
学校物业服务应急事件处理预案

目 录

第一节 应急事件处理整体方案.....	2
一、应急事件处理的总体要求.....	2
二、应急事件的管理控制原则.....	2
三、应急事件处理流程.....	3
四、应急事件的分类与识别.....	4
五、应急物资准备方案.....	6
第二节 应急事件处理制度.....	8
一、目的.....	8
二、适用范围.....	8
三、职责.....	8
四、程序.....	8
第三节 各类应急事件处理预案.....	10
一、消防应急预案.....	10
二、停电应急预案.....	17
三、电梯困人应急预案.....	18
四、防汛工作应急预案.....	22
五、盗窃事件应急预案.....	25
六、高空坠物应急预案.....	28
七、地震应急预案.....	29
八、传染病及疫情防控应急处置预案.....	31
九、燃气泄漏应急预案.....	33

十、停水应急预案.....	36
十一、爆管应急预案.....	38
十二、触电应急预案.....	41
十三、发生治安事件应急预案.....	43
十四、重大活动安全保卫应急方案.....	46

第一节 应急事件处理整体方案

一、应急事件处理的总体要求

应急应变处理解决方案是根据在各种情况下可能出现的重大问题所采取的应急措施和处理方案。根据实际情况、周围环境以及当时的状况，预测在危急情况下可能出现重大问题，制订应急方案，从容应付，迅速处置，确保无重大后果发生。

二、应急事件的管理控制原则

（一）坚持预防为主完善各级紧急事件的管理指挥和保障机制，建立健全各种危急事件的应急处理预案和措施，全面培训各级员工应对危急事件的能力，加强日常巡视检查，定期开张各类应急演练，始终保持高度的警惕性和随时投入应对各类突发事件的能力。

（二）实施系统管理通过总体预案的实施，切实加强基础工作，理顺管理体制和机制，从而进一步提高公司应对危急事件的能力。

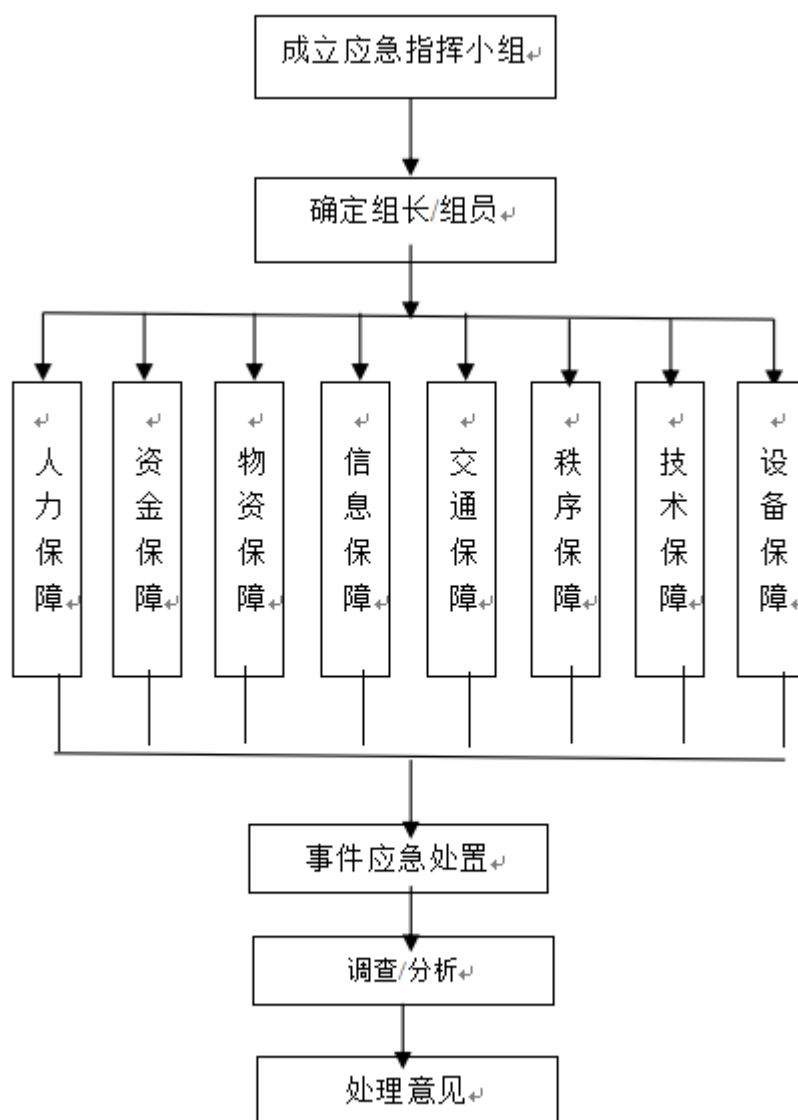
（三）做好分级控制通过规范危机事件的等级分类，确定不同等级危急事件的启动程序，根据事件发展情况，按照其紧急程度分别进行预警及处置，实施分级控制。发生不同等级事件时，启动相应级别的各级组织领导体系和工作方案。

