

# 最新物业火灾事故应急预案(优质5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 物业火灾事故应急预案篇一

电气火灾对国家和人民生命财产有很大威胁，因此，应贯彻预防为主方针，防患于未然，同时，还要做好扑救电气火灾的充分准备。下面是物业火灾扑救应急预案，欢迎参考阅读！

无论何时，一旦发现火灾苗头，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。

1.1 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。

2.1 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。

3.1 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。

报警人电话。

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。

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。

6.1 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。

7.1 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。

1、指挥部：由管理处主任和保安主管任总指挥和副总指挥；

2、保障小组：由工程部人员组成；

3、抢救疏散小组：由管理处办公室人员以及管理处其他部门人员组成；

4、灭火小组：由保安队长和小区全体保安人员组成（小区义务消防队员）。

监控中心值班员发现消防系统报警信号或接到火警报告后（尤其是消火栓报警），应：

1、用对讲机通知巡逻保安员或管理员迅速赶往报警现场核实，查明报警原因；

2、巡逻保安员或管理员接到火警通知后，迅速赶往报警地点核实；

3、经报警地点现场检查属误报，立即进行系统复位；

4、现场检查人员确认属实，立即中控室值班员反馈，说明火势大小、燃物质的属性；

6、做好火警相关记录。

- 3、 中控室收到收到报警信号后, 应使消防主机处于联动状态;
- 4、 启动该区域电梯迫降按钮, 迫降电梯;
- 5)、 启动该区域正压送风机和排烟机;
- 6)、 如火灾发生在地下车库, 还要启动消防广播, 引导客户疏散;并迫降卷帘门。

- 1、 现场人员应打开火灾现场附近消火栓;

- 2、 按动消火栓报警按钮报警;

- 3、 同时接好水带扑灭火灾;

- 4、 如果火灾现场在楼层, 则应用沙袋堵在电梯厅门口, 防止水进入电梯, 损坏电梯;

- 5、 中控室接到消火栓手报信号后, 立即启动消火栓泵。如果接到水流指示器报警, 则立即启动喷淋泵。

- 3、 命令各级指挥员根据各自的分工, 各就各位, 明确布置救人、疏散物资和灭火方案;

- 4、 掌握火场扑救情况, 命令火灭现场抢救指挥员使用安全通道紧急疏散火警现场及可能受影响范围内的人员。

- 1、 在工程主管领导下, 负责消防设备的正常运作;

- 2、 切断电源火灾现场电源, 关闭所有非消防用电设备, 启动备用电源;

- 3、 确保消防供水;

- 4、 确保通讯联络畅通;

5、确保消防电梯正常运行。

1、根据总指挥的命令,带领义务消防队员,在最短时间内到达现场;

2、确切判断燃烧物质的性质,决定和指挥义务消防队员使用灭火器材和消防设备灭火;

3、迅速向总指挥报告火灾现场情况;

4、向总指挥建议采取和改变某种扑救方式;

5、根据现场需要通知消防中心值班人员操作相应的消防设备。

1、指挥抢救组火速赶赴现场,本着先救人后救物的原则,按顺序救护人员,抢救物资;

3、逐房检查,核实疏散人员是否完全撤离火灾现场;

4、指挥引导火灾区域人员安全疏散;

5、指挥医疗救护小组运输组救护重伤员到附近医院进行抢救;

6、指挥运送火场急需灭火消防器用品;

7、指挥看护组看护好贵重物品;

9、指挥清除路障,指挥无关车辆离开现场,保障消防通道畅通;

10、安排人员在主要路口等候引导消防车到达现场。

灭火策略有以下几种:



1、室内灭火,内攻近战——扑救楼层火灾要深入内部,打近战。进攻的途径可从建筑内部的楼梯间、廊等,也可由外部从窗口、阳台或临时架设的消防梯、登高消防车等进入楼层内,进行灭火。

2、楼房火灾,分层截击;下层火灾,上层设防——这两个方法相似,主要是为了防止火势在垂直和水平方向蔓延。在起火的楼层部署灭火力量的同时,要在受火势威胁较大的上面楼层部署力量堵截火势;在起火层的下层也要部署一定的力量,防止蔓延。

