# 物业公司应急预案免费(实用8篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-05-09

*无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。物业公司应急预案免费篇一根据集团...*

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**物业公司应急预案免费篇一**

根据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人员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，组织人员进行处理。

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，合理组织人员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，及时抽调人员进行救援。

二、防汛物资：雨鞋、雨衣、铁锨、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、防汛期间所有防汛人员必须保持通讯工具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、当办公室值班人员接防汛通知后，应及时通知值班领导及全体防汛人员。

七、各项目值班人员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，应迅速组织人员赶赴现场，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，办公室人员内勤人员和各项目客服人员应密切注意天气变化，并及时通知相关人员天气异常情况，同时做好防汛期间值班人员签名，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。

**物业公司应急预案免费篇二**

根据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人员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，组织人员进行处理。

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，合理组织人员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，及时抽调人员进行救援。

二、防汛物资：雨鞋、雨衣、铁锨、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、防汛期间所有防汛人员必须保持通讯工具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、当办公室值班人员接防汛通知后，应及时通知值班领导及全体防汛人员。

七、各项目值班人员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，应迅速组织人员赶赴现场，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，办公室人员内勤人员和各项目客服人员应密切注意天气变化，并及时通知相关人员天气异常情况，同时做好防汛期间值班人员签名，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。

**物业公司应急预案免费篇三**

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，另一组应马上前往停电区域，与秩序维护部共同查看电梯，发觉或接报电梯困人，即按（电梯困人救援规程）条处理。同时通知工程维护部修理主任和客户服务中心。若为外线停电，工程维护部修理主任或客服中心立即通过电话和供电局联系，询问停电缘由和来电时间。

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，值班人员工要检查凹凸压断路器断开，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状况。一旦市电恢复，立即退动身电电源，恢复市电供电。

5、做好记录，准时向各部门通报状况。

1、将故障柜的负荷开关退出（若引起火警立即向消防中心报警，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、向工程维护部修理主任和领班报告处理过程和故障状况。

