

青岛西海岸新区物业管理服务中心

西海岸新区物业服务行业 2025 年 应急管理预案

1. 总则

1.1 编制目的

为科学有效应对物业管理区域可能出现的突发事件，进一步规范应急处置，全力做好物业管理应急管理工作，特制定本预案。

1.2 编制依据

《中华人民共和国安全生产法》、国务院《物业管理条例》、《山东省物业管理条例》、《青岛市物业管理条例》等法律法规。

1.3 编制范围及适用范围

1.3.1 本预案适用于全区物业管理区域内应急管理的处置工作。

1.3.2 本预案所称的突发事件是指突然发生，在物业管理区域造成或可能造成严重危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害。

(1) 自然灾害。主要包括降雨、降雪、台风、暴雨、雷电等引发的灾害。

(2) 事故灾难。主要包括物业管理项目内火灾、电梯故障、高空坠物、爆炸、水侵等引发的灾害。

(3) 公共服务事件。因物业企业沟通不畅、服务不周、处置不当引发群体上访、社会负面影响等恶性事件。

(4) 社会安全事件。主要包括在物业管理项目内发现恐怖袭击事件、刑事案件、民族宗教事件、网络与信息安全事故、涉外突发事件和群体性事件等。

1.4 编制工作原则

1.4.1 以人为本，减少危害。以保障人民群众的生命财产安全为首要任务，最大限度地减少突发事件造成的各种危害和人员伤亡。

1.4.2 以块为主，属地管理。各镇街（灵山岛保护区）物业行政主管部门积极配合相关职能部门开展工作，指导物业企业协助配合辖区街道办事处（镇人民政府）发挥基层管理职能，条块结合、以块为主、属地管理，建立灵活快速、功能全面的应急反应机制。

1.4.3 预防在先，平战结合。物业企业切实落实居安思危、预防为主的思想，树立常备不懈的观念，做好日常应对突发事件思想、预案、机制和工作等方面的准备。成立应急处置小组，加强突发事件应急处置工作的培训力度，定期组织应急演练。

1.4.4 依法规范，正确引导。物业企业要按照相关法律、法规、规章加强突发事件监视预警与应急管理，确保突发事件应对

的规范化、制度化、法制化，及时协助配合相关部门做好舆论引导，舆情控制，回应社会关切问题。

2. 组织机构与职责

2.1 指挥机构

按照应急管理工作的需要，成立区物业管理应急管理工作领导小组。组长由区住房和城乡建设局分管领导担任，成员由各镇街（灵山岛保护区）物业行政主管部门主要负责人组成。

2.2 工作职责

2.2.1 领导小组职责。贯彻执行应急管理相关物业管理工作要求，协同有关部门指导物业管理行业开展应急事件处置相关工作。

2.2.2 各镇街（灵山岛保护区）物业管理部门，按照属地管理原则，负责协同有关部门具体做好本辖区内物业管理行业应急管理相关工作，指导物业企业落实突发事件应急处置工作，主要职责有：

（1）建立和完善行业应急管理机制，确定专（兼）职管理人员，确保行业应急管理工作的正常运行。

（2）建立健全隐患排查治理等制度，协同有关部门开展行业领域专项整治，督导有关问题整改，及时向有关执法部门移送或函告有关问题。

（3）协同有关部门开展行业应急管理宣传教育培训和安全文化创建活动。

(4) 督促、指导本辖区物业企业开展应急管理相关工作。

(5) 督促、指导或协同有关部门督导辖区内物业企业落实应急处置相关措施、隐患排查整改和宣传教育培训等各项工作，督促辖区物业企业定期开展应急事件处置演练。

(6) 法律法规规定的其他应急管理职责。

2.3.4 各物业企业职责。履行应急管理第一责任人职责，全面做好本企业应急管理工作，主要职责：

(1) 成立应急管理组织领导机构，设置专（兼）职安全生产管理机构，配置专职管理人员，确保应急管理相关工作有序运转。

(2) 按照《西海岸新区物业管理区域台风、暴雨、雷电灾害、电梯困人应急预案（示范文本）》、《西海岸新区物业管理区域火灾和火警应急疏散预案（示范文本）》（附后）制定本企业预案。

(3) 完善应急管理网格化管理机制，确定网格化负责人，按要求及时向相关部门报送有关信息。

(4) 严格落实应急管理各项工作，定期开展自查自纠，及时整改问题隐患。在物业管理区域及时开展应急管理宣传教育培训和安全文化创建活动。

(5) 配合相关部门、属地街道办事处（镇人民政府）相关部门，做好本企业和物业管理区域突发事件应急处置调查处理、统计上报等工作。

(6) 建立健全应急救援体系，协助相关职能部门、属地街道办事处(镇人民政府)相关部门，做好事故应急救援工作，并组织应急演练活动；做好本企业应急队伍建设、应急物资储备等其他相关应急管理工作，并定期组织相关应急人员进行业务培训。

(7) 制定年度应急演练工作计划，严格按照年度演练计划开展应急演练。组织本企业内安全风险评估；分析评价企业重大危险源安全情况；召开安全生产和应急管理工作会议，总结和部署相关工作；落实应急管理责任制；强化宣传教育培训等工作。

(8) 突发事件应对期间，在辖区街道办事处(镇人民政府)相关部门的指导下依法采取应急措施，开展相应级别的应对工作。

(9) 法律法规和上级部门规定的其他应急管理职责。

3. 工作机制

3.1 督查长效机制

各镇街（灵山岛保护区）物业管理部门，定期协同有关部门对各物业管理区域的应急管理工作进行督导检查，向物业企业提出指导意见。各物业企业应当成立每日巡查小组，对物业管理区域内的隐患进行全面检查和巡查，对于发现的问题及时劝阻、制止并立即向有关部门报告。

3.2 信息报送机制

3.2.1 各镇街（灵山岛保护区）物业管理部门、各物业企业应当建立突发事件信息快速报送制度，及时准确的向有关部门报送信息、报告情况、问题移送等。

3.2.2 在突发事件应急处置中，应当随时通报情况，及时、准确的向有关单位反馈信息。

3.2.3 各镇街（灵山岛保护区）物业管理部门、各物业企业应当按有关规定及时向相关部门报告突发事件的应急处置或完成情况。

3.3 应急处置指挥协调机制

3.3.1 各镇街（灵山岛保护区）物业管理部门应当采取有效措施确保政令畅通。属于跨区域的协调工作，由区物业管理应急管理工作领导小组负责协调、指挥。

3.3.2 应急预案启动后，各镇街（灵山岛保护区）物业管理部门应当及时协调和指导本区域有关部门和物业企业，按照有关部门的规定落实相关工作。

4. 后果评估

应急处置完后，各镇街（灵山岛保护区）物业管理部门要协同和配合有关部门查明导致引发安全事件的原因。督导物业企业总结经验，接受教训，逐步完善应急机构和程序，提高预警和应急处置能力，提升管理水平，避免类似事件再次发生。

5. 监督管理

5.1 督导。坚持履行职责情况督导机制，各级物业管理部门要将应急管理工作纳入年度物业管理工作督导和物业企业信用评价机制。

5.2 奖励。对在应急管理工作中成效显著、有创新、作出突

出贡献的，按照有关规定予以表彰。对做出特殊贡献的企业和个人，及时向有关部门通报并给予表彰。

5.3 责任。应急管理工作落实情况与行业评先创优、信用评价工作挂钩。对制度不落实、工作履职不到位、措施不得力引发生产安全事故的企业，在年度评先创优、前期物业项目招投标等活动中，分别给予通报批评、记入企业不良行为记录等处理；对不服从有关行政管理部门管理，玩忽职守，失职、渎职的或延误时机造成损失的单位、企业或个人依法追究责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

