，后起火层上面 2 层和下面 1 层。疏散一般以向下疏散为原则(底层向外疏散)，若向下通道已被烟火封住，则可考虑向屋顶撤离。

5.6 在火场上救下的受伤业主、访客以及扑救中受伤的员工，由抢救组护送至安全区，对伤员进行处理，然后送医院救治。

6、警戒

6.1 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。

6.2 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。

6.3 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。

6.4 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。

6.5 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。

6.6 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。

7、善后工作

7.1 火灾扑灭并经公安消防部门勘察后，工程部，消防监控室应迅速将小区内的报警和灭火系统恢复至正常状态。

7.2 保安部组织人员清理灭火器材，及时更换、补充灭火器材。

7.3 统计人员伤亡情况和小区财产损失情况，上报灭火指挥部及现场总负责人。

7.4 综合管理部组织员工对受灾业主/用户进行慰问，并根据实际需要给予切实帮助。

7.5 清洁绿化部组织员工对火灾现场进行清理，恢复整洁，对因逃

生或救火损坏的花木进行抢救或补种。

7.6 灭火指挥部应召开会议，对火灾扑救行动进行回顾和总结。

7.7 区财产办有保险，则由财务部门联系保险公司进行索赔。

物业的应急预案 篇 2

一、应急处理原则

小区分有计划停水、停电和突发性停水、停电情况,合理安排相关工作,使小区工作尽快恢复正常。

二、停水、停电处理流程

1、属于有计划停水、停电的,应当提前 24 小时通知业主(住户)、各工作单位,在各楼栋、大堂公告栏及小区电子显示屏发布通知。将通知登记在发文通知单上保存。

对相关设备进行正常检修维护,向业主(住户)耐心解释取得支持配合。停水的利用生活水箱临时供水,如长期停水,应与供水、消防等单位联系,解决供水。停电的自动启动发电机临时供电。

2、属于突发性停水、停电的,应当在十分钟内发出简要通知,1 小时内发出书面通知,内容包括原因、预计恢复供水、供电时间。并将通知张贴在各楼栋、大堂显要位置,并将文件保存。对相关设备进行检修维护,向业主(住户)耐心解释,取得支持配合。停水的利用生活水箱临时供水,如长期停水,应与供水、消防等单位联系,解决供水。停电的自动启动发电机临时供电。

三、管理处各班组分工要求

(一)、办公室

- 1、及时打印、张贴停水、停电通知。
- 2、安排备用水,启动临时供电装置。
- 3、向业主(住户)耐心解释停水、停电原因。

(二)护卫班

- 1、加强停水、停电期间的巡逻保卫。
- 2、对水、电力检修车辆进行引导,协助检修服务工作。

(三)、维修班

- 1、停水、停电期间做好正常检修维护工作。

2、对于故障导致停水、停电的,及时抢修排除故障,恢复供水供电。

四、准备应急材料

1、贮水池、生活水箱

2、应急灯、发电机

物业的应急预案 篇3

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。

物业的应急预案 篇 4

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。

5、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。

物业的应急预案 篇 5

“预防为主，安全第一”，全员行动，努力确保新城在用系统设备安全运行，最大限度地保护人员生命，减少财产损失和环境破坏，全面提高物业管理水平，制定消防系统应急预案：

一、应急组织机构

(一)应急组织结构

组 长：

副组长：

消防控制中心：

给排水抢修：

通风抢修：

强电抢修：

电梯抢修：

后勤保障：

(二)应急小组职责

组长：对火灾事故有直接指挥、下达命令、组织抢救的绝对权力。

副组长：协助组长开展现场指挥安排和决策后的各项处理工作。

消防控制中心：消防控制中心操作人员坚守岗位，听从组长的指令操作设备。

给排水抢修组：负责处理关于喷淋、消火栓等消防水系统抢修和运行的各项工作。

通风抢修组：负责处理关于排烟、正压鼓风等关于消防通风系统抢修和运行的各项工作。

强电抢修组：负责处理各设备断送电、消防应急电源等消防电系统抢修和运行的各项工作。

电梯抢修组：负责处理电梯设备断送电、抢修和运行的各项工作。

后勤保障：负责应急过程中所需的抢修物资材料和相应的后勤保障工作。

二、消防应急预案启动原则

消防中控室主机出现报警应立即分析现场是哪种情况发生，具体步骤如下：

根据报警主机显示的报警地点、设备，应立即派消防操作巡检人员进行现场核实。

1、如果是误报警或者设备本身的问题，应按消防操作规程处理；

2、如消火栓、喷淋头意外爆裂跑水，应立即启动给排水系统应急预案

3、如突然停电，不超过 2 小时，消防系统本身的 UPS 可以维持正常运行;超出 2 小时，应立即启动停电紧急预案。

三、火灾处置

1、本物业内任何人员在任何区域发现烟火时，应立即使用最近处

(电话：)。报警时要讲清起火的具体地点、燃烧物、火势大小、报警人的姓名、身份、所在部门和位置及是否有人受伤。现场人员视情况拨打 119 报警电话，同时向值班领导和物业前台值班员报告。

