**消防应急处理预案**

**一 、目的**

当发生报警时，为避免给商场造成（或减少）损失，特制定此预案。

**二、 适用范围**

 适用于本辖区商场物业。

**三、 职责**

1. 监控人员负责相关信息联络及设备操作并做好相关记录；

2. 消防义务员负责对现场之确认、施救；

3. 安保人员负责现场警戒、维护、道路清障、疏散等；

4. 物业部人员负责人员组织、后勤协调、善后处理；

5. 楼层管理员负责人员疏散指导；

6. 工程人员负责相关消防设备在统一指令下的开启、关闭并使相关设备处于完好状态；

7. 现场最高主管/负责人负责协调、指挥灭火部署、实施。

### 火警应急处理方案

1. 当值监控人员接到商场内火警报告时，应立刻通报巡逻安保员至报警现场复核火警情况 并做好救火启动准备。监控中心人员记录火警时间，并使用监控设备搜寻事发现场异常情 况及做摄像记录。

1.1 如属误报情况，现场安保员确认现场区域安全后，报监控中心记录并消除火警警报。

2. 如现场发现火情，现场安保员应立即采取如下应急措施：

2.1 现场安保员立即将火警情况以火警电话、对讲机或击碎玻璃等方式向监控中心、安保主 管领班和其他机动岗位安保人员通报。

2.2 现场安保员在报告火情同时，拿取最近位置放置的灭火器材并投入救火工作。

2.3 在救火时，应立即大声通报相邻租户人士，警告周围人员撤离危险区域或协助扑救。

2.4 监控中心管理员按应急预案通报上述各岗人员赴现场增援，并启用消防广播告知。

2.5 当值物业主管在安排火场扑救同时，设置火场警戒，并在火势控制后安排现场保护工作。

3. 商场当值物业主管在监控中心发布警戒命令后，进行应急人力组织、调配、分工，并实施火警现场增援、重要部位如机房等地值守工作。

3.1 当值岗位上的安保人员必须按应急预案做好各岗位警戒工作。

3.2 当值最高级别人士负责成立临时指挥小组，协调商场火情处置应急工作。

3.3 商场清洁等后勤人员根据指示进行现场灭火器械搬运、现场秩序维护等协助工作。

4. 同时按规定通报公司有关人士，通报顺序如下：

4.1 商场物业主管、工程主管 ；

4.2 公司主管人士；

4.3 如消防喷淋泵、消防泵有启动动作，需报告物业部门；

5. 火警受控制后，由公司人士和商场主管组成专案组进行事故调查及善后工作。

5.1 进行事故起因调查，并制定整改措施，追究责任者失职行为，表彰救援工作中表现突出人员。

5.2 对火警造成的损失进行拍照取证，并记录损失情况。

5.3 各级管理员完成事故经过情况报告，由商场物业经理总结情况并上报公司。

5.4 由公司物业客服部协助向保险商申请索赔事宜，并跟进办理以上工作 。

6.火警应急处理注意事项 ：

6.1 当商场消防重点防火部位，或易燃易爆危险品发生火情时，当值物业主管应及时拨打“ 119”火警电话向消防部门报告，并严密注视燃烧发展趋势，做好自身安全防范工作。

6.2 当值管理人员应保持稳定之情绪，安抚受惊人士，减少火警对商场正常营业秩序的影响。

发生电气类火灾时，严禁使用水或水性灭火器械进行扑救。 安全管理员在扑救火情时，应随时与监控中心联系并通报火情，并寻求支援，以免不可见因素导致火势失控。

### 电梯故障处理应急预案

一、 目的

为预防因电梯发生人身意外事故，避免给商场造成损失，为商场创造一个良好的经营环境。

二、 适用范围

适用于本辖区商场物业。

三、 职责

1.司梯工负责向物业及监控中心报警，并细心做好被困宾客情绪安抚工作；

2.消防监控管理员接警后负责通报相关部门及人员，并严密监视事态发展。

3.物业部人员在接警后负责通报相关部门及人员协调处理解决，并赶至现场细心做好被困宾客情绪安抚工作，处理完毕后，做好善后事宜；

4.物业工程技术维修人员负责配合电梯保养单位做好救援工作。

5.物业安保处人员负责配合相关人员做好救援及善后工作。

四、 处理流程



 **五、处理程序**

1. 当有乘客被困电梯内时，司梯工及乘客会按紧急按钮、打电话、敲击电梯轿箱门或挥手等动作方式，向外界或监控中心求救，物业人员及监控中心管理员接警后应立即向各方通报，到场共同采取措施：