6. 预案更新

区物业管理应急管理领导小组将根据实际情况以及有关法律、法规修改情况，对本预案及时进行修改、完善。

7. 预案实施时间

本预案自印发之日起实施。

联系人：胡乃波

联系电话：86990308

附件：1、西海岸新区物业服务行业应急领导小组、西海岸新区物业服务行业应急突击小组成员名单

2、西海岸新区物业服务行业 2025 年防汛工作预案

3、西海岸新区物业服务区域台风、暴雨、雷电灾害应急预案

- 案
- 4、西海岸新区物业服务区域火灾和火警应急疏散预
 - 案
 - 5、西海岸新区物业服务区域电梯困人应急疏散预案
 - 6、西海岸新区物业服务区域高空抛（坠）物应急预
 - 案
 - 7、西海岸新区物业服务区域低温雨雪冰冻灾害防范
 - 应急预案

西海岸新区物业管理服务中心

2025年1月10日

附件 1:

西海岸新区物业服务行业应急领导小组成员名单

组 长 纪晓东 区住房和城乡建设局副局长
副组长 曹善艳 区物业管理服务中心主任
组 员 王暖国 琅琊镇物业管理部门负责人
王培芝 藏马镇物业管理部门负责人
刘成杰 泊里镇物业管理部门负责人
邓云明 张家楼街道办事处物业管理部门负责人
徐清英 王台街道办事处物业管理部门负责人
石相毅 长江路街道办事处物业管理部门负责人
丁 晓 黄岛街道办事处物业管理部门负责人
陈 达 薛家岛街道办事处物业管理部门负责人
宋学文 辛安街道办事处物业管理部门负责人
管 静 灵珠山街道办事处物业管理部门负责人
刘冠照 红石崖街道办事处物业管理部门负责人
张坤培 灵山卫街道办事处物业管理部门负责人
王志刚 隐珠街道办事处物业管理部门负责人
吕咸龙 胶南街道办事处物业管理部门负责人
周美妮 珠海街道办事处物业管理部门负责人
薛 瑞 滨海街道办事处物业管理部门负责人

张钦信 铁山街道办事处物业管理部门负责人

徐坤华 灵山岛保护区物业管理部门负责人

区物业管理中心突击小组成员名单

组 长：纪晓东

副组长：曹善艳

组 员：张洪福、郑杰、金伟、李增福、孟照波、陆娜、
周健、孙鹏、周龙、胡乃波

附件 2:

西海岸新区物业服务行业 2025 年防汛工作 预案

为扎实做好物业管理区域防汛工作，根据上级有关指示要求和我局防汛工作部署安排，结合我区物业服务行业实际，特制定本预案。

一、指导思想和基本原则

依据上级有关部门通知要求，深入贯彻落实中央、省市区各级防汛工作的指示精神，坚持“安全第一，常备不懈，预防为主，全力抢险”的方针，按照“统一部署、统一指挥、分级负责、分层落实”的原则，把“预防重于抢险”的工作思路落实到各项防汛措施中去，紧密结合物业管理行业实际，充分发挥区、街镇、物业企业三级联动机制和防汛力量，充分认识到防汛抗旱、台风灾害应急预案的重要性，确保物业管理区域防汛安全。

二、时间安排

2025 年 6 月 1 日-2025 年 10 月 1 日及其它出现汛情时段。

三、组织机构及工作职责

为加强组织领导，明确责任分工，建立“集中领导、统一指挥、分工明确、各负其责、功能完善、运转高效”的城区防汛机构体系，成立西海岸新区住房和城乡建设局物业管理行业防汛工作领导小组，负责统一指挥领导、组织协调、督办落实物业管理

区域防汛各项工作，领导小组成员由区住房和城乡建设局副局长纪晓东任组长，物业管理服务中心负责人曹善艳为副组长，各街镇物业管理中心负责人为组员组成。

物业管理行业防汛工作领导小组下设办公室，设在区物业管理服务中心，办公室主任由曹善艳同志兼任。防汛工作领导小组可根据现场处置情况，临时增减成员单位。

具体职责分工：

区住房和城乡建设局物业管理中心：负责全区物业管理行业防汛工作的协调调度。具体负责制定下发防汛工作通知，及时传达上级有关防汛工作的指示要求、上报相关信息；及时召集调度会议，协调解决物业管理行业防汛工作的有关问题；进行防汛宣传工作；督导各镇街（灵山岛保护区）做好防汛工作；对各单位、各企业防汛工作进行抽查。

各镇街（灵山岛保护区）：严格履行属地管理职责，负责辖区内物业管理区域防汛工作的组织实施。具体负责传达上级有关防汛工作的信息、指示要求；督导、组织并协助各自辖区内物业服务企业做好防汛工作；进行防汛宣传工作；对物业服务企业防汛工作进行普查，并按职责及时解决相关问题。

各物业服务企业：严格落实企业主体责任，切实履行防汛工作第一责任人职责，积极开展自查自改，扎实准备，加强宣传，妥善应对，做好所管理的物业项目防汛各项工作。

四、工作内容

（一）全面开展汛前隐患排查整治。汛情来临前，督促各单位、各企业要按照城市防洪规划要求，对各自辖区内的物业管理区域开展一次汛期专项检查，对排水管网、雨水井等排水设施进行清理疏通，对输电线路、危旧房屋、易倾斜倒伏树木、围墙、挡土墙、设备房、广告牌、地下车库、防雷装置等处等易引发防汛安全问题的部位进行一次全面细致的检查，做好巡查、修缮、维护、设立警示标识等工作。

（二）扎实做好防汛准备工作。督促各街、镇、各物业服务企业针对各自辖区内物业项目实际和存在的问题，进一步修订完善防汛、救援等应急处置预案，落实防汛、救援队伍，做好抽水机、铁锹、沙袋等防汛物资、器材储备工作，积极开展防汛、救援演练，做到各项准备工作到位。同时，充分利用黄岛物业管理信息网、小区宣传栏、发放宣传资料、微信、飞信、电视、广播、报纸等多种手段，积极宣传防洪减灾知识，提高广大居民对洪涝灾害的认识；提醒居民加强自我检查防范意识，对雨棚、花架、晒衣架、空调室外机架和阳台扶手等部位摆放花盆、吊篮等行为进行规范，扎实做好汛期防汛的各项工作。

（三）及时正确做好汛情应对工作。出现汛情时，物业办根据上级通报在物业管理信息网及时向各单位、各企业发布汛情信息（信号），并根据上级指示组织开展抗洪抢险工作。

防汛预警信号等级由低到高划分为IV级、III级、II级、I级

四个等级，分别为：蓝色汛情预警、黄色汛情预警、橙色汛情预警和红色汛情预警。

预警启动条件：

1、蓝色汛情预警（IV级）：当符合下列条件之一时，可启动蓝色预警：收到暴雨蓝色预警天气预报；预计未来3小时内降雨量将达50毫米以上；降雨量已达到30毫米以上且可能持续；可能造成城区部分道路、低洼地区出现积水。

