

目 录

总 则	2
第一章 火灾灭火处理程序	4
第二章 对爆炸物可疑物的处理	5
第三章 接报刑事案件的处理	6
第四章 接报治安事件的处理	6
第五章 对精神病、出丑闹事人员处理	7
第六章 对急症病人的处理	7
第七章 煤气泄漏处理	7
第八章 停电的处理	8
第九章 触电事故的处理	9
第十章 特殊天气处理预案	10
第十一章 关于地震的处理	11
第十二章 其他自然灾害的处理	12
第十三章 对水浸（跑冒滴漏）的处理	12
第十四章 对电梯困人的处理	13
第十五章 对纠纷、碰车事件的处理	14
第十六章 意外伤亡事件的处理	15
第十七章 对打假斗殴事件的处理	16
第十八章 对发生盗窃案件的处理	16
第十九章 遇到犯罪分子抢劫的处理	16
第二十章 对发生凶杀案件的处理	17
第二十一章 媒体采访处理程序	17
第二十二章 突发接待任务处理程序	18
第二十三章 文件保密性的管理	18

总 则

物业公司每一项经营活动都是对收益与风险的选择，因而各种必然的和偶然的因素都有可能引发企业的危机。这也就决定了物业管理员工必须具有强烈的危机意识，对危机保持高度的警惕性。

这就要求员工掌握与自己岗位有关的危机管理的专业知识，不断增强员工的危机感、责任感和使命感，树立一种“危机”理念，营造一个“危机”氛围；不断激发企业团队精神，形成利益共同体，以防止危机会随时爆发为出发点，并为此而形成强大的反危机力量，使企业渡过难关。

为使友邻有爱物业成为一个高效的危机管理团队，以达到防止和控制危机爆发的目的，**公司成立危机管理小组**，物业公司总经理任组长，公司副总经理、总经理助理、管理中心经理为副组长，成员包括管理部经理、工程部经理、各项目经理，确立分级处理逐级汇报的工作程序，危机发生时，就危机处理给予全面的工作指导和咨询。制定危机管理制度和计划，定时对应急人员进行特殊训练演习。

建立和维护处理危机的联络网，业主大会、业主委员会、传媒、医院、消防、公安、城管、工商、税务、保险公司、兄弟单位等在危机发生时就可以快速获得支援，从而顺利渡过难关。

物业管理行业随时随地都面对危机，危机主要表现在以下方面：①保安：如物业内发生爆炸、抢劫、偷盗、冲突、袭击等。②意外：如物业内发生火警、水浸、倒塌、雷击、大风、暴雨、法律纠纷等引致人身财产重大损失的意外事件。③故障：如供电、供水、供气、供暖、电梯服务等发生故障。④疏忽：为疏忽或恶意破坏如放置炸弹、输入电脑病毒等。⑤其

它：如非典型肺炎、禽流感、有害气体中毒、重大食物中毒、不明原因群体性疾病和恐怖袭击等等。

针对以上危机类型，本管理手册就物业管理中一些常见常用危机处理预案进行了筛选、修订、汇总，纰漏之处敬请指正。

关于突发事件的处理规定

一、 火灾灭火处理程序

1. 火警、火灾级别规定

一级：有烟、有火能用轻便灭火器材扑救的。

二级：有烟、有火且火势有蔓延趋势，面积较大，需用消防栓灭火，组织人员疏散。

三级：有烟、有火且火势已形成大面积燃烧，难以控制需启动全套消防设备（消防水泵，喷淋系统，紧急广播，电梯迫降，关闭有关电气，启动排烟系统）同时拨打“119”。

2. 当有关人员接到火警电话或发现火情时，立即向管理处或上级主管报告，并说明火灾的实际情况。

3. 当发生火灾时，指定火灾现场为临时指挥所。

4. 当保安主管判定为一级火时：

①保安主管用对讲机通知门岗值班人员加强门岗管理，严密注视门岗周围情况。

②保安主管用对讲机通知当班保安人员携带就近灭火器材赶赴火灾现场。

③保安主管指派一名保安员协同客户服务部人员负责火灾现场周围的安全疏导工作。

④当火灾扑灭后保安主管将情况汇总上报管理处经理。

5. 当保安主管判定为二级火时：

①由管理处经理或值班负责人全面负责并通知门岗对出入进行控制及疏通。

- ②管理处经理或值班负责人通知工程部领班随时做好应急准备。
- ③管理处经理或值班负责人通知所有保安人员及时到达火灾现场进行扑救工作。
- ④管理处经理或值班负责人指派一名领班带领一名保安员协同客户服务部加强门岗及火灾现场的疏导工作。
- ⑤火灾一旦有发展由管理处经理或现场负责人判定是否拨打“119”。
- ⑥当火灾扑灭后由管理处经理负责将情况汇总上报物业公司总部。