4、作好记录，准时向各部门通报状况。

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与分析事故发生缘由和处理措施，并书面总结报告有关部门。

**物业公司应急预案免费篇四**

为了及时灭火和疏散人员，避免造成人员的伤亡和财产的损失，特制定此预案。

“一部、六组”即：指挥部、灭火行动组、疏散引导组、通讯联络组、安全防护组、救护组和后勤保障组。

（一）指挥部人员组成

总指挥：总经理

副总指挥：副总经理

指挥部办公室负责人：保安部经理

成员：综合办公室主任、工程部经理、客物部经理、中控室主管、保安部主管

地点：由指挥部人员设定

电话：人员联系电话要进行登记备案

（二）各组组成人员、负责人及职责

1、灭火行动组：由警队20人担任

负责人：保安部带班主管、警队班长为义务消防队队长

职责：扑灭火灾和防止火势蔓延

2、疏散引导组：各客户行政负责人25人，客物部4人

负责人：客物部带班经理、各客户主管行政负责人

职责：引导客户从消防安全通道疏散到安全地方避免拥挤损伤

负责人：中控室主管、客户行政负责人、保安部

职责：保证各组与指挥部的通讯联络及情况的反馈

4、安全防护组：警队5人

负责人：由警队副队长负责

职责：守护大厦各个出口，防止坏人进行破坏

5、救护组：工程部综合维修4人、综合办公室2人、财务部2人

负责人：综合办公室主任

职责：救护受伤人员

6、后勤保障部：工程部10人

负责人：工程部带班经理或主管

职责：提供水、供火场用灭火器、断电及抢险工具等

（一）指挥部应急程序和措施

1、指挥部人员集合，指挥部成员（成员不在岗的，由带班主管代替）接到通知后立即到消防中控室（根据具体情况可直接在火场适当位置组成临时指挥部，以便迅速有效的指挥）。

2、调集灭火组控制火点消灭火灾，防止火势蔓延。

3、下达疏导客户指令。根据现场火情情况，利用应急广播或电话通知疏导组到现场疏导客户撤离现场。

4、下达启动消防设施指令。

5、调集物业公司各部门人员抢险救灾，根据现场情况及时报“119”和封楼。

（二）灭火组应急程序和措施

1、灭火区域的单位领导和义务消防队员要立即用灭火器、消火栓扑救初期火灾。

2、警队后勤人员接到通知后立即到火场灭火。

3、灭火区域相邻单位有关人员将易燃物品按统一指挥及时搬到安全地点防止火势蔓延。同时听从指挥。

4、消防中控室根据火场情况和指挥部的指令进行启动相应的消防设施。

（三）疏散组的应急程序和措施

1、发生火灾后，疏散组负责人和着火单位疏散组负责人立即到火灾现场组织疏散。

2、其他相邻单位疏散组负责人协助着火单位疏散人员并作好本单位的疏散准备。

3、警队5人分别到各出入口维护疏散秩序，防止有人再次进入大厦。

4、中控室向客户进行广播（广播词附后）。在紧急情况下中控室可直接启动应急广播进行疏散。

（四）报警、接警处置及通讯、联络等应急程序和措施

1、发生火警后，发现人立即向消防中控室报警或向行政负责人报警。

2、消防中控室接到报警并确认火情后立即通知保安部经理和公司领导及指挥部其他成员到消防中控室集合。

3、消防中控室值班人员、监控值班经理（公司总值班人员）各单位通讯组人员随时向指挥部转达火场信息和传达指挥部命令。

4、指挥部成员、各单位行政保卫负责人将联系电话和手机号码留存中控室以便随时联系。

5、各行动组随时向指挥部报告执行任务的情况。

（五）安全防护组应急程序和措施

1、大厦发生火灾后，外勤警员立即到大厦正门和地下车库门口布置警力进行警戒，防止外人进入大厦。

2、帮助撤出人员撤离大厦，并进行安置。

3、指挥引导消防车进入大厦外围，停靠至适合灭火位置。

4、疏导围观群众，不要堵塞道路。

5、大厦车场停靠的车辆，要及时通知客户开驶离走，以免损坏。

（六）救护组应急程序和措施

1、对受伤人员及时抢救。

2、对受伤严重的要及时拨打“120”急救中心电话。

（七）后勤保障组的应急程序和措施

1、向火场运送灭火器以及其它所用工具。火区烟雾大时，应向灭火抢险人员提供湿毛巾。

2、保证消防设施正常运行。

3、及时排除消防设施故障。

1。在抢险救火中，各客户都要积极发挥主动作用，作好配合灭火和疏散工作。

2。所有参战人员都要听从指挥部的统一指挥，接到命令迅速到达指定地点。

3。各级人员要协同合作，共同完成紧急情况下的各项任务。

4。烟雾较大时抢险人员应用随身带的湿毛巾将口、鼻捂住并身体贴近地面行走，撤离火场时要沿着安全出口指示灯的方向撤离。

5。本预案中指挥部及各客户负责人员如未在班，由代班人员履行其职责。

6。由总值班室收集各客户负责人员联系电话，以备紧急联系。

1。预案贯彻。公司员工及各客户要认真学习本预案，熟悉各自的\'职责和任务。

2。预案各组的组成。本预案要求各组的组员也是上一级灭火组的组成人员。例：楼层级灭火员也是大厦物业公司级灭火组人员。

3。预案启动。在火警发生时，立即投入灭火，并根据具体情况逐级启动警队、客户级灭火，疏散预案，全力将火灾控制在初期阶段。如火灾难以控制，立即启动本预案。

附：消防应急广播词

客户同志：

此大厦\*\*层发生火情，情况不严重，有关人员正在处理中，但为了您的安全，请您携带好随身物品，在物业人员的引导下撤离到安全地点，撤离过程中，请您不要乘座电梯，听从物业人员的疏导。谢谢！

文档为doc格式

**物业公司应急预案免费篇五**

本消防预案适用于商业物业的消防安全管理，根据消防规范和商业物业的实际情况编制此消防应急预案，目的为了做好商业物业的消防安全工作。

1、应急组织构成情况(安全指挥部)：

总指挥：公司领导;现场指挥：物业负责人;

现场副指挥：商业物业各部门负责人;

成员：全体员工

2、应急组织机构由消防灭火组、抢险抢修组、物资供应组、交通运输组、警戒疏散组、医疗救护组、通讯联络协调组等小组组成。

3、应急安全指挥部职责：负责组织商业物业预案的制定、修订;组建应急救援队伍，组织预案的实施和演练;检查督促事故应急救援的各项准备工作;事故状态下按照应急救援预案实施救援。

4、应急职责

急状态的启动和解除;全面指挥调动应急组织，调配应急资源，按应急程序组织实施应急抢险。

(2)现场指挥：负责应急预案工作的具体落实，做好相关应急准备;协助总指挥作好应急救援的具体指挥工作，若总指挥不在区域时，由现场指挥全权负责应急救援工作。

(3)现场副指挥各成员具体负责火险发生时突发事件的处理、报告、监

控与协调，保证安全指挥部紧急指令的畅通和顺利落实;做好宣传、教育、检查等工作，努力将火灾事故的损害减小到最低限度。

(4)消防灭火组(由保安队、工程部员工组成)负责消防设施完善和消防用具准备，负责检查本单位各个部位的用电、用火安全;发生重大火灾或其它重大突发事件时，立即赶到事故现场进行火灾扑救或应急抢险。