2、黄色汛情预警（III级）：当符合下列条件之一时，可启动黄色预警：收到大暴雨黄色预警天气预报；预计未来3小时内降雨量将达100毫米以上；降雨量已达到50毫米以上且可能持续；可能造成城区部分道路、低洼地区出现严重积水阻断通行。

3、橙色汛情预警（II级）：当符合下列条件之一时，可启动橙色预警：收到特大暴雨橙色预警天气预报；预计未来3小时内降雨量将达150毫米以上；降雨量已达到100毫米以上且可能持续；可能造成城区部分道路、低洼地区出现内涝；城区内主要排洪河道行洪，可能造成城区洪涝灾害。

4、红色汛情预警（I级）：当符合下列条件之一时，可启动红色预警：收到特大暴雨红色预警天气预报；预计未来3小时内降雨量将达200毫米以上；降雨量已达到150毫米以上且可能持续；可能造成城区部分道路、低洼地区出现严重内涝，并可能危及人民群众生命财产安全；城区内主要河道泄洪并可能出现溢堤、溃堤等重大险情，可能造成城区内严重洪涝灾害。

5、当本级汛期预警等级与上级发布等级不一致时，以上一级发布的预警等级为准。

启动蓝色汛情预警时，各单位、各企业防汛人员半数以上到岗待命，启动黄、橙、红色汛情预警时，各单位、各企业防汛人员全部到位，30分钟内到达各自责任区域，按照上级指示安排或各自防汛预案、职责分工，迅速投入防汛抢险、救援等工作。

发布蓝色预警后，根据即将发生汛情的特点和可能造成的危害，各镇街、各企业应立即做出响应，组织对重点部位安全隐患、应对措施准备等各项工作进行检查、督导，对发现的问题责令有关单位进行整改落实。

发布黄色预警后，各镇街、各物业企业应在进一步强化蓝色预警响应措施的基础上，还应当针对即将发生的汛情的特点和可能造成的危害，立即采取下列措施：立即责令应急救援队伍、负有特定职责的人员进入待命状态，并动员后备人员做好参加应急救援和处置工作的准备；立即责令各成员单位调集应急救援所需物资、设备、工具，准备应急设施和避难场所，并确保其处于良好状态、随时可投入正常使用；

发布橙色、红色预警后，下达指令，确定到达现场的时间及集结地点，组建现场指挥部，成立应急工作组，统一指挥和协调，研判事态发展趋势。

现场指挥部根据事故性质、波及范围、受影响人员分布、应急人力与物力等情况，立即组织相关成员制定现场应急救援处置方案。

应急报告内容初报：突发事件发生的时间、地点、信息来源、

事件类别、基本过程、财产损失、人员伤亡情况，对事件的初判级别，已经采取的措施，有无次生或衍生危害、周边有无危险源、警报发布情况、是否需疏散群众，需要支援事项和亟需帮助解决的问题，现场负责人姓名、单位和联系电话等。续报：事发单位与事发当事人的基本情况（姓名、性别、年龄、户籍、职业、证件号等）及事件起因、性质、影响范围、发展趋势、处置情况、请求事项和工作建议等。终报：内容包含事件基本情况、原因分析、信息报告、应急响应、善后处置、责任划分与追究、经验教训及改进措施等。

出现较大汛情、险情时，各企业及时上报物业项目所在地镇街（灵山岛保护区），同时报区住建局物业管理中心，我中心及时上报有关部门，请求支援，并根据上级部署，做好抗洪抢险工作。

（四）妥善做好善后处置工作。防汛抢险结束后，督促各单位、各企业对各自职责范围内防汛抢险人员、物资投入情况，设施损毁情况，防汛存在的问题进行统计汇总，分析研究，进行全面客观的评估，提出改进措施，形成本次防汛抢险处置报告，据此进一步修改完善其防汛工作方案，并及时收集相关信息。同时，督促各街、镇、各企业做好物业管理区域汛后秩序恢复工作。

五、有关要求

（一）高度重视，加强领导。各单位、各企业要高度重视物业管理行业防汛工作，充分认清今年防汛工作的严峻形势，坚决克服和防止麻痹侥幸心理，始终保持高度警惕性，进一步增强确

保防汛安全的紧迫感和责任感；要严格落实属地监管职责、安全生产主体责任，切实加强组织领导，安排专人负责，早准备、早部署，确保人员队伍、设备物资、预案方案等各项措施提前落实到位，确保防汛处置工作有序、有力、有效。

（二）统筹兼顾，确保成效。各单位、各企业要密切关注气象变化情况和天气实况，当本辖区降水较大、出现较大汛情时，要立即开展防汛自救工作；同时，要高度关注医院、学校等人员密集场所以及行洪不畅、低洼积涝的物业管理区域的防汛工作，高度重视应对暴雨、雷电、台风、洪水、滑坡、泥石流等极端天气和自然灾害工作，积极做好各项应急准备、处置、上报等工作，确保物业管理防汛工作万无一失。

（三）严肃纪律，落实责任。各单位、各企业要建立并严格落实防汛工作制度，特别是巡查、值班制度，确保遇有情况及时处置、上报，汛期值班期间，无论有无汛情值班人员都要到岗到位，保持通讯畅通，做好防汛工作的接收、传达、记录等相关工作，值班期间，各值班人员应严格值班纪律，不得擅离岗位，不得饮酒和做与防汛工作无关的事情。对因人为原因造成防汛不力的物业服务企业，将予以通报批评、记入企业不良行为记录等处理，对防汛工作不力的单位将上报区政府，予以处理，对情节严重的违法违规单位、企业和人员，将严肃处理并依法追究相关人员责任。对可能出现的舆情舆论加强引导，及时回应社会关切问题。

附件 3:

西海岸新区物业服务区域台风、暴雨、雷电灾害应急预案

(示范文本)

物业管理区域名称: _____

一、应急小组成员

(一) 总指挥: (姓名, 下同) _____

(二) 副总指挥: _____

(三) 应急实施组: _____

(四) 通讯联络组: _____

(五) 安全保障组: _____

(六) 后勤保障组: _____

注: 建议“通讯联络组”成员由服务中心或监控中心的工作人员组成。

二、台风、暴雨、雷电预警信号及分级

根据先关法规政策规定, 以及《GBT 27962-2011》规范, 我市台风、暴雨、雷电预警信号及分级如下所示:

(一) 台风预警信号

台风白色预警信号 	为“注意级”信号, 其含义为: 48 小时内可能受热带气旋影响。
--	----------------------------------

<p>台风蓝色预警信号</p> 	<p>为“戒备级”信号，其含义为：24小时内将受台风影响，平均风力可达6级以上，或者阵风8级以上；或者已经受台风影响，平均风力为6至7级，或者阵风8至9级并将持续。</p>
<p>台风黄色预警信号</p> 	<p>为“防御级”信号，其含义为：24小时内将受台风影响，平均风力可达8级以上，或者阵风10级以上；或者已经受台风影响，平均风力为8至9级，或者阵风10至11级并将持续。</p>
<p>台风橙色预警信号</p> 	<p>为“紧急防御级”信号，其含义为：12小时内将受台风影响，平均风力可达10级以上，或者阵风12级以上；或者已经受台风影响，平均风力为10至11级，或者阵风12级以上并将持续。</p>
<p>台风红色预警信号</p> 	<p>为“特别紧急防御级”信号，其含义为：12小时内将受或者已经受台风影响，平均风力可达12级以上，或者已达12级以上并将持续。</p>