6. 当保安主管判定为三级时：

- ①首先立即拨打“119”进行报警并通知管理处经理。
- ②管理处经理全面指挥火灾现场并通知物业公司总部及工程部。
- ③工程部将所有电气设备全部关闭，所有人员赶赴现场进行火情的控制。
- ④客户服务部人员同保安人员协同疏导救援。
- ⑤当消防队到达火灾现场时，所有在场人员全力配合消防队进行扑救。
- ⑥当火灾扑灭后管理处经理负责善后一切工作安排。
- ⑦管理处负责将情况汇总上报。

二、 对爆炸物及可疑爆炸物的处理

- 1、保安人员发现或接到各类可疑物品时，要立即向主管领导及管理处报告，并留守现场。
- 2、主管领导立即组织人员赶到现场，向有关人员了解情况，当初步确认可疑物品为爆炸物、污染物时，立即对附近区域的人员进行疏散，并设置临时警戒线，任何人员不得擅自入内。
- 3、立即向公安机关报案，并向公司领导通报。

- 4、对附近区域进行全面搜寻，以消除隐患。
- 5、等待公安人员到现场后，协助公安人员排除爆炸物、污染物隐患，并进行调查。
- 6、如果爆炸已经发生，保安人员要立即赶到现场扑救火灾，协助抢救，运转伤员，稳定客人情绪，保护好现场，安置疏散人员。

三、 接报刑事案件的处理

- 1、接报人员首先要问清报案单位、报案人姓名，并要求在场人员不得动用现场的任何物品，做好现场保护。
- 2、立即将报案情况向主管领导及管理处通报。
- 3、保安人员到现场后对现场进行保护，劝阻、疏散围观人员，对现场及外围人员进行观察，并记录在心。
- 4、向当事人员及现场有关人员了解案情。
- 5、向公安机关报案，等待警车到达现场。
- 6、将受伤人员的伤势在向公安机关报案时一并进行通报，必要时送往医院救护。
- 7、向警方介绍情况并协助破案。

四、 接报治安事件的处理

- 1、斗殴、流氓、暴力事件报案时，要问清发案地点、人数、闹事人是否带有凶器。劝阻疏散围观人群。
- 2、制止双方的过激行为，分别将各方带到保安部，进一步了解情况，做好笔录，并提出对事件的处理意见。
- 3、派人清查损坏物品的数量。

4、若事态失控，经请示领导后向公安机关报案，同时，对打、砸、抢及蓄意破坏者，进行控制并送公安机关。

五、对精神病、出丑闹事人员的处理

- 1、如发现可疑人员时，要采取观察、交谈等方式谈名来人是否有精神病、呆傻或出丑闹事的迹象。
- 2、通过劝说、诱导或强制等方式，制止或制服来人，以免事态扩大，造成不良影响。
- 3、迅速将来人带到保安部门或无人区域，查明来人身份、来意、工作单位及住址，并劝其离开本区域。
- 4、必要时将来人送交公安机关。

六、对于急症病人的处理

当执勤中发现或接到求救信号，公司人员应第一时间赶到现场，将情况及时汇报当值领班或队长。有时间可与病人家属取得联系。紧急情况可拨打120急救中心急救。同时做好记录

- 1、把握“不懂/不会不盲动”的急救原则，及时请示，协助联系其亲属确认是否需送医院救治等；
- 2、了解相关的急救知识，会拨打120求助；

七、燃气泄露的处理

- 1、保安员发现或接报有燃气等泄漏时，立即通知管理处，并汇报保安队长。
- 2、管理处人员、保安队长、工程人员通知现场所有人员拨下手机电池关闭对讲机，不可使用任何电话，电动工具，禁止触碰电灯开关。
- 3、并通知现场所有人员打开门窗，进行通风，疏散人员，使其转移到安全