1.1 立即通知物业部经理至现场指挥。

1.2 立即致电电梯保养单位的紧急维修站点，要求其速派员解救（电话于物业部及监控中心备案）。若被困宾客中有老弱病幼孕者，或有人因困失常的，可向如下部门求救：

 1.3 消防部门119

 1.4 警方110

 1.5 医疗救护部门120

2. 司梯工（或物业部人员）应同时做到：

2.1 不慌乱，稳定好自身情绪。

2.2 细心做好宾客情绪安抚工作，劝阻强撬箱门或爬越维修孔之人士，以免意外，并配合救援工作开展。

2.3 仔细观察被困人员精神情况，及时发现发病或精神发作人士。

3. 物业工程部人员应做好以下工作：

3.1 工程部电气技术人员首先查明电梯停层位置，了解电梯故障情况，

3.2 确认电梯内被困人员状况，迅速与电梯保养单位取得联系，紧急通知其来人处理。

3.3 进入电梯机房，通过轿箱内语音器，细心做好宾客情绪安抚工作，劝阻强撬箱门或爬越维修孔之人士，以免意外。

3.4 紧密配合做好救援及事故调查工作。

4. 电梯保养单位应做好以下工作：

 4.1 紧急放人程序

1） 由持有政府主管部门颁发的电梯上岗证之专业人员进行操作，根据电梯具体停的位置，确定电梯向上或向下停靠最近楼层平层位置；

2）进入电梯机房，先切断电梯动力电源，保留照明电源；

3）确认厅门轿门都已关闭；

4）二人协同操作，一人先握住盘车手柄，另一人再用松闸扳手打开抱闸，进行盘车，盘车手柄使电梯匀速缓慢升降；

5）盘到平层位置后，先释放并取下松闸扳手，然后再取下盘车手柄；

6）盘车至平层位置，由持有政府主管部门颁发的电梯上岗证的专业人员，用电梯专用钥匙开门放出乘客；

7）开启层门时注意检查电梯是否已平层，以防跌入井道。

4.2 工程部电气技术人员协同电梯保养单位专业人员查清电梯困人原因，排除故障恢复电梯正常运行。

5. 在宾客解困时，物业部应做好善后处理事宜，减少不良影响。

5.1物业部经理在被困楼层电梯外，同样做好安抚工作，并通报救援情况，使其放心。

5.2如出现意外伤亡情况，应立即通知警方及保险公司，并对伤病者立刻安排至医院救治，并派员跟进医治情况。

5.3被困者获救后，物业部必须一一询问其身体情况，并做好记录。记录内容同时要求包括被困者姓名、联系地址、电话及到访本商场原因，如当事者不予合作离去时，亦记录过程备案。

5.4记录整个事件电梯维修人员、警方等到场、离开及处理方式、伤者救治医院等全部经过，车辆号码等资料。

5.5清理现场，做好善后工作。

6.物业安保处人员应配合做好以下事宜：

6.1 维持秩序，保护现场。

6.2 协助做好救援及善后工作。

7.监控中心管理员同时做好以下工作：

 7.1 仔细观察被困人员精神情况，密切监视跟踪事态发展。

7.2 及时向相关各方传递通报信息。

**六、处理注意事项**

1. 商场任何人士，非政府部门培训及许可之专业人士，一律不得擅自尝试打开轿箱门解救被困者。

2. 监控中心管理员致电电梯电梯保养单位维修时，要求询问接听者姓名并作电话记录。

3.电梯保养单位维修人员在十五分钟内未赶到现场的，复电查询，并每五分钟致电一次询问。如维修单位三十分钟后仍未到场时，应致电消防部门协助处理。

4.若致电消防公安部门求救的，应做好记录。

5.电梯困人若被引致法律诉讼，记录被困人情况及要求、态度，特别是当事人联系地址等，将为公司采取主动措施减少对方之不满而提供帮助。

6.仔细记录电梯保养单位维修人员、警方等到、离开时间和采取之措施，在必要时可要求电梯保养单位承担其违反保养约定，如紧急情况处理到达时间之责任。

7.电梯内警钟和通话器应经常测试，使其保持良好状态。

8.电梯在检查或维修时，应挂上或放置“正在维修”示意牌。

五、 **相关记录表格**

《特别事件报告》

《重大故障情况记录表》

### 停电应急预案

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员及工程主管。

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，协助物业管理人员和楼层管理人员对在场购物人员及贵宾进行疏导工作。