(二) 暴雨预警信号

<p>暴雨黄色预警信号</p> 	<p>为“戒备级”信号，其含义为：6小时内可能或者已经受暴雨影响（或1小时雨量将达到30毫米）。</p>
<p>暴雨橙色预警信号</p> 	<p>为“防御级”信号，其含义为：3小时内可能或者已经受暴雨影响，降雨量50毫米以上（或1小时雨量将达到50毫米）。</p>
<p>暴雨红色预警信号</p> 	<p>为“紧急防御级”信号，其含义为：3小时内可能或者已经受暴雨影响，降雨量100毫米以上（或1小时雨量将达到70毫米以上）。</p>

(三) 雷电预警信号

我市的雷电预警信号为，其含义为 2 小时内可能或者已经受雷电影响。当出现频繁且离本地较近的雷击情况时，可认为是强雷暴天气。

三、台风、暴雨、雷电应急处理程序

(一) 台风应急处理程序

任务	责任成员及行动	
发现与报告	天气预报	● 青岛市气象台发布台风白色预警信号。
	通讯联络组	● 将气象情况向总指挥/副总指挥报告,并及时通知应急小组全体成员做好准备。
台风白色预警信号	总指挥/副总指挥	● 召集应急小组全体成员会议,部署防台风工作。 ● 安排相关人员全天 24 小时值班。
	应急实施组	● 全面排查物业管理区域各建筑物及外围的安全隐患,拆除或加固易松动物体。
	通讯联络组	● 在公告栏内张贴防风防汛提示,并通过广播、微信告知业主、物业使用人台风信息,提示其做好防御准备。 ● 检查清点储备的应急物资(如沙包、麻绳、水桶等),确保到位。
	安全保障组	● 全面排查物业管理区域内全部共用设施设备的安全隐患,同时检查设施设备防雨防风措施的情况。 ● 绑扎固定室外电线,加固户外路灯和摄像头。 ● 清点各类应急维修工具,确保到位。
	后勤保障组	● 将露于公共阳台的花盆及其他可能被风吹走的物品移入室内;进一步清理松散物件,加固户外堆放物件。 ● 对物业管理区域内共有物业进行全面清扫,清运全部垃圾。
台风蓝色预警信号	总指挥/副总指挥	● 负责现场指挥,总指挥未到现场前由副总指挥负责。 ● 通知各组按照各自职责开展相应的工作。 ● 检查防风排涝工作的准备情况。 ● 如出现无法控制险情,应及时向政府相关部门请求救援。

任务	责任成员及行动	
	应急实施组	<ul style="list-style-type: none"> ● 中止户外一切高空作业，拆除室外横幅。 ● 检查共有物业所有门窗，确保每一个窗户关闭关紧，将除紧急出口外的所有玻璃门、防火门关闭。 ● 提醒具有室外广告牌的商铺对广告牌进行全面检查并加固。 ● 检查停车场的停放车辆，确保各停放车辆的车窗关闭。 ● 稳固容易被吹倒的自行车和电动自行车。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 密切关注青岛市气象台发布的天气预报，了解台风到来时间。有新的预报信息要及时通报给总指挥/副总指挥。 ● 通过广播、微信通知业主、物业使用人关好门窗、减少外出，清理窗边和阳台易坠杂物。
	安全保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 检查、保证消防设备及系统的可用性。 ● 检查应急排水设备的可用性。 ● 降下或加固室外的高架照明灯、霓虹灯、广告牌。 ● 检查玻璃幕墙及各出入口大门等部位承受风压情况，必要时采取加固措施
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 对全部排水沟进行彻底检查和清扫，确保其畅通。 ● 加固或清除易损毁树木和设施，将盆栽移至低处隐蔽角落。 ● 在各建筑物大堂出入口处铺好地垫，做好防滑措施。
台风黄色的预警信号	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 彻底检查防风排涝工作的准备情况。 ● 检查应急小组人员的到岗情况。 ● 如出现无法控制险情，应及时向政府相关部门请求救援。
	应急实施组	<ul style="list-style-type: none"> ● 在台风到达前终止一切户外施工活动。 ● 提醒危险地带和危房人员应到避险场所避风。 ● 在地下停车场出入口以及其他低洼易涝区域周围布置沙包等防洪应急物资，在较危险的区域应设置警戒线，防止人员进入。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 更新公告栏防风防汛提示；再次通过广播、微信告知业主、物业使用人当前台风信息。同时提示业主、物业使用人检查并移走窗边和阳台物品，不要在迎风的窗户旁站立，尽量不要外出。 ● 提醒有车的业主、物业使用人不要把车放在露天区域。
	安全保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 切断室外霓虹灯、广告招牌、充电设施及低洼易涝地带的电源。 ● 检查自行车停车棚的安全情况。 ● 台风来临时，严密监视建筑物内共用设备设施运行的情况，发生故障应立即排除。
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 再次检查排水设施的情况，及时清理杂物以便顺畅排水。
台风橙色、红色预警信号	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 再次彻底检查防风排涝工作的准备情况。 ● 台风来临时，要求除值班人员坚守岗位外，其他人员在室内原地待命，不得外出，远离迎风门窗。 ● 如出现无法控制险情，应及时向政府相关部门请求救援。
	应急实施组	<ul style="list-style-type: none"> ● 台风来临时，密切关注低洼易涝区域的积水情况，一旦出现险情，应立即通知安全保障组一起迅速采取防洪排涝措施阻止险情扩大。 ● 有人求救时，应在确保自身安全的前提下，组织救援。

任务	责任成员及行动	
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 更新公告栏防风防汛提示；再次通过广播、微信告知业主、物业使用人当前台风信息，检查门窗关闭情况，不要在迎风的窗户旁站立，不要外出。 ● 接到求救电话或信号立即报告总指挥/副总指挥、应急实施组成员。
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 台风来临前，大幅度修剪树木，并及时清运绿化垃圾。 ● 再次检查排水设施的情况，及时清理杂物以便顺畅排水。
	安全保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 切断地下停车场各类充电设施的电源。 ● 在地下停车场等低洼易涝区域，安装紧急排水设备，确保出现积水时正常使用。 ● 台风来临时，严密监视共用设备设施运行的情况，发生故障应立即排除。 ● 发现险情时，应在确保自身安全的前提下，组织抢险。
后期处置	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 负责指挥现场善后工作。 ● 组织应急小组全体成员对此次应急进行总结，并形成总结报告。
	应急实施组	<ul style="list-style-type: none"> ● 协助后勤保障组及时清理影响安全、通行的树木和设施。 ● 清点损坏物品及门窗，做好记录，报给通讯联络组。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 做好相关记录及安抚善后工作。
	安全保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 检查共用设施设备是否有损坏，组织及时维修，并将受损设备设施及运行情况进行统计记录，报给通讯联络组。 ● 恢复有关设施设备的正常运行。 ● 维修损坏门窗。
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 及时清理影响安全、通行的树木和设施。 ● 做好台风及暴雨天气后的现场清扫及垃圾清运工作。