（四）强化反应速度：建立预警和应急快速响应机制，

强化人力、物力、财力储备，增强应急处理能力。按照分级责任制和首问责任制的要求，保证发现、报告、处理、善后等环节紧密衔接，一旦出现危机事件，快速反应，及时准确的处置。此外，不断开展应急预案的演练，增强应急处理的反应力和处理能力。

三、应急事件处理流程

(见下图)



四、应急事件的分类与识别

（一）分类

1. 一级应急预案：

系常规及其容易发生，主要包括停电、电梯困人、水浸、停电停水等；

2. 二级应急预案：

主要包括防洪、盗窃、事故保险、大型公共活动、发生纠纷等；

3. 三级应急预案：

高空坠物、地震、燃气泄漏、炸点恐吓、刑事案件、疫情等；

（二）识别及预警管理对应

事	一般（IV）	较大（III）	重大（II）	特别重大
预	蓝色	黄色	橙色	红色

自然 灾害 影响 描述	由于台风造成雨水管、下水管堵塞，威胁或已造成局部被水侵，不影响正常工作或生活，基本没有经济损失。	1. 由于台风暴雨造成雨水管、下水管堵塞，威胁或已造成局部被水侵，影响正常工作或生活，经济损失在1000—5000元。 2. 由于台风暴雨造成建筑物户外各类设施（广告牌）损害，威胁局部安全。	1. 由于台风暴雨造成雨水管、下水管堵塞，威胁或已造成大面积被水侵，严重影响正常工作或生活，造成直接经济损失在5000元以上。 2. 各类自然灾害造成建筑物户外各类设施	1. 各类自然灾害造成建筑物户外各类设施（广告牌）严重损害，威胁建筑物本身安全或人员生命安全。 2. 国家预警和政府发布的各类重大灾难。
----------------------	--	--	---	---

五、应急物资准备方案

（一）分类

1. 应急物资按紧急状态的使用功能分类如下：

类别	明细
工具类	扫把、水桶、铁锹、拖把、铁丝、扳手、老虎钳、螺丝刀、电筒等

警示类	警示标牌、围合板、围合线、雪糕桶等
监测类	噪音计、秒表、万用表、摇表、水表、电度表、尺子等
消防类	消防斧、消防钩、消防桶、消防沙、消防服、防毒面具、灭火器、水龙带、水枪等
防护类	木桩、绳子、沙袋、软垫、抹布等
通讯类	对讲机、应急电话及电话号码等
防身类	警棍、腰带等

2. 应急物资按照其正常使用情况分为常用型、应急型两类。

类别	具体说明	备注
常用型	在日常活动中使用的物资，属于消耗类一种。平时在各岗位上保存和使用	这类物资的使用不需要经过特殊的培训。

应急型	日常活动中很少使用的物资，是为安全准备。存放在固定的有防护的地方。	该类物资的使用需要经过培训或演习训练。
-----	-----------------------------------	---------------------

(二) 控制

常用型应急物资的储备状况应由相应的岗位根据实际情况进行采购申请，主管审批后执行按采购控制程序准备。

应急型物资由管理处在日常巡查和公司检查时实行两级巡查制度。对物资情况进行检查，对缺、损的物资填写相关检查记录，立即进行采购申请。

应急物资的保存应按该物资的存放要求进行保存。对各类物资的正常使用应作为各岗位员工基本技能，要求各岗位员工能够正确识别和熟练使用，适当时在培训中进行强化和提高。紧急集合和演习训练要求参与员工能够达到规定。

第二节 应急事件处理制度

一、目的

为了规范应对各种突发事件，建立健全突发公共事件应急机制，提高项目部应对突发公共事件及风险的能力，有效预防、控制和最大限度地消除公共事件危害，充分保障客户财产及生命安全，特制订本应急管理制度。