(5)抢险抢修组(由工程部、保安队员工组成)应急状态下，扑救火灾、设备维修、设备复位，制定安全措施，监督检查安全措施的\'落实情况。

(6)物资供应组(由工程部、保安队员工组成)状态下应急物资的供应保障，如设备零配件、工具、沙袋、铁锹、消负责应急防泡沫、水泥、防护用品等。

(7)交通协调组(由保安队与商业物业员工组成)：负责消防救急车辆的通畅与协调;伤病员和救灾物资的运送。

(8)安全警戒疏散组(由保安队与商业物业员工组成)：负责布置安全警戒，保证现场井然有序;实行紧急状况管制，保证现场道路畅通;加强保卫工作，禁止无关人员通行;紧急情况下的人员疏散。

(9)医疗救护组(由保安队与商业物业员工组成)负责联系医疗机构;组织救护车辆及医务人员、器材进入指定地点;组织现场抢救伤员。

(10)通讯联络协调组(由保安队与商业物业员工组成)负责应急抢险过程中的通讯联络，保证通讯畅通，负责各小组之间的协调以及与外部机构的联系、协调。

当有发生火灾事故的危险或者突然起火时，启动相应的应急)负责应急程序。

(一)预警

定期对火险危险源、危险区域和因素进行监控和排查，对排查出的隐患要建档登记。做好动态监控和应急准备工作，并及时向上级部门报告。发现有火险发生时要及时通过各种方式发布预警信息。

(二)报警

1、当发生火险时，第一发现人立即向部门负责人报告，向负责人说明事故地点、事故类型等事故概况。

2、立即引导附近人员先行疏散，并迅速利用就近的消防器材控制火情，争取消灭于火灾初级阶段。

3、如不能及时控制、扑灭火灾，在场人员要立即采取措施妥善处理(如切断电源等)，防止火势蔓延。

4、由第一接报的部门负责人立即向安全指挥部现场指挥汇报事故情况，紧急情况下现场指挥迅速将情况报告总指挥，根据总指挥的指令再向消防、公安部门报警。

5、事故如发生在夜间或节假日，发现人员向行政值班人员报告，或直接向总指挥及现场指挥报告事故情况，紧急情况下同时向消防、公安部门报警，并采取必在的可行的控制措施。

(三)接报

1、消防值班人员、行政值班人员、总指挥、现场指挥为接报人员。

2、接报人员应问清报告人姓名、单位、联系电话;问明事故发生时间、地点、事故原因;向上级有关部门报告，做好电话记录。

(四)组织救援队伍

1、总指挥应或现场指挥接到报警电话后，立即通知应急安全指挥部所有成员到达事故现场。

2、应急安全指挥部各位成员接到通知后，立即组织起本部门的工作人员及抢险装备，赶往事故现场，向总指挥、现场指挥报到，接受任务，了解现场灾害情况，实施统一的救援工作。

(五)设立临时指挥部及急救医疗点

l、各救援队伍进入事故现场后，选择有利地形设立现场指挥部及医疗急救站。

2、各救援队伍尽可能靠近现场指挥部，随时保持与指挥部的联系。

3、指挥部、各救援组、医疗组均应设置醒目的标志，悬挂旗帜，方便救援人员和伤员识别。

(六)抢险救援

进入现场的各支救援队伍要尽快按照各自的职责和任务开展救援工作。

1、现场指挥部：尽快开通通讯网络;迅速查明事故原因和危害程度，制定救援方案;根据事故灾情严重程序，决策是否需要外部援助;组织指挥救援行动。

2、危险源控制

组织消防人员进行灭火扑救;组织专业人员对出现火险的部位进行控制、抢修;对可能造成危险物品、气体泄漏的要制订相应的应对措施。

(七)现场警戒

警戒疏散组根据划定的危害区域做好现场警戒，在通往事故现场的主

要干道上实行紧急状况管制;在警戒区的边界设置警示标识，禁止其他人员靠近。

(八)现场医疗急救

l、医疗救护组在事故初起阶段就应与各大医院联系，说明事故情况及人员伤亡情况，做好紧急救护的准备。

2、医疗救护组必须在第一时间对伤员在现场进行处理急救，急救时按先重后轻的原则治疗。

3、经现场处理后，迅速护送至医院救治。

4、送医院时作好伤员的交接，防止危重病人的多次转院。

(九)疏散撤离

1、事先设立安全区域，确定疏散撤离路线。

2、根据火情发生的位置、扩散情况及威胁的严重程序，组织和指挥引导遇险人员撤离事故现场。

1、事故现场清理，伤亡人员的医治：

2、事故原因调查;

3、灾后经营秩序的恢复;