(二) 暴雨应急处理程序

任务	责任成员及行动	
发现与报告	天气预报	<ul style="list-style-type: none"> ● 青岛市气象台发布暴雨信号。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 将气象情况向总指挥/副总指挥报告，并及时通知应急小组全体成员做好准备。
应急准备	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 召集应急小组全体成员会议，部署防暴雨工作。 ● 通知各组按照各自职责开展相应的工作。
	应急实施组	<ul style="list-style-type: none"> ● 检查共有物业所有门窗，确保每一个窗户关紧，将除紧急出口外的所有玻璃门、防火门关闭。 ● 全面排查物业管理区域各建筑物及外围的安全隐患，拆除或加固易松动物体。 ● 提醒具有室外广告牌的商铺对广告牌进行全面检查并加固。 ● 中止户外一切施工活动，拆除室外横幅。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 在公告栏内张贴防暴雨提示，并通过广播、微信告知业主、物业使用人暴雨信息，提示其做好防御准备。 ● 检查清点储备的应急物资（如沙包、麻绳、水桶等），确保到位。

任务	责任成员及行动	
	安全保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 全面排查物业管理区域内全部共用设施设备的安全隐患，同时检查防雨设施的情况。 ● 绑扎固定室外电线，加固户外路灯和摄像头。 ● 清点各类应急维修工具，确保到位。
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 对物业管理区域内共有物业进行全面清扫，清运全部垃圾。 ● 对所有排水沟进行彻底检查和清扫，确保其畅通。 ● 加固或清除易损毁树木，将盆栽之花卉移至低处隐蔽角落。 ● 在各建筑物大堂出入口铺好地垫，做好防滑措施。
黄色暴雨预警信号	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 负责现场指挥，总指挥未到现场前由副总指挥负责。 ● 彻底检查暴雨防御工作的准备情况。 ● 如出现无法控制险情，应及时向政府相关部门请求救援。
	应急实施组	<ul style="list-style-type: none"> ● 检查门、窗、天台等易进雨的设施，收盖露天存放的物品，疏散低洼易涝地区物资。 ● 在地下停车场出入口以及其他低洼易涝区域周围布置沙包等防洪设备，在较危险的区域应设置警戒线，防止人员进入。 ● 提醒危险地带和危房人员应到避险场所避雨。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过广播、微信通知业主、物业使用人关好门窗、减少外出，清理阳台衣物。
	安全保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 检查应急排水设备的可用性。 ● 检查户外电气设备、临时电气设备的抗雨措施；切断室外霓虹灯、广告招牌、充电设施及低洼易涝地带的电源。
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 再次检查排水设施的情况，及时清理杂物以便顺畅排水。
橙色暴雨预警信号	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 彻底检查防洪排涝工作的准备情况。 ● 检查应急小组人员的到岗情况。
	应急实施组	<ul style="list-style-type: none"> ● 中止一切户外作业活动。 ● 暴雨来临时，密切关注低洼易涝区域的积水情况，一旦出现险情，应立即通知安全保障组一起迅速采取防洪排涝措施防止险情扩大。 ● 有人求救时，应在确保自身安全的前提下，组织救援。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 更新公告栏内防暴雨提示；再次提醒业主、物业使用人留在室内，不要外出活动，不要停留低洼地带或可能出现严重水淹地域。 ● 接到求救电话或信号立即报告总指挥。
	安全保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 在地下停车场等低洼易涝区域，安装紧急排水设备，确保出现积水时正常使用。 ● 暴雨来临时，严密监视建筑物内共用设备设施运行的情况，发生故障应立即排除。 ● 发现险情时，应在确保自身安全的前提下，组织抢险。
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 清理影响安全的树木和设施，并及时清运绿化垃圾。 ● 再次检查排水设施或通道，保证排水口无杂物。
红色暴雨	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 彻底检查防洪排涝工作的准备情况。 ● 检查应急小组人员的到岗情况。 ● 如出现无法控制险情，应及时向政府相关部门请求救援。

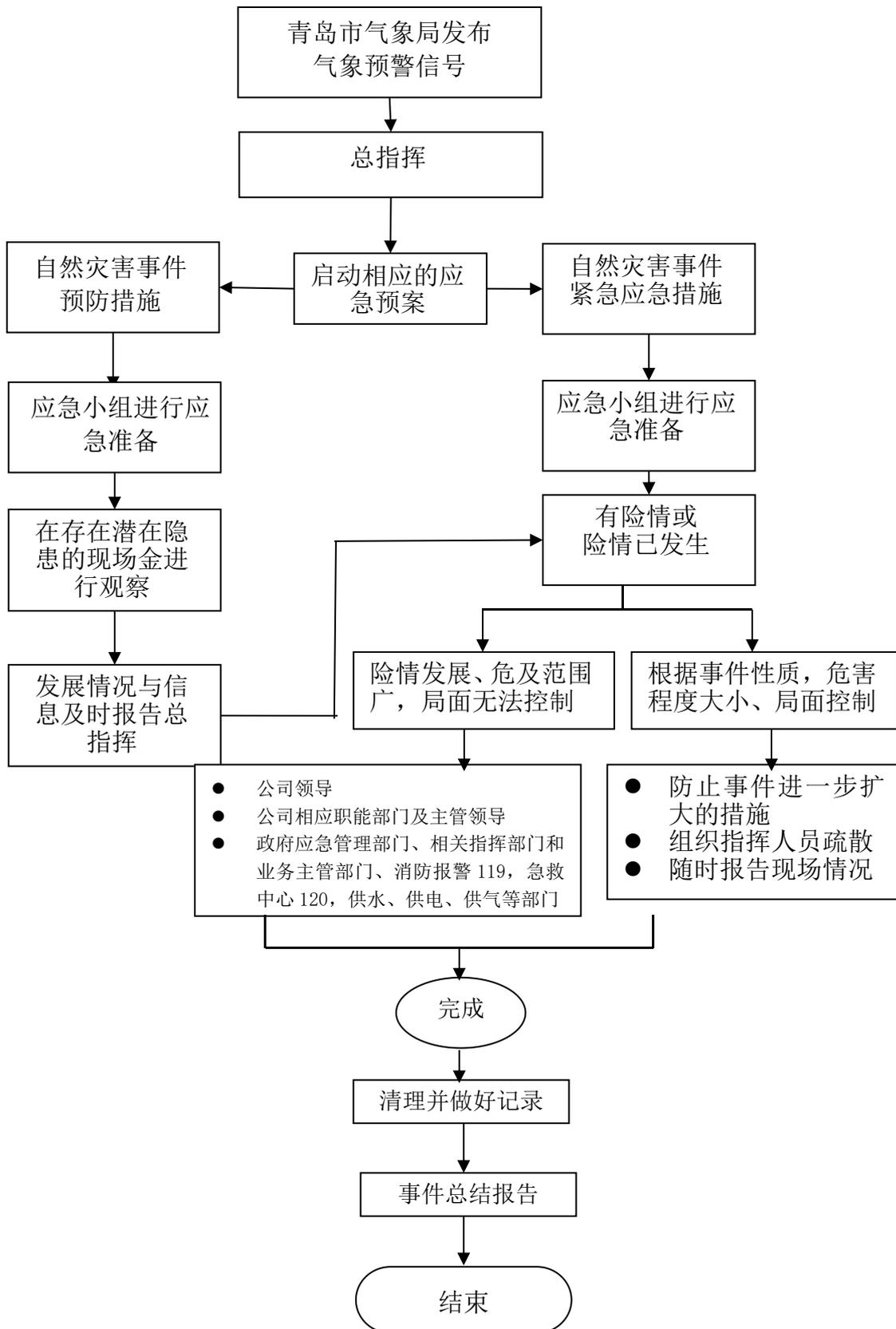
任务	责任成员及行动	
预警信号	应急实施组	<ul style="list-style-type: none"> ● 中止一切户外作业活动。 ● 暴雨来临时，密切关注低洼易涝区域的积水情况，一旦出现险情，应通知安全保障组一起迅速采取防洪排涝措施防止险情扩大。 ● 对于低洼地带或严重水淹地域的人员进行疏散，到安全地方暂避。 ● 接到求救信号时，应在确保自身安全的前提下，组织救援。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 更新公告栏内防暴雨提示；提醒业主、物业使用人留在室内，不要外出活动，不要停留低洼地带或可能出现严重水淹地域。 ● 接到求救电话或信号立即报告总指挥。
	安全保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 在地下停车场等低洼易涝区域，安装紧急排水设备，确保出现积水时正常使用。 ● 暴雨来临时，严密监视建筑物内共用设备设施运行的情况，发生故障应立即排除。 ● 发现险情时，应在确保自身安全的前提下，组织抢险。
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 清理影响安全的树木和设施，并及时清运绿化垃圾。 ● 再次检查排水设施或通道，保证排水口无杂物。
后期处置	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 负责指挥现场善后工作。 ● 组织应急小组全体成员对此次应急进行总结，并形成总结报告。 ● 如出现无法控制险情，政府相关部门或上级部门救援的，总结报告呈送以上相关部门。
	应急实施组	<ul style="list-style-type: none"> ● 协助后勤保障组及时清理影响安全、通行的树木和设施。 ● 清点损坏物品及门窗，做好记录，报给通讯联络组。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 做好相关记录及安抚善后工作。
	安全保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 检查共用设施设备是否有损坏，组织及时维修，并将受损设备设施及运行情况进行统计记录，报给通讯联络组。 ● 恢复有关设施设备的正常运行。 ● 维修损坏门窗。
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 及时清理影响安全、通行的树木和设施。 ● 做好台风及暴雨天气后要要及时检查排水沟及角落，清理动物尸体及积水、填平坑洼，清除蚊、蝇孳生地等现场清扫及垃圾清运工作。 ● 对被水淹没过的室内外区域做好环境消杀，喷洒灭虫剂，防止蚊蝇大量繁殖和传播疾病。