2.2物业管理人员

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，管理人员应提供必要之服务，如伤员接送等 。

2.2.4 如有人员伤害和设施设备受损，向保险公司及时提出索赔申请 。

3．楼层管理人员、营业员、收银员安全措施如下

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、财物安全。

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

### 空调机房积水坑排水的应急预案

一． 目的 保证积水坑在备用水泵失灵状态下，及时排水以保证货品安全。

二． 适用范围 空调机房。

三． 职责

1. 配电房值班人员负责电话联系相关人员并赶赴现场应急抢险。

2. 水暖班在接报后及时处理抢险并做好设备恢复工作。

3. 物业客服部人员负责协调相关人员做好救援及善后工作。

四． 处理流程











五． 处理程序

1． 在接到报警警号后，随即赶赴现场。

2． 将排水管（或水袋）出水口引入6#机房积水坑内（在6#机房西侧墙面已预留排水管口）。

3． 将水泵放置在5#机房积水坑内。

4． 插上电源，紧急排水。

5． 分析故障原因，紧急维修，事后将原排水泵恢复于良好状态。

6． 对已造成的损失进行评估并做出妥善处理。

六．注意事项

1．在一般情况下，营业期间，维护人员按正常状态下，巡视四次。（维修班

和水暖班各两次。）

2．在雨季或急暴雨期间，应增加巡视密度，增加为六次。

3．最后一次巡视，应该是闭店前半小时。

4．闭店后，假如发现报警，一般是租户之值班保安首先发现，故应该加强与租户的沟通联系并将紧急联系电话和方式以书面形式告之对方。

5．备用水泵为一台单相潜水电泵，功率为：0.75KW，扬程为：15M，管径为：φ50MM。该潜水泵业已配用足够数量的水带，并放置在10号空调机房。

### 爆管处理应急预案

一、 目的

为预防和在突发水管爆裂时，避免给商场造成更大的损失，为商场创造一个良好的经营环境。

二、 适用范围

适用于本辖区商场物业。

三、 职责

1.事发现场第一人及时向物业相关人员（客服部、工程部、保安部）及监控中心报警，；

2.消防监控管理员接警后负责通报相关部门及人员，并严密监视事态发展。

3.客服部人员在接报后负责协调保洁员工做好现场清理、被损物品统计、保险理赔等善后事宜；

4.物业工程技术维修人员负责断水、设施设备之保护工作。

5.物业安保处人员负责做好警戒、成品保护工作。

四、 处理流程



**五、处理程序**

**1. 当现场巡视人员或其它人员发现有爆管情况出现时，应即刻发出通报：**

1.1 用任何通讯方式通知工程人员赶赴现场，以便组织施救；

1.2 当在营业现场等重要场合及事态有可能扩大时：

1.2.1 通报监控中心，便于及时跟踪；

1.2.2 通报保安部；

 3通报客户服务部；

1.2.4必要时及时通报保险公司。

**2. 应急施救**

2.1在一般状况下

当工程人员赶赴现场时，应及时找出检查漏水的位置及所属系统，例如生活用水、消防用水、空调用水、排水等，并在许可能力下，立即设法制止漏水：如关上水阀。

2.2在紧急状态下（有可能造成重大伤害和财产损失的）

2.2.1在支援人员到达前须尽量控制现场，防止水浸范围扩散。

2.2.2观察四周环境，漏水是否影响各项设备，如电力变压房、电梯、电线槽等。

2.2.3安全管理员配合工程人员利用沙包及可用之物件堆筑，防治漏水渗入电梯等设备，并须将电梯立即升上最高楼层，以免被水浸湿而使电梯受损。

2.2.4当消防喷淋头爆裂时，工程人员应立即至消防喷淋房关闭相关区域进水阀门。（此时，消防泵必须处于手动状态）。

2.2.5工程人员同时以最快速度 ，取附近之消防水带套住被爆喷淋头，将管水引至安全区域。

2.2.6安全管理员在必要时，设立警戒区域，并劝阻无关人员进入现场，防止事态进一部扩大。

2.2.7工程人员紧急维修，使设备恢复正常状态，必要时，可紧急联系外判单位。

**3.善后措施**

3.1客户服务部人员组织协调保洁员工利用现有设备及工具，设法清理现场。

3.2客服部人员现场清理、统计受损物品。

3.3如漏水可能影响日常操作、保养及申报保险金等问题，须拍照以作日后存档及证明。

3.4对相关单位和租户进行协调处理、赔偿事宜。

**六 处理注意事项**

1． 日常巡逻时，应留意渠道是否有淤泥、杂物或塑料袋，随时加以清理干净，以免堵塞。

2． 在正常施工巡检过程中，对施工规范应加强监督，尽量避免出现爆管。

3. 如该地区及建筑物曾经有漏水记录，平日必须准备足够沙包，作为水喉及爆管使用。

**七 相关记录表格**

《特别事件报告》

《重大故障情况记录表》

### 配电设备故障应急预案

**一、目的**

为预防突发性因素导致〖国购广场〗高压配电房内断路器及抽屉式开关柜等设备的故障产生局部区域的供电中断；保障在最短时间内以最快速度、最合理的方式临时性恢复经营供电，以达到降低或消除因停电原因对承租户造成的负面影响。