地带。

- 4、管理处工作人员在进行人员疏散的同时关闭阀门，通知燃气公司抢修，并根据情节的严重与否确定是否要拨打 119 或 120 报警。
- 5、门岗队员加强管理，禁止车辆进入小区，对出的人员及车辆进行严格的检查，杜绝一切隐患。
- 6、非工作时间业户单元内发生石油气泄漏，由当值班长负责用手机联系该单元的业户（手机上留有通话记录，可作为依据），告知事故情况，同时拨打“119”报警。若该业户所提供的联系电话无人接听，当值班长应及时主管汇报，请示是否需要开锁进入。
- 7、事情处理完毕后，回报管理处。
- 8、有关人员调试系统，恢复正常。

八、停电的处理

- 1、保安员发现或接报停电时，立即通知管理处。
- 2、停电发生后，保安员应立即进行楼内巡视，解救被困电梯内乘客，并进行有效疏散。
- 3、管理处立即指派保安、工程人员到现场疏导、保护并检查、检修系统故障。
- 4、系统调试正常，将按钮恢复到正常位置。
- 5、需要换部件时，则加强保安工作。
- 6、启动备用电源、手电、应急灯或蜡烛。
- 7、调试正常后，汇报管理处。属外线停电时应立即与电力部门取得联系，了解停电故障及恢复供电的时间，并做好各种应急措施，启动备用电源、

发电机等。

此规定须严格执行，并由物业公司各管理部及管理处依次对员工进行培训，必要时进行模拟训练。

九、触电事故的处理

1、当发现有人触电，不要惊慌，首先要尽快切断电源，及时拨打 120 急救电话求救（注意：救护人千万不要用手直接去拉触电的人，防止发生救护人触电事故。

2、应根据现场具体条件，果断采取适当的方法和措施，一般有以下几种方法和措施：

（1）、如果开关或按钮距离触电地点很近，应迅速拉开开关，切断电源。并应准备充足照明，以便进行抢救。

（2）、如果开关距离触电地点很远，可用绝缘手钳或用干燥木柄的斧、刀、铁锹等把电线切断。

注意：应切断电源侧（即来电侧）的电线，且切断的电线不可触及人体。

（3）、当导线搭在触电人身上或压在身下时，可用干燥的木棒、木板、竹杆或其它带有绝缘柄（手握绝缘柄）工具，迅速将电线挑开。

注意：千万不能使用任何金属棒或湿的东西去挑电线，以免救护人触电。

（4）、如果触电人的衣服是干燥的，而且不是紧缠在身上时，救护人员可站在干燥的木板上，或用干衣服、干围巾等把自己一只手作严格绝缘包裹，然后用这一只手拉触电人的衣服，把他拉离带电体。

注意：千万不要用两只手、不要触及触电人的皮肤、不可拉他的脚，且只适应低压触电，绝不能用于高压触电的抢救。

(5)、如果人在较高处触电，必须采取保护措施防止切断电源后触电人从高处摔下。

3、伤员脱离电源后的处理

(1)、触电伤员如神志清醒者，应使其就地躺开，严密监视，暂时不要站立或走动。

(2)、触电者如神志不清，应就地仰面躺开，确保气道通畅，并用 5 秒的时间间隔呼叫伤员或轻拍其肩部，以判断伤员是否意识丧失。禁止摆动伤员头部呼叫伤员。坚持就地正确抢救，并尽快联系医院进行抢救。