(三) 雷电应急处理程序

任务	负责人员及行动	
发现与报告	天气预报	<ul style="list-style-type: none"> ● 青岛市气象台发布雷电预警信号。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 将气象情况向总指挥/副总指挥报告，并及时通知应急小组全体做好准备。
应急准备	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 召集应急小组全体成员会议，部署防雷工作。 ● 彻底检查雷电防御情况，安排相关人员值班。

任务	负责人员及行动	
	应急实施组	<ul style="list-style-type: none"> ● 疏散公共区域人群，停止户外活动。 ● 检验消防器材可靠性，以备发生雷击后灭火。 ● 提醒具有室外电子广告牌的商铺关闭广告牌电源。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 通知业主、物业使用人留在室内，关闭门窗。 ● 提醒业主、物业使用人勿接触天线、水管、铁丝网、金属门窗等容易导电的装置。
	安全保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 提前对防雷接地设施进行检查，保证其正常运行。 ● 检查、保证消防设备及系统的可用性。 ● 提前关闭可能会被雷电损坏的电气设备。
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 修剪树木，确保业主窗户不受树枝影响。 ● 清运全部垃圾
后期处置	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 负责指挥现场善后工作。 ● 组织应急小组全体成员对此次应急进行总结，并形成总结报告。
	应急实施组	<ul style="list-style-type: none"> ● 清点损坏物品及设备，报给通讯联络组。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 做好相关记录及安抚善后工作。
	安全保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 检查共用设施设备是否有损坏，组织及时维修，并将受损设备设施及运行情况进行统计记录，报给通讯联络组。 ● 恢复有关设施设备的正常运行。
后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ● 做好雷电天气后的现场清扫及清理工作。 	

四、应急处理流程图



台风、暴雨、雷电灾害预防和预警机制

一、事故预防

从降低台风、暴雨、雷电灾害损害的角度出发，应当采取以下安全预防和预警措施：

（一）应切实落实安全生产主体责任制，组织加强物业管理区域隐患排查整治。除常规地下室、挡土墙、危险边坡、易倒树木等防台风检查外，还要检查广告牌、室外空调架、阳台花盆、雨棚屋顶等高坠隐患。能移动的设施设备应转移到安全地方，不能移动的要加固，来不及加固的要拉警戒线。临时建构物等存在风险隐患的场所，要及时采取有效措施排除隐患。

（二）建立应急工作责任机制，将重点工作落实到每一个岗位，确保物业管理区域内无死角监控，有效控制灾情，确保现场安全、稳定。

（三）全面开展巡逻、防控工作。采取人防、技防相结合的方式，充分发挥各种防控方式的综合能力，确保各项安全工作措施的落实，排查并消除各类灾害隐患，降低台风、暴雨、雷电灾害的损害，切实提高保障水平。

人防：物业管理区域内防灾救灾人人有责。发现安全隐患要及时通报。

技防：物业管理区域内要配备有充足、必要的台风、暴雨、

雷电灾害防护设备，并充分利用现有的设备，在物业管理区域内设置视频监控形成立体防控。

（四）建立安全预防和预警工作例会制度。每季度由总指挥组织召开一次预防和预警会议，定期分析作形势，总结经验教训，制定相应对策和措施，布置工作任务，确保工作责任落实到位。

二、预警要求

在台风、暴雨、雷电灾害发生前，应急小组所有人员应对物业管理区域内进行巡查检查，发现可能会发生灾害的情况应立即向总指挥/副总指挥报告。物业服务企业应当在物业管理区域内设置相应的警示提示装置，如遇突发台风、暴雨、雷电灾害应启动警示提示装置，应急小组成员应立即就位，启动台风、暴雨、雷电灾害应急预案，做好应急准备。

附件 4:

西海岸新区物业服务区域火灾和火警 应急疏散预案

(示范文本)