2、发生初起火灾，发现人员应立即报告消防中控室，然后采用就近的灭火器材进行扑救。

3、由应急小组组长根据火情报警情况，确定是否启动应急预案。

组长宣布应急预案启动后，进入现场指挥和事件处理决策安排，各副组长负责落实组长的指挥和安排决策，各小组成员根据副组长的要求，迅速开展各项应急处理工作。各部门应密切配合，程序如下：

(1)各部门接到火情通知后，除按指定任务执行外，其他人均应岗位待命。

(2)公共秩序维护员维护现场秩序，根据情况疏导辖区内的车辆和人员及通道，以便公安消防队顺利到位，防止其他人员进入本物业管理区域的火灾现场，同时负责楼内人员的疏导和解释工作。外围工作人员立即将停放在外围的车辆进行疏散，暂时将前来的车辆或人员引导到安全场地，劝阻疏散围观的人员。

(3)派人到本物业外围主要路口引导公安消防队到达本物业区域的火灾现场。

(4)维修班长携带通讯设备迅速赶到变配电室，给排水维修工携带通讯设备迅速赶到消防水泵房，电梯维修工视情况停止电梯运行，消防维修工携带通讯设备迅速赶到消防中控室，按照消防应急小组组长的命令保障消防联动系统正常运行。

(5)若超市、半地下车库发生火灾，除消防广播联动外，消防控制中心操作人员听从消防应急小组组长的指令操作设备，适时开动消防应急广播系统，通知业主疏散(半地下车库同时通知车主)。通知的顺序为：发生火灾区域→可能受影响区域。按指令将相应的非消防类风机的电源切断，相应楼层的'正压送风口接受其动作信号(或者是强起)，同时打开相应的正压风机，同样消防中心打开相应区域的排烟口并接受其信号(或者是强起)同时打开相应的排烟机。消火栓和喷淋灭火系统

垂直普通电梯立即迫降至首层并停止其运行，而消防电梯则迫降至首层待命。对非消防类电源进行切断同时启动应急照明，疏散通道上的防火卷帘将会根据相应的感烟、感温探测器进行两次安降，确保人员疏散，而着火区域内中厅处的防火分区卷帘则会一次降至底部，以防止火势的蔓延。

(6)后勤保障人员准备好饮用水、食品等物品，同时做好各种联络工作。

4、受伤人员现场救护

发现有人员受伤，立即拨打 120 急救电话,等待医疗单位救护。

四、消防应急预案解除

1、全面疏散后，各部门要清点自己人员人数，查看是否全部撤出危险区域。

2、在火灾扑灭后，负责与供水公司、燃气公司、供电公司等单位联系;及时恢复消防设备及其它设备的状况，将所有设施设备复位。及时与公安警务部门联系，处理善后事宜。

3、负责保护现场，并重新配备消防灭火器及损坏的相关设施。

4、应迅速清理保护范围以外的其他区域，尽快使其恢复正常。

5、火灾扑灭后，除保护好火灾现场外，其他地方应尽快恢复原状，由组长宣布应急预案解除，转为正常生产管理程序

五、注意事项：

1、小区内发生火灾事件，门岗值班人员必须第一时间向本部门领导和物业前台值班员汇报，物业前台值班员接到报告后立即向值班领导汇报。

2、当火情由本物业公司自己组织力量可以扑救时，不惊动公安消防机关。

3、确认火情时应注意：不要草率开门，先试一下门体、锁把，如无温度异常可开门观察;如温度较高，已可确认内有火情。此时如房间内有人，应先设法救人。如没有人，应做好灭火的一切准备后再开门扑救。开门时不要将脸正对开门处。

、公安消防队到场后，应急组长主动介绍火灾情况及根据其要求组织所有人员协助做好疏散和扑救的工作。

5、火情发生后，所有对讲机或其它通讯设备应处于待命状态，呼叫时，要用简明的语言，准确报告情况。

6、处理火情时一定要镇定，迅速采取有效措施，绝对不能说不利于人员情绪稳定的话。配合疏散时，要将业主有秩序的从安全通道疏散，绝对不能引起混乱，要防止不知火情危险的业主再回到他们的办公或生活区域，疏散时由专业人员负责带路和断后。疏散中不能停留、堵塞通道。

7、应急电话：火警---119 急救中心---120

篇 6

为有效防范和妥善处理各种突发事件，维护好公司的利益和业主的生命财产安全，现特制定应急预案，通过集体学习，让大家能得到更深的认识，做到有事及时处理，情况能及时逐级上报，从而达到日常工作的正常开展。