(3)、呼吸、心跳情况判断

触电伤员如意识丧失，应在 10 秒内，用看、听、试的方法判断伤员呼吸情况。

看：看伤员的胸部、腹部有无起伏动作。

听：耳贴近伤员的口，听有无呼气声音。

试：试测口鼻有无呼气的 airflow。再用两手指轻试一侧喉结旁凹陷处的颈动脉有无搏动。

十、特殊天气处理预案

1、保安部应做好日常防汛的准备工作，夏季防汛在天台、地下车场等必要的地方准备好沙袋，当下雨时应安置于适当的方位，防止雨水流入车场。

2、遇到特殊天气（刮风、下雨、下雪等）管理处应立即成立临时应急小组，由值班经理全面组织负责并组织，由监控指挥处调配警力，通知相应部

门人员对各自所负责区域进行检查和处理，主要措施：当下雪时应及时清扫各主干路积雪，同时喷洒盐水或炉灰。下雨时组织人员携带扫帚、水桶等赶到现场。

- 3、巡视保安要注意巡查小区/大厦内外檐情况，并协同工程部人员对空置房屋进行检查，做好相应的防范措施。
- 4、保安部、工程部和客户服务部组织分派人员负责各个区域对现场进行紧急处理，同时作好漏雨部位及漏雨程度的记录，为雨后工程维修提供可靠依据。
- 5、保安部主管应立即赶赴各相关岗位进行严格检查布置应急工作，如保安巡视人员，发现有无异常情况，发生时应立即做出处理并上报领班或主管级以上人员，同时立即赶到现场处理情况。
- 6、工程部首先应与管理处保持好联系一但接到客户/业主投报险情，则立即派人赶到现场处理险情，同时工程部还要派人对小区及设备区域进行巡视检查，紧急情况下，可采取启动相应的设备进行自救处理，随时与应急小组保持联系。
- 7、严重特殊天气或险情严重应立即通知物业公司总部相关人员或管理处经理听从指挥。
- 8、事后各部门负责人都要做好相关记录，并配合客户服务部向受害较重的客户/业主进行慰问，安排部分人员进行设备检查，清扫等善后处理工作。

十一、关于对地震的处理

- 1、地震发生时，保持镇定，若身处高层楼房内或难以迅速跑到室外，切勿

四处走动.

- 2、 寻求桌子、坚固的钢筋结构或床下蔽护,不要躲在楼梯、下.
- 3、 远离窗户,玻璃板架或悬着物件.
- 4、 准备应付更多次的余震。
- 5、 地震过后,公司所有员工要加强区内巡视,发现隐患及时报临时指挥部或负责人,进行有组织、有秩序的抢救活动.

十二、 其他自然灾害的处理

- 1、 由临时指挥人对区内受到自然灾害威胁的生命、财产进行转移并抢救,组织人员有计划地购买,发放救灾物品.
- 2、 加强小区内水、电管理与维修,危险情况下切断电源、水源.
- 3、 保安员所有人员随时准备接受中控室调遣,参加救灾、求援工作.
- 4、 当无自救能力时,中控室根据总经理命令,请求外援.

十三、对水浸（跑、冒、漏）的处理

- 1、 当发生水浸（跑、冒、漏）事件时管理处相关人员应在第一时间赶到现场。
- 2、 在第一时间赶到的人员应立即采取必要的措施进行抢救和控制,同时要注意自身安全,将损失降到最低点。
- 3、 管理处负责人赶到现场后,要立即统一安排调度人员有序地进行抢救和排险,事后要以文字形式记录好以下内容:

本人申报时间、部位、过程、损失并注明有无拆改,是否在保修时间内,是否为易损件,以及设备的初始状态和事发状态,由第一时间人进行签字确认、存档,同时对受损程度进行记录。

4、分析事故原因进行责任的判定

- 1) 未经批准自行拆改安装保修期外，易损件，自己损坏的由业主/客户，承担全部责任，自行自偿，管理处可协助恢复解决。
- 2) 因管理工作不到位，维修不及时，及维修人员人为因素所造成的损失，由公司负责应从保护业主利益出发，进行赔偿或赔偿协调。
- 3) 对不可抗力原因意外正常损坏损失，将就事件的具体情况由管理处进行协调解决。

5、依据事实进行协商赔偿解决

- 1) 由管理处找应赔偿方协商签定赔偿协议，若达不成一致，应请政府部门评估，依据评估结果进行赔偿。
 - 2) 管理处应坚持原则，不支持过度赔偿。
 - 3) 如赔偿纠纷较深，无法达成共识，可采取法律程序进行解决。
- 6、事件的善后处理工作应进行全面总结和分析，订出预防方案和措施，避免今后类似事件的发生。