二、适用范围

适用于本学校物业服务项目部发生突发公共事件时。

三、职责

（一）项目部及保卫部负责建立健全的公共事件应急机制；

（二）日常负责对应急突发事件进行有效培训、演练工作；

四、程序

（一）分类

针对公共突发事件分为一、二、三级应急预案等级；

1. 一级应急预案：

系常规及其容易发生，主要包括停电、电梯困人、水浸、推销、交通事故、客户未锁门等；

2. 二级应急预案：

主要包括防洪、盗窃、事故保险、大型公共活动、客户纠纷等；

3. 三级应急预案：

高空坠物、地震、燃气泄漏、炸点恐吓、刑事案件、疫情等；

（二）演练要求：

1. 针对一级应急预案，项目部（保卫部）应根据季节、年度、月度计划每月至少不低于 1 次展开培训。

2. 二、三级应急预案各项目可根据工作安排、年度、月度计划展开培训，全年覆盖所有应急预案的演练培训。

3. 演练计划需每月上报公司运营部门，并形成会议结果附图，及时上报；

4. 培训计划可采取理论、实操相结合展开有效的培训

（三）应急预案通用处置原则

1. 自然灾害处置：

重点收集自然灾害预报信息，做好防灾抗灾应急措施，日常加大员工培训，成立应急指挥小组，对已发生自然灾害，组织人员及时按照应急流程进行处置，并记录抢险处理结果及记录。

2. 制订预案：

根据项目部实际情况，制订各种突发事件应急处置预案。

3. 组织培训：

项目保卫部负责按照计划、季节变化开展各种突发事件的应急处置培训、演练。

4. 建立网络：

项目部负责与附近学校、消防队、派出所、供电所等建立快速救护、救援的联络通道及方式，将紧急联络电话、负责人列入监控中心相应记录中。

5. 宣传教育：

日常应在管理区域开展活动、刊物、宣传栏等向全体员工及机关工作人员开展安全防范宣传及教育活动，并对活动情况进行详细记录。

6. 工作原则:

防消结合、预防为主，统一领导、分级负责，依法规范、加强管理，快速反应、协同应对，保护公众安全及客户财产、生命安全。

7. 现场保护:

案件查处应严格遵守国家法律法规，协助公安机关对管理区域内发生的刑事、治安案件进行调查取证，案件查处应遵循“四不放过”原则，分析原因、举一反三、查清事实、认定责任、堵塞漏洞。

第三节 各类应急事件处理预案

一、消防应急预案

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。

（一）目击报警

1. 学校任何区域一旦着火，发现火情的人员应保持镇静，切勿惊慌。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

（二）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卫部经理或当班领班，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维修部负责人。

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学校内分区域进行广播的指令时，立即按要求用普通话进行广播，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栋上门通报。

7. 详细记录火灾扑救工作的全过程。

（三）报警要求

1. 内部报警应讲清或问清：

- （1）起火地点起火部位；
- （2）燃烧物品；
- （3）燃烧范围；
- （4）报警人姓名；
- （5）报警人电话。

2. 向“119”报警应讲清：

- （1）学校名称；
- （2）火场地址（包括路名、门牌号码、附近标志物）；
- （3）火灾发生部位；
- （4）燃烧物品；

(5) 火势状况;

(6) 接应人员等候地点及接应人；

(7) 报警人姓名；

(8) 报警人电话。

(四) 成立临时指挥部

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。

2. 临时指挥部由物业经理、保卫部经理、工程维修部经理、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，由保卫部经理或值班经理代任总指挥。

3. 临时灭火指挥部职责：

(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。

(2) 根据火势情况确定是否疏散人员。

(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) 在火势难以控制时，应及时下达向“119”报警的指令。

(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。

(6) 根据火势情况决定是否启用紧急广播进行报警。

(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。

(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。

(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。

(10) 火灾扑灭后，组织各部门员工进行善后工作。

(五) 人员疏散和救护

学校内发生火情时，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师生及自己的生命安全。

1. 火灾发生后，由疏散组负责安排人员，为师生指明疏散方向，并在疏散路线上设立岗位进行引导、护送师生向安全区域疏散。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。

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。

3. 认真检查起火区域及附近区域的各个楼层，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，确保每一位师生均能安全撤离火场。

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. 疏散顺序为：先起火楼宇及相邻楼层，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。

6. 在火场上救下的受伤师生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。

（六）警戒

1. 保卫部接到火警通知后，应迅速成立警戒组，布置好学校内部及外围警戒。

2. 清除学校外围和内部的路障，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。

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。

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。

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. 保证非起火区域和全体师生的安全，防止犯罪分子趁火打劫。