一、组织人员

1.组长：

负责紧急事故的协调、组织、指挥等全面工作，对杭州青平物业有限公司领导负责。

2.副组长：

协助组长开展工作，根据各种准确信息及时做好上传下达及具体措施落实，针对各种事故，督导各职能部门及工作人员迅速及时做好相应防范及采取有效处理措施。

3.组员：全体秩序维护人员

负责对消防设施、监控中心进行控管，针对各种预发事故，配合做好安全防范，凡有紧急事故发生，必须在五分钟内赶到现场，并采取各种有效措施，及时做好人员的疏导与现场维护，严密做好紧急事故善后工作。配合做好各种信息的传达和反馈，及时通知小区业主（住户）做好相应的安全防范措施，密切配合好其它职能部门的现场工作。

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、应急小组组长

（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：秩序维护部主管：严秋宝

工作职责：负责对火灾事故现场指挥，组织协调抢险救援。

2、应急小组副组长

（1）报警及补救组

副组长：张小富

成员：报警员：一名，主力灭火员：一名

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

副组长：潘松云

成员：着火现场周围疏散员：秩序维护员一名，车库疏散员：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

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）如局部发生火险，火势很小，极易扑灭时，发现人员在及时向物业服务中心报警同时，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，秩序维护部要立即向公安消

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，并及时向应急小组组长报告火情。引导要派出人员车辆到东大门迎接消防车并引导至现场。

（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。

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

物业服务中心值班电话：xxxx

公安消防火警电话：119

服务中心全体员工均是义务消防宣传员和消防救护员，平时在不同的岗位从事本职工作。火警发生时，迅速进入紧急状态，在应急小组组长统一指挥下履行自己的职责。

篇 7

为了提升小区应对电梯运行使用中各类意外伤人和困人事件的能力，规范小区应急救援预案的具体实施，建立健全乘客事故应急体系，规范小区对伤人和困人事故应急处置工作，有效预防、及时控制和消除电梯伤人和困人事故的危害，特制定本预案。

1、任一员工接到业主报警或发现有乘客被困在电梯内，应立即通知安保消防监控室，同时记录接报和发现时间。

2、安保消防监控室接报后应一方面通过监控系统或对讲机了解电梯困人发生地点、被困人数、人员情况、以及电梯所在楼层，另一方面通过对讲机向秩序维护部经理或当班领班汇报，请求派人或联系工程部前往解救。

3、秩序维护部或当班领班接报后，立即亲自到场或派员到场与被困乘客取得联系，安慰乘客，要求乘客保持冷静，耐心等待救援。尤其当被困乘客惊恐不安或非常急躁，试图采用撬门等非常措施逃生时，要耐心告诫乘客不要惊慌和急躁，不要盲目采取无谓的行动，以免使

断与被困人员对话，及时了解被困人员的情绪和健康状况，同时及时将情况向公司总经理或值班领导汇报。

4、工程部或值班人员接报后，应立即派人前往现场解救，必要时电话通知电梯维修公司前来抢修。若自己无法解救，应设法采取措施，确保被困乘客的安全，等待电梯维修公司技工前来解救。

5、若工程部和电梯维修公司都无能力解救或短期时间内解救不了，应视情况向公安部门或消防部门求助（应说明求助原因和情况）。向公安、消防部门求助前应征得公司总经理或值班领导的同意。

6、在解救过程中，若发现被困乘客中有人晕厥、神志昏迷（尤其是老人或小孩），应立即通知医护人员到场，以便被困人员救出后即可进行抢救。

7、被困者救出后，秩序维护部长或当班领班应当立即向他们表示慰问，并了解他们的身体状况和需要，同时请他们提供姓名、地址、联系电话及到本小区事由。如被困者不合作自行离去，应记录下来存档备案。

8、被困者救出后，工程部应立即请电梯维修公司查明故障原因，修复后方可恢复正常运行。

9、秩序维护部或当班领班应详细记录事件经过情况，包括接报时间、秩序维护员和维修人员到达现场时间、电梯维修公司通知和到达时间、被困人员的解救时间、被困人员的基本情况、电梯恢复正常运行时间。若有公安、消防、医护人员到场，还应分别记录到场和离开时间、车辆号码；被困人员有伤者的，应记录伤者情况和被送往的医院。

10、工程部或值班人员应详细记录故障发生时间、原因、解救办法和修复时间。

篇 8

一、物业管理应对突发事件制定处理预案的原则以及方法

1.原则。首先，依法办事。小区保安是应对突发事件的主力军，当小区中发生了突发事件时，包括小区保安在内的管理人员必须作出

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/716104130241010215>