十四、电梯困人的处理

- 1、发现：一般是由监控处或当事人发现问题，由监控处通报管理处，并判断大致位置。
- 2、监控处通知就近保安员立即赶到现场确定具体位置，与被困人进行沟通，并安慰。
- 3、管理处（工程部）以最快速度，通知电梯维保单位紧急维修，同时要做好维修记录，为分析问题提供依据。
- 4、工程人员根据电梯救援法进行营救。（见电梯解救方法）

5、保安员负责询问并记录被困人情况，如有不适立即送至医院，如有人不给予配合，也须记录下其姓名、外观及形体状况。

6、组织内部总结检查和分析，提高今后的预防措施和方案。

7、电梯困人解救方法：

凡遇电梯故障，应及时通知电梯维修部门，在专业维修人员到达之前，通知物业管理部门，根据不同情况依据下列步骤释放被困乘客。

1) 轿厢停于接近厅的位置，且高于或低于楼面不超过 0.5 米时。

A、切断该电梯动力电源，保留照明供电。

B、确定轿厢位置所在楼层。

C、用厅门钥匙开启厅门后开启轿顶照明。

D、在轿顶用人力开启轿厢门。

E、协助乘客离开轿厢。

F、人离开轿顶，将所有开启厅门关闭并重复确认。

2) 轿厢停于远离层门位置时，应将轿厢移至接近层门然后按上述 1 项步骤救出乘客，移动轿厢办法如下：

A、利用对讲机通知轿厢内乘客保持镇静，并说明轿厢可能随时移动，不可将身体任何部位探出轿厢外，以免发生危险，同时如果轿厢门处于半开闭状态，则应将其完全关闭。

B、进入机房切断该故障电梯动力电源，保持照明电源。

C、用抱闸扳手将抱闸打开，拆除主电动机之尾轴盖，按上旋柄旋转。

3) 如果其它复杂情况应等待由电梯专业人员处理

十五、对纠纷、碰车事件的处理

- 1、保安人员当值期间发现纠纷或碰车事件应及时与当值负责人和管理处负责人取得联系。
- 2、对纠纷事件，保安人员应稳定事态的发展，并对当事人双方进行劝阻，以制止事态扩大。
- 3、对碰车事件，无论是否严重，有伤者先将其送医院，并保护好现场。必要时经管理处经理同意，请政府相关部门进行处理。
- 4、其它同事因保安人员处理纠纷事件到场协助，首先应了解事情的原因、事情经过、当事人的身份及申诉的理由后，再进行协助处理。
- 5、管理处负责人到场后应先了解情况，组织人员维持现场秩序，控制事态发展，对纠纷双方进行劝解，以缓和事态，如事态得不到解决，应将纠纷双方请到管理处，以将矛盾控制在最小范围内。
- 6、管理处部门主管负责对纠纷双方进行调节与处理，若不能协调解决，请双方当事人向有关政府部门要求处理。

十六、意外伤亡事故的处理

- 1、当发生人员伤亡时，当事人或目击者应首先通知本部门主管，并迅速由经理向公司总经理、总经理助理、管理者代表和品质管理部及其它相关人员通报。
- 2、事故部门主管需要第一时间赶到现场负责指挥、督导、将受伤者送往医院或视情况联系医院派人前来进行抢救。
- 3、保安人员立即增派人员，对现场进行封锁保护，疏散事故现场四周的围观群众，并协助进行救运伤员。
- 4、如属当场死亡，应保护好现场，并立即通知公安机关前来处理，将事故

影响控制在最小范围内，处理完后，应最快速度清理现场。

- 5、如属重伤，仍需全力抢救，不可放弃，以免发生因延误质量而导致的人员死亡事故。
- 6、事故部门主管全面了解事故原因和事故责任人，并积极讨论落实预防和补救措施。

十七、发生打架、斗殴的处理方法

- 1、积极果断劝阻双方离开现场，缓解矛盾，防止事态扩大。不要因双方出手时误打到自己而介入，同时立即向值班领班报告。
- 2、如事态严重，有违反治安管理行为甚至犯罪倾向的，通知本区公安机关前来处理或将行为人扭送公安机关处理。
- 3、提高警惕，防止坏人利用混乱偷窃财物。
- 4、说服围观群众离开，保证所辖范围内的正常治安秩序。