4、其他。

**物业公司应急预案免费篇六**

应急预案

针对可能发生的事故，为迅速有序、有效地开展应急救援行动而预先制定的行动方案。下面是物业公司的应急预案，欢迎参考阅读！

1目的

为规范物业管理处处理突发事件的程序，提高对突发事件的应急处理能力，维护辖区内的正常工作和生活秩序，采取快速、有效的措施处理紧急事件，从而控制事态的发展。

2适用范围：适用于物业辖区内各类突发事件的处理

3职责

3.1各项目管理处保安、中央监控室值班员负责火警、匪警的应急处理。

3.2各物业辖区大堂值班员和物业值班员负责电梯困人的应急处理。

3.3工程部和各物业辖区工程维修值班员负责住户水管爆裂、煤气泄漏、供电供水设备故障的应急处理。

3. 4公司总部总值班员负责协调各部门处理紧急事件。

4操作程序

4.1处理各类突发事件的原则

4.1.2统一指挥的原则：

1)处理突发事件由保安部负责人负责统一指挥

2)保安班长及保安员负责各类指令的落实与执行

4.2盗窃、损害事件

4.2.7事件的处理流程图

4.3打架斗殴

4.3.1当值保安员发现有打架斗殴的行为或接到打架斗殴的报案时：

1)应立即上前制止或迅速赶到现场进行制止，防止该行为的扩大而造成不必要的损伤，同时，现场保 安员应立即用对讲机向保安班长报告具体位置、已伤的人数、参与打架斗殴的人数以及请求支援的范 围。

2)将现场围观的人员隔离或劝离现场，维护现场的道路交通秩序，保护好现场，

3)将因打架斗殴受伤人员，视其伤势的轻重送医院治疗

4.3.2保安班长接到报告后，立即用对讲机指挥调遣现场或附近的保安人员对现场进行保护，并迅速 赶赴现场指挥：

1)对事态轻微的事件进行调解

3)将收集的资料及作出的工作布置向负责人汇报，并请示下一步工作

4.4抢劫

4.4.1当班人员发现有抢劫行为或接到抢劫报案时：

2)如向公安机关报案，要将相关资料、线索及犯罪嫌疑人交公安机关处理

3)将收集的资料及作出的工作工作布置向负责人汇报、并请示下一步工作

4.4.3保安部负责人收集有关资料及信息后应做好工作安排，处理善后工作，对于事态严重造成人员伤亡时，应立即与公安机关协调有关处理工作，并请示和报告管理处主任，管理处主任报告公司领导。

4.5凶杀

4.5.1当班人员发现有凶杀或接到凶杀报案时：

1)立即赶赴现场，并对现场进行保护，同时用对讲机向保安班长或负责人报告，

2)封锁案发现场，在公安人员到达前，坚决禁止任何人进出现场

3)犯罪嫌疑人尚未逃离现场时，应将其抓获，并扭送公安机关处理

4)对伤者立即送往医院抢救

5)在搬抬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

6)在公安人员到达时，立即将登记的事项向公安人员报告

4.5.3保安部负责人将案情向公安机关通报，并协助和指挥安全人员配合公安人员，

4.5.4同时，保安部负责人将案情及时报告公司领导。

4.6交通意外事故

4.6.1当班人员发现意外事故或接到交通意外事故报告求助时：

1)应立即用对讲机报告保安班长发生交通意外事故现场的具体位置，

2)留在现场或迅速赶赴现场维护交通秩序和保护现场，抢救伤者

3)对重大的交通意外事故须请示保安部负责人进行支援

4.6.2保安部负责人在接到报告后立即报告管理处主任，并迅速赶赴现场参加抢救;管理处主任报告公司领导。

1)调遣指挥当值队员维护现场秩序、交通秩序

2)送重伤者到医院救治

3)报交警大队事故组

4.7紧急停电处理

4.7.1保安人员接到有关区域停电报告后，立即组织人员赶赴现场，并呼叫报警

中心通知工程部人员查看

4.7.4全体人员进入紧急状态，保持高度警惕，严防有人趁机破坏或实施盗窃

4.7.5停电事故处理完毕后，注意收集各类信息，做好记录，特殊情况要立即请示和报告。

4.8台风

4.8.3台风来临时要在小区内和周围进行不间断巡视，发现情况及时处理和报告

4.8.4抗台工作责任落实到人，保安部负责人负责监督抗台各项措施的落实与检查

4.9水浸等自然灾害事故

4.9.1工程部对易水浸的部位进行疏通、排泄工作，防止堵塞;

4.9.2当班班长接报后立即调遣队员处理或协助其他部门处理此类灾害事件

4.9.3保安部负责人接报后立即作出统一指挥：防止破坏和犯罪行为的发生

1)相关人员和车辆的疏散

2)向医院、公安、消防等相关部门寻求支援

4.9.4保安部负责人及时将情况向管理处主任和公司领导汇报工作和请示

5. 电梯困人应急预案

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

5.2. 保安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保安部负责人或当班班长汇报，并联系工程部前往解救。

5.3. 保安部负责人或当班领班接报后，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，耐心等待求援。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，以免使故障扩大，发生危险。注意在这一过程中，现场始终不能离人，要不断与被困人员对话，及时了解被困人员的情绪和健康状况，同时及时将情况向管理处主任汇报。

5.4. 工程部经理或值班人员接报后，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。

5.5. 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。

5.6. 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。

5.7. 被困者救出后，保安部负责人或当班班长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。

5.8. 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。

5.9. 保安部负责人或当班班长应详细记录事件经过情况，包括接报时间、保安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。