（七）善后工作

1. 火灾扑灭并经公安消防部门勘察后，工程维修部，消防监控室应迅速将学校内的报警和灭火系统恢复至正常状态。

2. 保卫部组织人员清理灭火器材，及时更换、补充灭火器材。

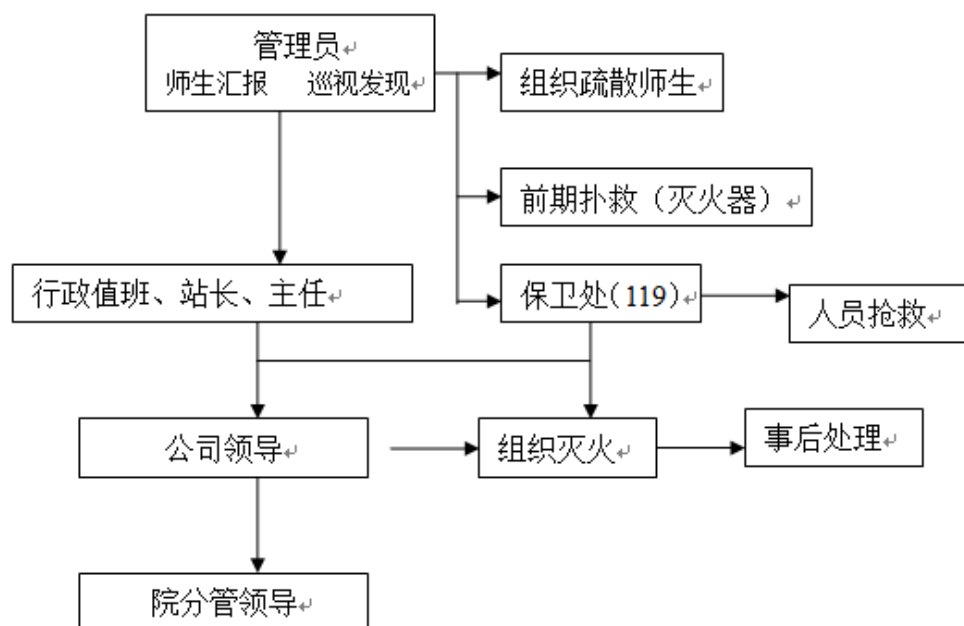
3. 统计人员伤亡情况和学校财产损失情况，上报灭火指挥部及现场总负责人。

4. 综合管理部组织员工对受灾业主（师生）进行慰问，并根据实际需要给予切实帮助。

5. 清洁绿化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。

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。

火灾应急程序



二、停电应急预案

（一）目的

通过制定本应急预案，有效控制师生财产不受损失，保

障老师办公秩序。

（二）适用范围

适用于本学校物业服务项目部停电期间各岗位。

（三）职责

1. 停电期间，各岗位负责人员管控、物资管控、车辆管控；

2. 加大室内巡查力度，防止他人乘机作案，制造事端；

3. 项目经理加强对各岗位的工作情况实施监管和指导。

（四）程序

1. 停电后，项目经理、保卫部主管、保洁队长为本部门第一负责人，负责停电后的工作安排及协调配合工作。

2. 加强各岗位管控：

（1）大门岗：值班员做好解释工作，停电期间进入的人员需严格进行询问登记，通过电话征询校方人员同意后，方可进入拜访，携离的物资严格检查，确认出门条的有效性，物资与出门条内容是否相符合，必要时可电话征询业主方核实，确认无误给予放行；

（2）车场岗位：停电期间做好车辆进场引导、检查、登记工作，出场车辆认真核实，对存在问题的车辆或其它情况，严禁放行，及时上报。

（3）室内巡查：停电期间业主单位公共区域要加强巡逻管控，重点对机电设备的检查和管控，恢复供电后，检查机电设备是否锁闭，无法锁闭的机电设备要及时使用给予锁闭。

三、电梯困人应急预案

为了提升本学校应对电梯运行使用中各类意外伤人和困人事件的能力，规范学校应急救援预案的具体实施，建立健全电梯困人事故应急体系，规范学校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。

（一）编制目的

本预案旨在切实提高学校电梯在发生停电、开关失控等原因造成电梯困人事故时，能快速、安全、有效的处理此类事故，以确保学生和教职工生命安全，更好地维护安全、稳定、和谐的校园环境。