1、由指挥部发出疏散指令,消防中心利用广播引导人们从消防梯疏散到安全地带,抢救疏散组负责安排疏散工作。

2、疏散顺序:首先为着火层人员,其次是着火层上一层人员,再次为着火层上二层人员,并依次往上。当火灾层以上很有可能受火灾影响的人员全部疏散后,开始依次疏散火灾层下一层、下二层人员。

3、疏散时注意墙角、门旁以及桌子和其他物体的下面,以防受困人员疏漏。

4、当楼层火灾面积大,受困人员较多时,可先引导、疏散受困人员到安全地带,然后再设法转移到地面。

5、如被困的人员无法利用消防楼梯疏散时,可利用云梯、曲臂车等登高工具,架设在楼房安全位置实施抢救;也可利用室外排水管或安全绳抢救被困人员;也可张开救生网或帆布,把棉被铺在地面,以供被困人员跳楼逃生。

6、当火场被困人员暂时无法施救时,可利用消防广播引导火场人员进行自救:如用被条连结成绳吊落下层的方法;或密闭门窗、堵塞孔洞,防止烟气窜入房间,再用水淋湿门窗降温,清除这些部位的易燃物品,防止火势蔓延进来,若房内有救生器材,

则引导他们使用这些器材,如救生绳、缓降器、救生袋进行自救。

## 物业火灾事故应急预案篇二

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。

适用于本辖区商场物业。

- 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。

(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，协助物业管理及楼层管理人员对在场购物人员及贵宾进行疏导工作。

## 2.2物业管理及人员

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。

文档为doc格式

## 物业火灾事故应急预案篇三

根据公安消防部门和市政府的有关要求，结合华星大厦的实际情况，为确保大厦的正常办公秩序和人身财产安全，一旦发生火情，能够有条不紊地进行扑救和疏散宾客，抢救财产，使火灾损失控制在最低限度，特制定此预案。大厦物管中心在消防中控室设置指挥部，总指挥由物管中心主任担任。一旦发生火灾，指挥灭火、组织抢救和疏散行动。

1、在大厦范围内无论何时、何地，大厦员工一旦发现火情，都有责任立即向消防中控室报警。

2、在大厦内遇见火情，如为初起小火，应就近使用轻便灭火器进行自救灭火，保护现场，将情况报告保安部。如火情严重要立即按下墙上的手动报警装置进行报警，或者用内部电话报警。电话号码：消防中控室：

3、电话报警时，不要惊惶失措，要沉着冷静，语言清晰的将火情发生的所在区域、燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡、报警人姓名、部门、所在位置报告消防中控室。

4、关闭火场附近的电源、煤气开关及门窗。

5、切勿高喊“着火了”，以免造成不必要的混乱，要保持冷静，只有经消防总指挥授权才可向“119”报警。

1、中控室接到报警电话时要详细记录报警人姓名，部门及发生火灾的确切位置及燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡。

2、中控室接到电话报警或者消防主机报火警，立即通知备勤警员到现场确认，查清下列问题：

（1）火情发生的具体位置、燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡。

（2）火源是什么，是电器起火还是其它原因。

（3）确认火情时应注意，不得莽撞开门，要先试一下门体的温度，如果正常可开门检查，如门体温度高，可确认内有火情，此时房内如有人，应先设法救人，开门时注意不要把身体正对开门处，视情况进入。

（4）确认火情后，立即将信息反馈给中控室。

1、火情确认之后中控室值班员立即（正常上班时间）向保安部经理和消防主管报告（夜间、节假日）向值班经理报告，同时向保安宿舍发出警报信号。

2、向总机值班员（正常上班时间）报警。

3、总机值班员接到报警之后立即通知物管中心主任和各部门经理。

1、大厦物管中心主任接到报警之后立即赶往中控室组建灭火指挥部，指挥灭火及抢救疏散行动。

2、非正常上班时间值班经理接到报警之后立即赶往失火现场指挥灭火行动。

3、保安部经理接到报警之后立即赶往中控室，协助物管中心主任指挥灭火及抢救疏散行动。

4、物管中心行政办公室经理、客务部经理、工程部经理接到报警之后，通知本部门各岗位人员坚守岗位做好疏散准备，立即赶往中控室组成灭火指挥部。

5、保安部消防主管接到报警后立即赶往火灾现场，指挥义务消防队实施灭火抢救行动。保安部内保主管接到报警之后立即赶往大厦正门，调整警力部署，维护正门及外围秩序。

7、其他各部门各岗位人员接到报警之后坚守岗位，按灭火指挥部的命令行动。

1、保安部消防主管赶到火场后立即组织现场人员进行灭火，并随时同灭火指挥部联系，向灭火总指挥报告火情。

2、冷却灭火法；义务消防队员赶到火场之后，立即使用消火栓灭火，及时清理火场易燃物，用消火栓浇湿四周建筑物，

降低火场温度。

- 3、隔离灭火法：将易燃物与火源隔离。
- 4、窒息灭火法：关闭门窗，用难燃材料压盖较小面积的火源。
- 5、抑制灭火法：使用abc干粉灭火器或者二氧化碳灭火器扑灭火源。

灭火总指挥根据火灾现场情况适时下达如下命令：

- 1、启动消防泵、喷淋泵、配合火场灭火。
  - 2、打开排烟防火阀启动排烟风机，排除火场烟雾。
  - 3、关闭中央空调，和新风系统，防止火势蔓延。
  - 4、切断失火区域的电力供应，电梯降首层。
  - 5、开启正压送风机，向消防疏散楼梯输送新风。
  - 6、命令工程部关闭天然气总开关。
  - 7、下达向119报警命令。
  - 8、下达疏散命令。
- 1、如现场灭火负责人认为火势不能控制，指挥部立即做出疏散决定。
  - 2、消防中控室开通失火区域及上下两层消防广播，用广播反复播放“紧急疏散通知”，广播稿如下：客户朋友们请注意，大厦xx层发生火灾事故，消防人员正在进行扑救，为了您的安全，请迅速离开房间，疏散前请保管好自己的财物，疏散时请不要乘坐电梯，以免发生危险，请按疏散指示方向走消



防疏散通道，感谢您的合作。

3、失火区域及上下两层进行紧急疏散后，根据人员离开情况，对其它楼层进行广播疏散。

4、客务部接到疏散命令后立即组织人员负责各楼层客户的安全疏导工作，引导疏散人员走消防疏散通道。提醒疏散人员保持镇静，不要慌张，不要乘坐电梯。提示疏散人员疏散到大厦外围。人员疏散后，检查每个房间是否有人，确认无人贴上标记，如有人员未离开房间，要及时进行劝导，使其迅速离开房间。

5、其他部门人员接到疏散命令后立即进行重要物资、文件的转移。

6、内保主管接到疏散命令后指挥外围警员清出机动车道，做好引导消防车进场的准备工作。

当灭火总指挥发出火情排除命令后，保安部立即做好火灾现场的警戒工作，保护火灾现场不被破坏，确保火灾事故调查，工程部应尽快将火灾报警系统、自动灭火系统、消防联动系统恢复正常，客务部负责火灾后期的清理工作。

## **物业火灾事故应急预案篇四**

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，维护小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。

2.1保安、值班员负责火警、匪警的应急处理。

2.2小区物业值班员负责电梯困人的应急处理。

2.3物业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。

2. 4值班员负责协调各部门处理紧急事件。

3. 1处理各类突发事件的原则

3. 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)保安部长及保安员负责各类指令的落实与执行

3. 2盗窃、损害事件

3. 3打架斗殴

3. 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

3. 3. 2保安接到报告后，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

(2)对事态严重或造成不良影响的打架斗殴事件的当事人带回

## 保安办

公室，进行询问记录，并交由公安机关处理

(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。

### 3.4 抢劫

3.4.1 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布置向负责人汇报、并请示下一步工作

3.4.3 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。

### 3.5 凶杀

3.5.1 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

3.5.3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，

3.5.4同时，保安部负责人将案情及时报告公司领导。

3.7紧急停电处理

3.7.1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

3.7.4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

3.7.5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。

3.8台风

3.8.3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

3.8.4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

3.9水浸等自然灾害事故

3.9.1 工程部对易水浸的部位进行疏通、排泄工作，防止堵塞；

3.9.2 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

3.9.3 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

3.9.4 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

4.1. 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。

4.2. 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。

4.3. 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。

4.4. 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。

4.5. 若工程部和电梯维修公司都无能力解救或短时间内解救不了，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。

4.6. 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。

4.7. 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。

4.8. 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。

4.9. 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。

4.10. 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。

## **物业火灾事故应急预案篇五**

## (一)、消防组织架构:

- 1、指挥部:由管理处主任和保安主管任总指挥和副总指挥;
- 2、保障小组:由工程部人员组成;
- 4、灭火小组:由保安队长和小区全体保安人员组成(小区义务消防-防-队员)。

## (二)、报警程序:

- 2、巡逻保安员或管理员接到火警通知后,迅速赶往报警地点核实;
- 3、经报警地点现场检查属误报,立即进行系统复位;
- 4、现场检查人员确认属实,立即中控室值班员反馈,说明火势大小、燃物质的属性;
- 6、做好火警相关记录。

## (三)、发现初期火警,现场人员应该:

- 2、立即按照灭火策略及方法利用附近的灭火器进行扑救,尽量控制火势蔓延并将火灾扑

灭在火灾初期;

- 3、中控室收到收到报警信号后,应使消防主机处于联动状态;
- 4、启动该区域电梯迫降按钮,迫降电梯;
- 5)、启动该区域正压送风机和排烟机;
- 6)、如火灾发生在地下车库,还要启动消防广播,引导客户疏

散;并迫降倦闸门。

(四)、若火势较大,灭火器不能扑灭大火,

- 1、现场人员应打开火灾现场附近消火栓;
- 2、按动消火栓报警按钮报警;
- 3、同时接好水带扑灭火灾;
- 4、如果火灾现场在楼层,则应用沙袋堵在电梯厅门口,防止水进入电梯,损坏电梯;
- 5、中控室接到消火栓手报信号后,立即启动消火栓泵。如果接到水流指示器报警,则立即启动喷淋泵。

(五)、消防总指挥接到报告后:

- 3、命令各级指挥员根据各自的分工,各就各位,明确布置救人、疏散物资和灭火方案;
- 4、掌握火场扑救情况,命令火灭现场抢救指挥员使用安全通道紧急疏散火警现场及可能受影响范围内的人员。

(六)、保障小组接到报警后:

- 1、在工程主管领导下,负责消防设备的正常运作;
- 2、切断电源火灾现场电源,关闭所有非消防用电设备,启动备用电源;
- 3、确保消防供水;
- 4、确保通讯联络畅通;



5、确保消防电梯正常运行。

(七)、现场灭火组指挥员接到指令后：

- 1、根据总指挥的命令,带领义务消防队员,在最短时间内到达现场;
- 3、迅速向总指挥报告火灾现场情况;
- 4、向总指挥建议采取和改变某种扑救方式;
- 5、根据现场需要通知消防中心值班人员操作相应的消防设备。

(八)、现场抢救疏散组指挥员接到指令后：

- 1、指挥抢救组火速赶赴现场,本着先救人后救物的原则,按顺序救护人员,抢救物资;
- 3、逐房检查,核实疏散人员是否完全撤离火灾现场;
- 4、指挥引导火灾区域人员安全疏散;
- 5、指挥医疗救护小组运输组救护重伤员到附近医院进行抢救;
- 6、指挥运送火场急需灭火消防器用品;
- 7、指挥看护组看护好贵重物品;
- 9、指挥清除路障,指挥无关车辆离开现场,保障消防通道畅通;
- 10、安排人员在主要路口等候引导消防车到达现场。

(九)、灭火的策略及方法：

灭火策略有以下几种：

1、室内灭火,内攻近战--扑救楼层火灾要深入内部,打近战。进攻的途径可从建筑内部的楼梯间、廊等,也可由外部从窗口、阳台或临时架设的消防梯、登高消防车等进入楼层内,进行灭火。

2、楼房火灾,分层截击;下层火灾,上层设防--这两个方法相似,主要是为了防止火势在垂直和水平方向蔓延。在起火的楼层部署灭火力量的同时,要在受火势威胁较大的上面楼层部署力量堵截火势;在起火层的下层也要部署一定的力量,防止蔓延。

#### (十)、疏散救人的方法

1、由指挥部发出疏散指令,消防中心利用广播引导人们从消防梯疏散到安全地带,抢救疏散组负责安排疏散工作。

2、疏散顺序:首先为着火层人员,其次是着火层上一层人员,再次为着火层上二层人员,并依次往上。当火灾层以上很有可能受火灾影响的人员全部疏散后,开始依次疏散火灾层下一层、下二层人员。

3、疏散时注意墙角、门旁以及桌子和其他物体的下面,以防受困人员疏漏。

4、当楼层火灾面积大,受困人员较多时,可先引导、疏散受困人员到安全地带,然后再设法转移到地面。

5、如被困的人员无法利用消防楼梯疏散时,可利用云梯、曲臂车等登高工具,架设在楼房安全位置实施抢救;也可利用室外排水管或安全绳抢救被困人员;也可张开救生网或帆布,把棉被铺在地面,以供被困人员跳-楼逃生。

无论何时，一旦发现有火灾苗头，如烟、油、味、色等异常状态，每一个员工都必须立即向监控室报警（注意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，以防止火花引爆易燃气体），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，目击者应立即就近采用灭火器将其扑灭，先灭火再报警。

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室报警。

1.4 关闭火情现场附近的门窗以防止火势蔓延，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 在扑救人员到达火警现场前，报警者应采取相应措施，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，在切断电源以前，严禁用水扑救，以防引发触电事故。

## 2. 报警要求

### 3. 成立临时指挥部

3.1 物业服务中心客服主管及秩序主管接到火警警报后，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。

3.2 临时指挥部由综合管理中心、客服部、工程部、秩序部以及其他相关人员组成。

3.3.1 根据火势情况及时制定相应对策，向各部门下达救灾指令；

3.3.2 根据火势情况及时确定是否疏散人员；

3.3.3 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。

3.3.4 在火势难以控制时，应及时下达向“119”报警的指令；

3.3.5 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。

3.3.6 下令将消防电梯降至首层，派专人控制，转供灭火工作之用。

同时停止起火区域的其他电梯和中央空调运行。

3.3.7 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；

3.3.8 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。

3.3.9 火灾扑灭后，组织各部门进行善后工作。

## 4. 人员的疏散和救护

小区内发生火情时，各部门员工的任务是灭火、疏散人员、抢救和保管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。

4.1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指导、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、迅速离开。

4.2人员的疏散以就近安全门、消防通道为主，也可以根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散。

4.3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。

4.4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。

4.5疏散顺序为：先起火单元及相邻单元，后起火上面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），若向下通道已经被烟火封住，则可考虑向屋顶撤离。5.6在火场救下的受伤业主、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。

## 5. 警戒

5.1接到火警通知后应迅速成立秩序警戒组，布置好小区几外围警戒。

5.2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，为消防灭火创造有利条件。

5.3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重要物质。

5.4保证消防电梯为消防人员专用，引导消防人员进入起火层，维持灭火行动的秩序。

5.5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进行调查。

5.6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。

## 6. 善后工作

6.1火灾扑灭并经公安消防部门勘测后，工程部应迅速将小区的

报警和灭火系统恢复至正常状态。

6.2秩序部组织人员清理灭火器材，及时更换、补充灭火器材。

6.3秩序及工程及客服部统计伤亡情况和小区财产损失情况，上报公司。

6.4综合管理中心组织员工对受灾业主/用户进行慰问，并根据实际情况给予切实帮助。

6.5环境组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。

6.6灭火指挥部应召开会议，对火灾扑救行动进行回顾和总结。

6.7客服中心收集可疑情况，配合调查组对火灾事故进行调查。

6.8如果小区财产办有保险，则由财务部门联系保险公司进行索赔。

为了做好小区消防工作，确保小区人员、单位人身生命财产安全，落实消防工作“以防为主、防消结合”的基本原则，应付突发的火灾事故，特制订本预案。

无论何时，一旦发现有火灾苗头，如烟、油、味、色的异常状态，每一位员工都必须立即向值班领导报警、消防监控室报警（注意：当现场异味为液化气等易燃易爆气体是，严禁在现场使用手机、对讲机、电话报警，应该脱离现场到安全区域后再报警，以防电火光引爆易燃气体），请其派人查明真相，并做好应急准备。

## 一、组织机构

小区灭火和应急疏散工作应分为报警组、灭火组、疏散组、后勤设备组，具体工作分工如下：

1、报警组：（可由5—7人组成）主要负责接报火警，火灾时的通讯工作，指引消防车辆到达火灾现场（如到指定重要的路口指引车辆，清除道路上的障碍物等）。

2、灭火组：（可由3—5人组成）主要负责一般初级火灾的扑救工作。

3、疏散组：（可由8—10人组成）主要负责火灾时人员的安全疏散，警戒，维护秩序。

4、后勤设备组：（可由5—7人组成）主要负责火灾现场的电源、燃气、管道、及消防设备的管理。

## 二、报警和接出警的程序

接、报火情时要沉着冷静，耐心

- 1、消防监控中心报警组人员要坚守岗位，对小区的重点要害方位动静全方位24小时严密监控。
- 2、监控中心收到监控区域的火警信号或火警电话后，应立即用对讲机或电话通知灭火组人员赶赴现场，如发现火势较大时立即拨打火警电话119，并电话通知值班领导及各小组负责人，赶赴现场。
- 3、灭火组赶到现场后如未发生火灾，应查明警示信号的报警原因，并做详细记录。
- 4、如有火灾发生，因根据火情，立即拨打火警119报警，并将信息反馈监控中心，同时进行灭火及疏散工作，切勿在现场或附近高喊“着火了”，以免造成不必要的恐慌。
- 5、报警组根据火灾情况，调集有关人员启动灭火和应急预案。

## 三、应急疏散的程序和措施

- 1、为使灭火和应急疏散预案顺利进行，秩序维护员应加强日常检查，确保消防通道的时刻畅通。
- 2、公共聚集场所（一楼大堂、1楼消防楼道出入口、地下室、楼顶）应保持消防通道的畅通，出入口有明显标志，消防通道及安全门不能封锁。
- 3、火灾发生时，由后勤设备组人员关闭区域内电源、燃气管道，若着火楼层较高时将电梯调试为手动模式，为消防员专用。
- 4、火灾发生时，疏散组人员应迅速赶赴火场，利用应急广播



## 或逐门

逐户指挥人群有组织的疏散，疏散顺序为：先起火单位及其相邻单位，后起火层2层和下1层。疏散一般以向下疏散为原则（底层应向外疏散），若向下通道已被烟火封住，则可考虑向楼顶疏散。

5、疏散时疏散组人员分别到电梯口劝解人群不能乘坐电梯，以防停电被困。

6、在火灾区域外150米处拉出警戒线，维护秩序，对围观人群进行劝解，以防高空坠物。并对外统一口径“火灾正在扑救，不要惊慌”

7、疏散组人员要在楼层各单位人员都已疏散完毕以后，确认是否还有人被困，在发现有人被困时，视情况救援，如自身无法救援时，立即同时消防员，并做汇报。

8、疏散路线尽量简捷，安全出口的利用要平均。

9、疏散组人员要分工明确，统一指挥。

## 四、扑救一般初级火灾的程序和措施

1、当火灾发生时要沉着冷静，采取适当的方法组织灭火、疏散。

2、对于能立即扑灭的火灾要抓住战机，。

3、对于不能立即扑灭的火灾，要采取“先控制，后消灭”的原则，先控制火势的蔓延，在展开全面的扑救，一举消灭。

4、火场如有受到围困，要坚持“先救人，后救火”的原则，全盘考虑，制订灭火疏散方案。

5、火场扑救要采取“先重点，后一般”的原则

防人员的统一指挥，配合消防队实施灭火，疏散工作。

五、通讯联络，安全防护救护的程序和措施

1、所有参加灭火与应急疏散工作的部门领导、工作人员应打开通讯工具，确保通讯畅通，随时确认工作、汇报。

2、后勤设备组通知电工或工程人员到现场待命。

3、医务人员在现场及时救治火场受伤人员，必要时与医院联系救治工作。

4、疏散组人员疏散无关车辆、人员，确保交通畅通。

六、警戒措施

1、由疏散组人员做好警戒工作，布置好小区内部和外围的警戒

2、由报警组人员清楚小区外围和内部的路障，疏散一切无关车辆和人员，疏通道路，为消防队灭火创造有利条件。

4、有报警组引导消防员进入火场，维持灭火现场的秩序

6、保证非起火区域和全体业主的安全，防止坏人趁火打劫

七、善后工作

1、组织人员清理灭火器材，及时更换，补充消防器材

2、统计人员伤亡情况和小区财产损失情况，上报物业领导

3、组织员工对受伤业主进行慰问，并根据实际需要给予切实

## 帮助

- 4、物业领导应召开会议，对火灾扑救行动进行回顾和总结
- 5、有物业领导发动员工，收集可疑情况，配合消防部门对火灾事故进行调查，并做专题报告，分清责任。