**二、适用范围**

本物业辖区高压配电房

**三、职责**

1、高压配电工程人员负责了解配电设备故障情况及影响范围，并及时告之客户服务部及工程主管启动应急预案，由工程主管逐级向上汇报。

2、监控人员负责做好对停电及相邻区域的安全监控，与安保人员及楼层管理员配合协调防止造成人员伤害及货品损失。

3、工程设备管理专员负责现场组织、实施故障抢修工作。

4、当班工程助理及工程领班参与并协调现场抢修工作。

5、客户服务部工作人员做好停电租户的解释工作和善后处理工作。

**四、处理流程**

配电设备故障应急处理程序：











**五、配电设备故障应急处理方案：**

1、当高压配电房发生配电设备故障时，高配值班人员负责了解故障设备的柜号以及故障程度和影响范围，将故障情况报告工程当值领班、工程设备管理专员、工程当值助理和工程主管。

2、工程设备管理专员到高压配电房进行相关技术说明，协同工程当值助理及工程领班进行全面指导，安排高压配电技术人员及维修技术人员及时采取如下措施：

2．1、维修技术人员至停电区域，检查故障原因。检查设备运状况，对较大负荷的设备作关停处理，避免恢复供电时瞬间电流损坏设备。

2．2、查明故障后，及时组织人员抢修。

操作内容及步骤如下：

当高压配电房抽屉开关发生故障时，将故障抽屉开关与电网切断，立即使用预先准备的电缆（4×95+1×50mm2）将故障配电设备的出线电缆与备用回路断路器连接。

如3#变或4#变抽屉开关出现故障，就近从3#变或4#变备用回路开关上用预先准备的电缆与故障回路出线电缆联接。

如1#变或2#变抽屉开关出现故障，就近从1#变或2#变备用回路开关上用预先准备的电缆与故障回路出线电缆联接。

如一根电缆长度不够可用两根连接使用，中间使用3P400A空开连接，因95mm2电缆可配用150KW（约250A/相），如此回路负荷大于每相250A时（参照历史运行数据），应立即通知该回路用电租户减少用电功率（安排专人现场值守或拆除部分用电设施）。

线路连接完毕核查相序正常后临时性恢复停电租户之供电，为后期的维修工作赢得时间同时尽可能的降低负面影响的程度。

2．3、物业工程协助物业客服申报理赔。

2、4、工程部组织维修技术人员对故障抽屉开关进行维修、更换。

3、维修技术人员在检查设备故障同时，将停电区域、情况告之客户服务部由客户服务部通知监控中心及保安部，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。）

4、监控、安保部门接到停电原因（或发现、收到停电报告时以及街道相关人员通知时）及时告知物业管理人员及物业经理，其对停电区域实施重点监视，安保主管、助理立即赶赴停电营业区域指导现场安保加强看护（尤其是收银台）维护秩序、加强停电区域的巡逻、控制人员进出，必要时（在得到总值确认后）封闭出入通道。在接到做出疏散决定后，协助物业管理人员和楼层管理人员对在场购物人员及贵宾进行疏导工作。

5、客服前台接到停电原因（或收到停电报告时）应做好给予各业主的解答工作并及时报告客服管理人员和楼层管理人员。

6、客服管理员在接到报告后迅即第一时间赶赴现场，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），停电时若业户有特殊服务需要的管理人员需提供必要之服务（如伤员接送等），如有人员伤害和设备受损，向保险公司及时提出索赔申请。

7、楼层管理人员在接到报告后，应保持镇静，切忌离开现场，保证货品、财物安全，必要时告之客户暂时停止营业同时提示营业人员看管货物，在接到疏散通知后，做好疏散工作，恢复供电后，协助管理人员做好物品清点工作。

**六、处理注意事项：**

1、高配技术人员：应注意核查故障开关容量及查看就近备用开关容量，以保障确定选择之备用开关符合使用要求，并查阅历史运行数据，确保临时电缆之安全。

2、维修技术人员：应至停电区域，检查故障原因。检查设备运状况，对较大负荷的设备作关停处理并注意对故障回路用电租户的用电功率控制在规定范围内（可参考高配历史运行数据），对超出部分作关、停、拆除处置。

3、设备管理专员：应注意故障回路接入备用回路后的能耗计量问题。

**七、相关记录表格**

《特别事件报告》

《重大故障情况记录表》

《相关部门现场维护记录表》

《设备台帐》

《设备台卡》