5.10. 工程部经理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。

1、应急组织构成情况(安全指挥部)：

总指挥：公司领导; 现场指挥：物业负责人;

现场副指挥：商业物业各部门负责人;

成 员：全体员工

2、应急组织机构由消防灭火组、抢险抢修组、物资供应组、交通运输组、警戒疏散组、医疗救护组、通讯联络协调组等小组组成。

3、应急安全指挥部职责：负责组织商业物业预案的制定、修订;组建应急救援队伍，组织预案的实施和演练;检查督促事故应急救援的各项准备工作;事故状态下按照应急救援预案实施救援。

4、应急职责

(1) 总指挥：负责定时召开消防应急安全指挥部会议，传达上级相关文件与会议精神，部署、检查落实消防安全事宜;宣布紧急状态的启动和解除;全面指挥调动应急组织，调配应急资源，按应急程序组织实施应急抢险。

(2) 现场指挥：负责应急预案工作的具体落实，做好相关应急准备;协助总指挥作好应急救援的具体指挥工作，若总指挥不在区域时，由现场指挥全权负责应急救援工作。

(3) 现场副指挥各成员具体负责火险发生时突发事件的处理、报告、监控与协调，保证安全指挥部紧急指令的畅通和顺利落实;做好宣传、教育、检查等工作，努力将火灾事故的损害减小到最低限度。

(4) 消防灭火组(由保安队、工程部员工组成)负责消防设施完善和消防用具准备，负责检查本单位各个部位的用电、用火安全;发生重大火灾或其它重大突发事件时，立即赶到事故现场进行火灾扑救或应急抢险。

(5) 抢险抢修组(由工程部、保安队员工组成)应急状态下，扑救火灾、设备维修、设备复位，制定安全措施，监督检查安全措施的落实情况。

(6) 物资供应组(由工程部、保安队员工组成)状态下应急物资的供应保障，如设备零配件、工具、沙袋、铁锹、消负责应急防泡沫、水泥、防护用品等。

(7) 交通协调组(由保安队与商业物业员工组成)：负责消防救急车辆的通畅与协调;伤病员和救灾物资的运送。

(8) 安全警戒疏散组(由保安队与商业物业员工组成)：负责布置安全警戒，保证现场井然有序;实行紧急状况管制，保证现场道路畅通;加强保卫工作，禁止无关人员通行;紧急情况下的人员疏散。

(9) 医疗救护组(由保安队与商业物业员工组成)负责联系医疗机构;组织救护车辆及医务人员、器材进入指定地点;组织现场抢救伤员。

(10) 通讯联络协调组(由保安队与商业物业员工组成)负责应急抢险过程中的通讯联络，保证通讯畅通，负责各小组之间的协调以及与外部机构的联系、协调。

当有发生火灾事故的危险或者突然起火时，启动相应的应急)负责应急程序。

(一) 预警

定期对火险危险源、危险区域和因素进行监控和排查，对排查出的隐患要建档登记。做好动态监控和应急准备工作，并及时向上级部门报告。发现有火险发生时要及时通过各种方式发布预警信息。

(二) 报警

1、当发生火险时，第一发现人立即向部门负责人报告，向负责人说明事故地点、事故类型等事故概况。

2、立即引导附近人员先行疏散，并迅速利用就近的消防器材控制火情，争取消灭于火灾初级阶段。

3、如不能及时控制、扑灭火灾，在场人员要立即采取措施妥善处理(如切断电源等)，防止火势蔓延。

4、由第一接报的部门负责人立即向安全指挥部现场指挥汇报事故情况，紧急情况下现场指挥迅速将情况报告总指挥，根据总指挥的指令再向消防、公安部门报警。

5、事故如发生在夜间或节假日，发现人员向行政值班人员报告，或直接向总指挥及现场指挥报告事故情况，紧急情况下同时向消防、公安部门报警，并采取必在的可行的控制措施。

(三) 接报

1、消防值班人员、行政值班人员、总指挥、现场指挥为接报人员。

2、接报人员应问清报告人姓名、单位、联系电话;问明事故发生时间、地点、事故原因;向上级有关部门报告，做好电话记录。

(四) 组织救援队伍

1、总指挥应或现场指挥接到报警电话后，立即通知应急安全指挥部所有成员到达事故现场。

2、应急安全指挥部各位成员接到通知后，立即组织起本部门的工作人员及抢险装备，赶往事故现场，向总指挥、现场指挥报到，接受任务，了解现场灾害情况，实施统一的救援工作。