十八、发生盗窃案件的处理

- 1、发现盗窃分子正在作案，应立即制止盗窃并用对讲机通知当值其他人员合围现场，将其当场抓获，报告管理处及公安机关，连同证物送公安机关处理。
- 2、如果是盗窃案发生后才发现的，立即报告管理处及公安机关，同时保护好案发现场，重点是犯罪分子经过的通道、爬越的窗户、打开的箱柜、抽屉等，不能擅自让人触摸现场痕迹和移动现场的遗留物品。
- 3、对重大案发现场，可将事主和目击者反映的情况，向公安机关作详细报告。

十九、遇到犯罪分子抢劫的处理

- 1、在执勤中遇到犯罪分子公开使用暴力进行打、砸、抢、强行夺取他人钱财时，应迅速制止，同时呼叫附近保安和周围群众一起制止犯罪，并立即报警。
- 2、如劫匪逃离现场，要向目击者问清劫匪的人数、衣着颜色和逃走的方向，并立即组织群众堵截；如驾车逃跑的，应记下车牌号码并报警及拦车追堵。
- 3、保护抢劫现场，不要让群众进入现场，如现场在交通要道或公共场所人多拥挤的地方，无法将证物留放原处时，要收起交公安机关。
- 4、访问目击群众，收集劫案情况，做好记录并提供给公安机关。
- 4、事主或在场群众若有受伤的，要立即送医院并作报告。

二十、发生凶杀案件的处理

- 1、如发现歹徒正在作案的，应设法制服、阻拦歹徒，并召集各岗位保安员配合，同时，迅速向上司和公安机关报案，如有伤员迅速送附近医院救治。
- 2、如事后接到报告，则保护案发现场，禁止无关人员进入，以免破坏现场遗留的痕迹、物证，影响公安人员勘查现场，收集证物和线索。
- 3、案发时，所有门岗要加强戒备，对外出人员、车辆逐一检查登记。
- 4、登记发现人和事主的情况，抓紧时机向发现人和周围群众了解案件、事故发生发现经过，并做好记录。
- 5、案发时的现场人员一律不能离开，等待公安人员询问。
- 6、向到现场的公安人员汇报案情，协助破案。

二十一、媒体采访处理程序

公司总经理为物业公司新闻发言人，代表公司对外部媒体发布信息。管理中心受总经理指派、授权开展媒体公关工作，统一归口管理公司对外

信息披露、发布和新闻档案资料保存事宜。

- 1、员工观看媒体公司相关报道及时反馈相关信息，根据报道性质公司采取相应措施。
- 2、项目人员特别是一线人员在工作或值勤中遇有（或接报）有媒体采访或其他类似情况时，要及时报告主管，并切实履行职责，迅速了解其目的并尽可能暂时阻止其行为。
- 3、主管在接到报告的第一时间赶到现场，了解清楚对方单位、目的、现场人员姓名，控制事态发展，并将现场情况报告管理处经理。
- 4、管理处经理在接到报告时，迅速了解现场情况，指挥和组织员工控制现场并及时上报管理中心经理。
- 5、遇有特殊采访，需公司或集团其他部门协助处理的，管理中心经理在接到管理处报告后，要尽快向总经理汇报，听取总经理指示，依据总经理指示协调各部门、各单位关系，保证公司声誉及利益。
- 6、各管理处所有新闻图片、文字、声像资料统一报服务中心存档。

二十二、突发接待任务的处理

- 1、管理处人员应提前设计人流和车流的管理方案；
- 2、了解有无贵宾参加，现场的安保防范；
- 3、视情况看是否需要其他部门人员的人力、物力支持，并通过管理部进行协调联络。
- 4、对停车场加派人手协助管理；
- 5、观众的秩序疏导和散场后的环境清理

二十三、文件保密性的处理

- 1、公司所有员工均有义务保守公司秘密。

- 2、公司绝密、机密资料和相关信息禁止以任何理由外借。
- 3、故意或过失泄露公司绝密、机密级文件资料的，一经查实给予当事人开除处分，并由当事人承担由此引发的连带性责任，直至追究刑事责任止。
- 4、公司各部门、各分子公司均有义务协助公司保密管理工作的进行，工作相应考核与奖惩按《员工奖惩办法》相关规定执行。