物业服务区域名称: _____

一、应急组织体系

(一) 总指挥: (姓名, 下同) _____

(二) 副总指挥: _____

(三) 通讯联络组: _____

(四) 灭火行动组: _____

(五) 疏散引导组: _____

(六) 安全救护组: _____

(七) 后勤保障组: _____

二、火灾应急处理程序

火灾应急处理程序

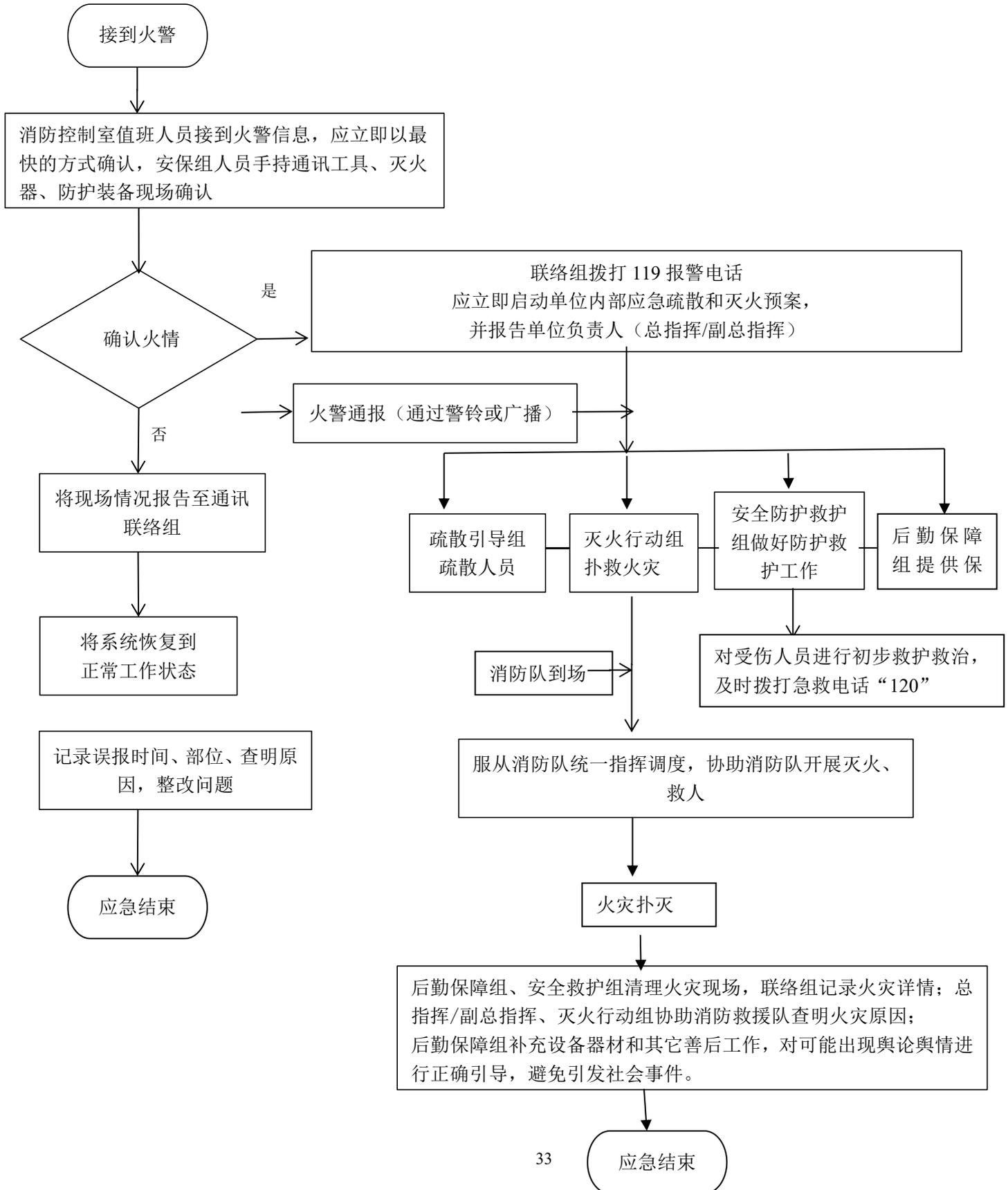
任务	责任成员及行动
发现与报告	通讯联络组 <ul style="list-style-type: none">•消防控制室值班人员接到火警信息,应立即以最快的方式确认(通知安保组值班人员赶赴现场确认)。•火灾确认后,值班人员应立即确认火灾报警联动控制开关处于自动状态,并确认设备启动。•同时拨打“119,火灾报警电话,报警时应说明着火单位地点、起火部位、着火物种类、火势大小、报警人姓名和联系电话等。•值班人员应立即启动单位内部应急疏散和灭火预案,并报告单位负责人(总指挥/副总指挥)。

任务	责任成员及行动	
应急处置	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ●接到报警后,立即率领应急小组全体成员前往现场指挥,按照预案和责任分工开展应急处置工作。 ●视情及时向“119”报告火灾发展情况,同时调集单位所有消防力量到场处置,组织疏散人员、扑救初起火灾、抢救伤员、保护财产,有效控制火灾蔓延扩大,请求周边区域联防单位到场支援。 ●专业消防队到达现场后,听从统一指挥调度。 ●对可能出现舆论舆情进行正确引导,避免引发社会事件。
	灭火行动组	<ul style="list-style-type: none"> ●接到报警后,立即按照单位内部应急疏散和灭火预案,携带对讲机、灭火器、个人防护装备等赶赴现场(微型消防站配备的器材装备)。 ●在专业消防队到达前,在做好个人防护的情况下立即利用消火栓、灭火器及防火门、防火卷帘等消防设施扑救和控制初起火灾、疏散救人。 ●注意防爆,把受到或可能受到火势威胁的易燃易爆物品迅速清理出楼外,排除可能的危险隐患,预防险情扩大造成二次灾害。 ●专业消防队到达后,听从消防队的指挥安排,积极完成引导、协助消防队开展火情救援、灭火抢险、现场清理处置等主要工作任务。
	通讯联络组 (消防控制室值班人员)	<ul style="list-style-type: none"> ●确认火警后,立即分区域通过消防广播、警铃、微信群等方式通知业主、物业使用人。 ●做好现场情况信息的上传下达工作,认真记录事件发展、所采取的措施、存在的问题等情况,直至事件完全解决。 ●向总指挥、副总指挥、消防部门、区域联防单位等报告火情的基本规范,保证准确传递下列火灾情况信息: a) 起火单位、详细地址; b) 起火建筑结构,起火物,有无存储易燃易爆危险品; c) 起火部位或楼层; d) 人员被困情况; e) 火情大小、火势蔓延情况、水源情况等其他信息。
	疏散引导组	<ul style="list-style-type: none"> ●疏散引导行动应与灭火行动同时进行。 ●消防电梯降至首层后,并派专人控制;同时停止起火区域的其他电梯和中央空调运行。 ●维持现场疏散秩序,组织人员做好安全防护,有序疏散,做好消防应急救援通道、取水点的警戒和准备工作。 ●清点现场疏散人员,及时向指挥或消防队报告有无被困人员。 ●安抚人员情绪,杜绝脱离危险人员重返火场。

任务	责任成员及行动	
	安全救护组	<ul style="list-style-type: none"> ●火灾发生时，安全保卫组人员派专人到路口设置显眼引导标识，在路口迎接消防车，为消防车引导通向起火地点的最短路线、楼内通路、消防电梯等。 ●安全保卫组负责阻止与场所无关人员进入现场，保护火灾现场，协助消防部门开展火灾调查。 ●对事故现场受伤人员进行初步救护救治，及时拨打急救电话“120”，联系医务人员赶赴现场进行救护。 ●按预定的方式、方法对受火灾威胁的危险区域法进行划定、隔离，防止次生灾害。
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ●根据火势情况决定是否采用部分或全部断电、切断气源、启动防烟排烟装置，防止烟火进入疏散通道等措施，为疏散创造条件。 ●保障消防救援的用水、供电、消防设备等运行。 ●配合联络组清除路障，引导消防队顺利到达现场。 ●负责抢险物资、器材器具的供应及后勤保障。
	与消防队配合	<ul style="list-style-type: none"> ●按照消防队统一指挥，积极协助消防队开展灭火救援工作。 ●单位时刻保持消防车通道畅通，严禁设置和堆放阻碍消防车通行的障碍物。 ●单位负责人或熟知情况的人员向到场的消防队提供如下信息： <ul style="list-style-type: none"> (a) 火灾蔓延情况，包括起火地点、燃烧物体及燃烧范围（火焰、烟的扩散情况等）、是否有易燃易爆危险品或其他重要物品、是否有不能用水扑救或用水扑救后产生有毒有害物质的危险化学品以及起火原因等； (b) 人员疏散情况，包括是否有人员被困、疏散引导情况以及受伤人员的状况等； (c) 初期灭火行动，包括初期灭火情况、防火分隔区域构成情况、单位固定灭火设备（室内消火栓、自动喷水灭火设备和紧急用灭火设备等）的状况等； (d) 空调设备使用及排烟设备运行情况，包括空调设备的使用、排烟设备运行、电梯运行情况以及紧急用电的保障情况等； (e) 单位平面图、建筑立面图等消防队需要的其他资料。