(五) 设立临时指挥部及急救医疗点

l、各救援队伍进入事故现场后，选择有利地形设立现场指挥部及医疗急救站。

2、各救援队伍尽可能靠近现场指挥部，随时保持与指挥部的联系。

3、指挥部、各救援组、医疗组均应设置醒目的标志，悬挂旗帜，方便救援人员和伤员识别。

(六) 抢险救援

进入现场的各支救援队伍要尽快按照各自的职责和任务开展救援工作。

1、现场指挥部：尽快开通通讯网络;迅速查明事故原因和危害程度，制定救援方案;根据事故灾情严重程序，决策是否需要外部援助;组织指挥救援行动。

2、危险源控制

组织消防人员进行灭火扑救;组织专业人员对出现火险的部位进行控制、抢修;对可能造成危险物品、气体泄漏的要制订相应的应对措施。

(七) 现场警戒

警戒疏散组根据划定的危害区域做好现场警戒，在通往事故现场的主

要干道上实行紧急状况管制;在警戒区的边界设置警示标识，禁止其他人员靠近。

(八) 现场医疗急救

l、医疗救护组在事故初起阶段就应与各大医院联系，说明事故情况及人员伤亡情况，做好紧急救护的准备。

2、医疗救护组必须在第一时间对伤员在现场进行处理急救，急救时按先重后轻的原则治疗。

3、经现场处理后，迅速护送至医院救治。

4、送医院时作好伤员的交接，防止危重病人的多次转院。

(九) 疏散撤离

1、事先设立安全区域，确定疏散撤离路线。

2、根据火情发生的位置、扩散情况及威胁的严重程序，组织和指挥引导遇险人员撤离事故现场。

1、事故现场清理，伤亡人员的医治：

2、事故原因调查;

3、灾后经营秩序的恢复;

4、其他。

根据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人员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，组织人员进行处理。

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，合理组织人员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，及时抽调人员进行救援。

二、防汛物资：雨鞋、雨衣、铁锨、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、防汛期间所有防汛人员必须保持通讯工具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、当办公室值班人员接防汛通知后，应及时通知值班领导及全体防汛人员。

七、各项目值班人员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，应迅速组织人员赶赴现场，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，办公室人员内勤人员和各项目客服人员应密切注意天气变化，并及时通知相关人员天气异常情况，同时做好防汛期间值班人员签名，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。

**物业公司应急预案免费篇七**

根据《xx突发公共事件总体应急预案》、《xx居住物业小区公共区域安全防范管理规定》以及防汛防台和安全生产的要求，结合各区（县）房管系统和物业服务企业的实际，建立、健全以住宅小区（楼宇）为基础、物业服务企业为主体、区（县）房管局为监管和市局统一指导的物业管理区域内住宅小区物业服务安全防范网络和应急预案，并执行物业管理重大突发事件快速反应机制和及时报告制度。

在物业管理区域内发生的爆炸、火警、匪警、水警、建筑物危险、设施设备安全故障以及防汛防台中出现的危及房屋使用安全等紧急事件，按应急预案进行及时、准确的抢险、排险或配合处置，使损失和危害程度降到最低程度。

物业管理重大事件按其程度分为一级（红色）、二级（橙色）、三级（黄色）、四级（蓝色）。其中，一级即为物业管理区域内发生爆炸、火灾、水患及自然灾害等造成人员伤亡或房屋危险事件；房屋或设施设备发生安全隐患，且继续发展并在4小时内难以排险，严重影响业主安全使用的事件，由所在地的区（县）房管局督促和指导物业服务企业及时处置，并将发现和处理情况通过xxx报xxx。遇到处置困难时，应及时报上级协调处置。

二级即为物业管理区域内发生整幢楼断水、断电、断气等事故，在6小时内难以解决的；楼内电梯运行发生困人事故，专业维修人员到现场在30分钟内难以处置的；整幢楼发生水箱二次供水污染事故，由物业服务企业处置，并及时报告所在地的区（县）房管局。遇到处置困难时，由区（县）房管局协调处置，处理结果按规定程序报市局物业处。

三级即为住宅小区发生房屋设施设备或业主重大财产被盗、造成万元以上损失等案件，由物业服务企业负责处置或协助相关部门处置，处理结果报区（县）房管局。

四级即为物业管理区域内的物业服务人员发生工伤事故、企业或职工财产被盗等事件，由小区管理负责处置后报企业。

（一）应急预案的启动

1、住宅小区发生突发事件后，小区内物业服务人员应按分级管理职责，立即启动物业服务专项应急预案。同时，小区（楼宇）经理应在突发事件发现的规定时间（一级10分钟、二级20分钟、三级30分钟、四级30分钟）内，迅速通过通讯手段向企业主管领导和项目所在区（县）房管局等相关部门报告。

2、涉及房屋危险、设施设备安全等突发事件，在规定时间难以处置的，物业服务企业应及时向项目所在区（县）房屋维修应急中心求助。

3、区（县）房管局和物业服务企业相关人员接报后，按分级管理要求，应当立即赶赴现场进行应急处置或协助有关部门处置。

（二）保障措施的落实

1、物业服务企业应结合物业服务小区（楼宇）和突发应急事件的特点，强化应急预案演练，配备应急抢险器材（应急灯、绳、杆、钩、梯、油布、支撑木等），落实夜间、节假日安全值班人员，并加强居民参与安全防范工作的宣传。