（二）处置原则

坚持“以人为本”原则，以保障学生和教职工生命财产安全为出发点和落脚点，最大程度地减少电梯事故造成的人员伤亡和财产损失，坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针。认真贯彻统一领导、专业救援、反应及时、措施果断、依靠科学、加强合作的方式。

（三）工作环节

1. 积极采用先进的预测、预防、预警和应急处置技术，提高电梯事件和事故防范水平；不断完善电梯应急救援体系建设，提高救援装备技术水平和应急救援能力；

2. 电梯事件和事故应急救援部门应有效掌控学校区域内电梯设备数量、安装位置分布等情况；

3. 电梯使用单位、电梯维护保养单位对电梯在日常运行使用过程中出现的可引发事故的故障类型、征兆有应对措施

4 电梯事件和事故应急救援部门应有效地进行电梯事件和事故应急救援指挥的组织机构管理网络及抢险救援队伍建设；

5. 电梯事件和事故应急救援部门应有效地落实相应的电梯设备操作人员、维修人员、部门主管、分管领导、安全生产第一责任人在处理事故时的职责。

（四）电梯困人事故应急处理程序

1. 若电梯运行时发生故障，被困人员应立即通过梯内电话与学校后服公司运行中心或安防中心联系，等待救援。

运保中心电话：

安防中心电话：

电话分别张贴于各电梯内。

2. 运保中心或安防中心接到救援电话

（1）通知运保中心维修人员。

（2）通知电梯维保单位。

食堂维保电话：

图文中心维保电话：

（3）通知部门电梯管理人员、食堂电梯管理员、图文中心电梯管理员

（4）通知后服公司值班领导（每月值班表）。

3. 运保中心维修人员到达现场

（1）拉开电梯主电源，防止电梯意外启动，但必须保

留轿厢照明。

(2) 负责管理协调好现场秩序，防止其他人员随意误操作。

(3) 确定电梯轿厢位置，通知被困人员要保持镇静，并说明轿厢可能随时移动，不必惊慌。

(4) 电梯维修单位接到电话后立即赶到现场救援。并按电梯困人救援规程操作。

(5) 相关人员到达现场做好现场的配合工作；后服公司值班领导做好现场的总协调工作。

(6) 电梯恢复正常运行后，后服公司值班领导做好值班记录，后服运保中心技术人员及时做出事故技术报告。

(五) 电梯困人应急处理

1. 当值保卫班长接到困人信息时，立即通知工程维修部、保卫部巡逻岗和机动岗立即赶赴电梯机房和被困人的楼层，并设置好相应的困人挽救标志；

2. 保卫队员（巡逻岗、机动岗）一切行动听从指挥，冷静配合工程部进行盘梯救人。

3. 停电时电梯困人挽救方法

(1) 当值保卫队员发觉电梯因停电困人时立即报告领班（讲明被困方位）并用电梯对讲筒与被困客人对话，安慰客人不用惊慌，因停电缘故引起，我们正在进行发电机发电（5分钟内），电梯专门快恢复正常运行。并告诉客人电梯会随时移动，切勿依靠梯门，尽量向电梯内靠近扶手；

(2) 班长接到困人信息时应赶赴现场并通知工程部立即发电投入。使电梯恢复运行，尽量幸免人为的盘梯救人确保安全；

(3) 保卫队员一切行动应听从领班指挥。随时投入因停电造成故障困人的挽救工作。

4. 电梯故障引起的困人挽救方法

(1) 保卫队员发觉电梯因故障困人时，应立即报告当值班长（讲清被困人员的方位），并对被困电梯进行监控，用电梯对讲筒与被困人员对话，安慰客人不要惊慌，我们正在进行挽救，并讲明电梯可能随时移动，尽量向电梯内靠近，并扶好扶手，请客人不要依靠梯门；

(2) 班长接到电梯困人的信息时，应立即赶赴现场作出果断指挥，并通知工程部在电梯出入口放上警戒或护栏，带上救援工具赶赴电梯机房，派保卫队员赶赴电梯被困楼层协助救人；

(3) 被困人员挽救出来，保卫班长应代表治理处向客人致歉；

(4) 对电梯困人救援通过作出详细的相关记录和报告

四、防汛工作应急预案

(一) 指导思想与目的：

在上级防汛指挥部和院党委的统一领导下，以“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻落实“安全第一、常备不懈、以防为主、全力抢险”的防汛工作方针。按照统一指挥，分

级负责的原则，组织人员对全校各系、部、处辖区内受威胁的重要设备，仪器及图文资料进行防护、转移和停运，确保

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/925142022101011203>