任务	责任成员及行动	
事后调查和清理现场	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ●按照消防救援机构的要求保护现场，接受事故调查，如实提供与火灾有关的情况。 ●成立调查小组配合政府相关部门做好事故调查，查明事故发生原因。 ●紧急情况或事故处理结束后，应进行总结、分析，填写事故报告、及时整改、吸取经验教训。 ●对在事故的抢救、指挥、信息报送等方面有突出贡献的工作人员，按有关规定给予表彰、奖励。 ●物业管理区域购买了公众责任险等保险的，安排联络组积极跟进处置保险理赔。 ●对可能出现舆论舆情进行正确引导，避免引发社会事件。
	灭火行动组	<ul style="list-style-type: none"> ●协助消防救援队、总指挥/副总指挥开展事故调查工作。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ●统计人员伤亡情况和辖区财产损失情况，向总指挥/副总指挥及政府等相关部门如实报告；积极跟进处置保险理赔。 ●现场详细记录火灾扑救工作的全过程。
	疏散引导组	<ul style="list-style-type: none"> ●组织清理灭火器材，及时整备补充消防器材，保证微型消防站装备达标。 ●组织人员对给排水、供电、供空调、电梯等设施设备全面检查、测试，恢复至火灾前的完好状态。
	安全防护救护组	<ul style="list-style-type: none"> ●经消防队确认火场安全后，引导业主有序返回住所。 ●以确保安全为前提，对火灾现场进行清理、恢复。

三、应急流程指引图



火灾应急处理相关要求

一、事故预防

坚持“预防为主、防消结合”消防工作方针，积极做好消防安全工作，避免火灾事故发生，应当采取以下安全措施：

（一）落实消防安全主体责任，健全消防安全岗位责任制，制定消防安全管理工作制度和操作规程，重点工作落实到每一个岗位，确保物业管理区域内安全管理无死角，有效预防火灾，确保安全。

（二）加强全员防控意识，全面开展日常巡查和防火检查，夯实消防基础工作。采取人防、技防相结合的方式，充分发挥各种防控方式的综合能力，确保各项安全工作措施的落实到位，排查并消除各类火灾隐患，切实提高重大火灾、爆炸事故的预防和保障水平。

人防：物业管理区域内防火人人有责。确保物业全员每年定期参加消防安全培训，消防控制室值班和操作人员持证上岗。组织物业服务工作人员、业主、物业使用人每年至少进行一次进行灭火和应急疏散演练。物业服务工作人员发现火灾隐患，或发现火灾发生要及时通报和处置。

技防：物业管理区域内要严格按照国家标准配备有充足、必要的消防设施设备，加强维护保养，确保完好有效，建立微型消

防站，并设置视频监控装置，形成立体火灾防控网络。

（三）建立消防安全日常工作例会制度，每天通报和汇集消防工作情况。每季度由总指挥组织召开一次防火会议，定期分析防火工作形势，总结经验教训，制定相应对策和措施，确保各岗位责任落实到位，做到布置工作任务“事事有人管、件件有落实。”

二、预警要求

针对物业管理区域内可能发生火灾的风险，物业服务企业应在共有物业显著位置设置警示提示装置。如遇突发火灾事故，应第一时间启动警示提示装置。值班人员发现周围的火势发生情况等立即向总指挥/副总指挥报告，应急小组全体成员应立即就位，启动火灾应急预案。总指挥/副总指挥应根据火情等级，迅速发布应急救援、人员疏散等火警信号；待火灾事故处理完毕后，解除预警信号。

三、人员疏散

物业管理区域内发生火情时，应急小组的任务应是扑救火灾、疏散人员、抢救重要物资和维持秩序。火灾发生后的危急关头，首要应以疏散人员、急救受伤人员为主，保护业主以及自己的生命安全。

（一）火灾发生后，立即启动应急预案，在场人员按应急预案和培训方法启动应急疏散工作。在疏散路线上设立岗位，为业

主、物业使用人等指明疏散方向，引导、护送业主、物业使用人等向安全区域疏散。切记要提醒大家：不要乘坐电梯，佩戴防烟面罩，时间允许的情况尽量可用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速疏散。

（二）人员要利用就近的安全出口、疏散通道疏散。特殊情况下也可根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散至安全区域。

（三）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。发现有人被困在起火区域，在保证自身安全的前提下，应先营救被困人员，确保每一位业主、物业使用人及外来人员均能安全撤离火场。

（四）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。

（五）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，以疏散至安全区域为目标。

四、火场救援

（一）专业消防队到达前。应急小组在消防队未到达现场前，灭火行动组负责在发生火灾后立即利用消防设施、器材就地扑救

初起火灾；

（二）专业消防队到达后。应听从消防队的指挥，积极协助消防队抢救受火灾威胁的住户。当有人员受到火势威胁时，应根据救人任务的大小和现有的灭火力量，首先组织人员协助救人，同时部署一定力量扑救火灾。在力量不足的情况下，应将主要力量协助救人。

五、灭火方式

（一）切断电源。当电器设备发生火灾或引燃附近可燃物时，应尽快关闭总开关，断绝电源，并及时用干粉灭火器进行扑救。

（二）带电灭火。电气设备设施发生火灾时，在一般情况下应切断电源后才进行扑救。但在紧急状态下，待切断电源后才进行扑救，可能延误战机，因此，在有条件的物业管理区域可利用先进适宜的灭火器材带电灭火，迅速有效地扑灭火灾。

（三）其他灭火。如精密仪器起火应使用二氧化碳灭火器进行扑救；如油类、液体、胶类发生火灾应使用泡沫或干粉灭火器；在扑救燃烧产生有毒物质的火灾前，必须佩戴防毒面具后进行扑救。

六、重要物资疏散

（一）重要物资，特别贵重或不能用水扑救的物资，受到火灾直接威胁而无法保护时，必须立即组织人员抢救和疏散。

(二)易燃易爆和有毒有害物品以及受较大压力的桶、罐等容器或设备,在火势威胁下有发生爆炸或释放毒气的危险时,要抓紧加强保护或疏散。

(三)阻碍接近火源影响灭火行动的物资要进行搬移或疏散。

(四)对于能够助长火势蔓延的物品,要及时予以隔离或疏散。

七、安全警戒

(一)项目外围警戒:采取清除路障,引导一切无关车辆离开现场,劝导过路行人远离现场等措施维护外围秩序,为迎接消防队开展灭火工作创造有利条件。

(二)火情首层出入口警戒:