2、物业服务企业在日常巡视、检查中发现房屋、设施设备等损坏、故障或隐患（如房屋结构或构件存在危险、漏电、煤气泄漏、电梯关人和坠落等），要及时排除和整改。在汛期来临之前，再作重点排查，不留隐患。

3、外露的设施、设备和容易引发危险的部位（如水景区域、假山、棚架、无框玻璃等）应设有警示标志，水箱、水池、污水处理池等应加盖、加锁，区域内建筑施工部位应按相关要求做好防护措施。

4、各区（县）房管局均应建立和完善局、企业、管理区域三级应急防范网络，不断完善应急预案，组织交流安全防范经验，开展应急预案演练，将有关工作纳入小区经理的定期考核，并要求房管办事处对物业管理区域的安全防范预案、防范措施加强检查，发现问题及时督促整改，对失职、渎职、玩忽职守的人员要严肃查处。

各区（县）房管局和物业服务企业应按住宅小区突发事件分类处置及分级报告的要求，进行有效处置。同时，执行物业管理重大事件报告制度，以“分级管理、快速处置和越级及时报告”为原则，按事发、事中、事后不同阶段，小区（楼宇）经理分别向市、区房屋行政管理部门、相关职能管理部门和物业服务企业报告。

（一）一级物业管理重大事件报告程序和时限

1、小区（楼宇）经理在发现重大事件10分钟内，应迅速通过通讯手段向物业服务企业主管领导、所在地的区（县）房管局和相关行政部门报告，同时应直接向市房管局和相关行政管理部门报告。区（县）房管局和物业服务企业相关人员接报后，应当立即赶赴现场进行应急处置或协助有关部门处置。

2、重大事件事发3小时内，物业服务企业应当向物业管理区域所在地的区(县)房管局等相关行政管理部门提交简要书面情况报告。事件处置过程中，应当将动态情况不定期上报。区（县）房管局接报后，应立即向市房管局等相关行政管理部门和本区（县）人民政府报告。在接到简要书面情况报告的3小时内，区（县）房管局应将处置情况向市局报告。

3、重大事件应急处置完毕后3小时内，物业服务企业应向物业管理区域所在地的区（县）房管局等相关行政管理部门提交事件处理情况书面报告。在接到物业服务企业对事件应急处置结果书面报告后3小时内，区（县）房管局应向市局提交书面处理情况报告。

（二）二级物业管理重大事件报告程序和时限

1、小区（楼宇）经理在发现重大事件20分钟内，应向物业服务企业主管领导和所在地的区（县）房管局等相关行政管理部门报告，并组织或者协助处置。

2、重大事件事发5小时内，小区（楼宇）经理应当向物业管理区域所在地的区（县）房管局等相关部门提交简要书面情况报告。

3、重大事件应急处置完毕后5小时内，物业服务企业应向物业管理区域所在地的区（县）房管局等相关行政管理部门提交事件处理书面报告。

（三）三级物业管理重大事件报告程序和时限

1、小区（楼宇）经理发现业主、使用人在物业使用、装饰装修过程中有违反国家和本市有关规定以及临时管理规约、管理规约的行为，应当及时劝阻、制止；对劝阻、制止无效的，应当在24小时内报告业主委员会和有关行政管理部门。

2、小区（楼宇）经理在发现重大事件30分钟内，应及时向物业服务企业主管领导和所在地区（县）房管局等相关行政管理部门报告，并协助处置。

3、物业服务企业发生重大经营亏损造成清算、查封、歇业、倒闭等，应事先报告注册地和物业管理项目所在地的区（县）房管局。

（四）四级物业管理重大事件报告程序和时限

1、小区（楼宇）经理在事件发现30分钟内，应向企业相关部门和主管领导报告，并采取积极措施进行处置。

2、事件处置完毕3小时内，小区（楼宇）经理应向物业服务企业提交事件处理情况书面报告。

（一）突发事件处置后，小区经理应将发现过程、发生原因、应急处置和善后处理等情况书面报物业服务企业，经核实后由企业领导签发，报所在地的区（县）房管局备案。

（二）区（县）房管局接报后，按分级管理要求，对属于一级事件的，经核实将处理结果书面报xx备案。

**物业公司应急预案免费篇八**

组长：

组成员：

抢险队伍：管理处各部门主管、办公室、工程维修、全体安保

二、防汛工作职责

1、认真贯彻执行市、区物业关于防汛排水的指示精神，全面指挥xx小区的防汛工作。按照应急领导小组的安排，快速、及时、有效地处置xx小区防汛工作中出现的各类突发性灾害事故。采取有效措施，立足小区，坚持自保、自救，确保小区的汛期安全。

2、准备足够的防汛物资，根据出现的险情，提出排险、抢险方案。负责检查、监督防汛措施的落实情况；负责检查、监督防汛物品的准备情况；确保业主的正常生活秩序和财产安全，杜绝小区凹陷区域的排水不畅和地下室存水等问题。

三、防汛工作要求及措施

1、成立的防汛领导小组和抢险队。具体负责小区内的防汛工作，确保安全度汛和业主财产不受损失；及时收集雨情、汛情等情报；做好防汛宣传工作，提高全体业主的防汛意识；确保无事故发生。防汛期间要保障通讯畅通，防汛成员和值班做到24小时电话畅通。值班要坚守岗位，严禁离岗、脱岗。如遇大雨，经理及各级主管、安保班长必须到岗，办公室要做到手机不关机。

2、建立安全责任制。管理处领导人将具体工作分布到位，做到各个区域都有直接责任人。对不能按时到岗和不认真负责而造成损失的实行问责制，造成重大损失的要追究责任。

3、联系工作。安保部门应对有车业主进行经常性的安全提示，并做好地下室车辆停放秩序。客服应了解，所有地下车库的业主通讯联系方式，必要时通知业主，配合做好安全疏散工作。遇到特大暴雨，应密切关注雨水情况和小区内有关道路的通畅情况，做好与全体业主的联系准备工作。

4、物资准备和各部门的具体职责。根据xx小区实际情况，对重点部位要加强巡视；各部门分工明确；做到雨前、雨中、雨后都有专人负责监视；并做出相应排险措施；以下是各部门的明确分工与职责：

财务部：竭尽全力保护好财务部的生命、财产安全。如有特殊情况需立即向上级主管部门报告。自保同时，协助其他部门做好救灾工作。

公共事业部：在汛情来临时，客服中心要做好和全体业主间的温馨提示工作，对灾情相对严重的几座楼层，要重点记录汛情信息，必要时电话通知业主告知详情。如有业主求救电话，应详细记录业户详细住址（楼层号、单元号、房间号、联系方式），并立即向上级主管部门报告，申请增援。

绿化保洁部：充分做好汛期绿化植被的保护工作和小区保洁工作。在恶劣天气时，采取相关措施保护花草树木的成长。雨后做好小区的卫生清扫工作，让小区的每个角落时刻保持卫生清洁。让在住业主感受到环境的清新自然，通过我们的努力让小区的业主生活环境更加美好。如有业主屋内或仓库有进水现象，应配合工程部立即前往，帮助业主做好清扫排水工作。

工程部：工程应定期检查小区内的水、电设备，汛期要适当增加检查频率，确保设备正常使用和安全。检查各排水管道的畅通情况和应急使用情况。险情发生时的\'救援物资包括：

1）应急灯具要充足电量，以备夜间使用。

2）沙袋若干，将沙袋放在地势较低的入口地方，可以起到截流的作用，避免上游雨水汇集到地势较低的区域，造成危险。小区内几个容易积水的楼层有a1、a3、a5、c1等几个地方，要密切关注积水情况。灾情结束后要立即将沙袋搬离至隐蔽区域，并做好保护工作，以免影响下一次的使用。

3）准备铁锹5把、带钩钢筋5根，必要时疏通下水道，或直接打开下水道井盖，可以加快雨水流入下水道的速度，避免雨水冲进地势较低的车库或仓库。灾情结束后要立即放置井盖到原处，以免发生危险。

4）排水设备，排水泵和排水管要放置在易拿易放的地方，并定期检查设备的工作情况。如遇部分管道排水不畅，应用排水泵将此区域的积水排至其他顺畅的区域。用完后要清洗干净，并存放。

安保部：充分做好汛期安全保卫工作，如有求救或增援电话，应在第一时间赶到现场，做好救援和保卫工作，如遇特殊情况应立即向上级主管部门报告，在关键时刻帮业主排忧解难。

四、按不同情况启动相应预案

（一）、第一预案：

当气象台发布暴雨警报时，防汛工作领导组成员全部到位。及时总结防汛信息，通报风情、水情、雨情。办公室根据各自的职责，加强值班，进一步检查落实各项防汛应急措施，组建防汛抢险队伍，落实抢险物资。

（二）、第二预案：

当暴雨袭击或有关部门发布紧急警报时，防汛领导小组立即召开防汛紧急会议或进行紧急部署。物业办公室要把防汛作为压倒一切工作的头等大事来抓。

（三）、第三预案：

遇暴雨突发性灾害天气时，抢险小组迅速组织及时检查疏通排水管道，做到排水畅通；对小区内部和地下室积水情况进行监测，及时报告灾情，必要时及时组织足够的临时排涝设备进行强排。确保业主正常的生活秩序和财产安全。

以上各组各部门应恪尽职守，安全度汛，确保业主生命财产及公共财物的安全，越是关键时刻我们越要有组织有纪律；关键时刻义勇当先、临危不惧。时刻把业主的利益放在头等位置。让总公司领导放心，让业主满意是我们义不容辞的责任。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn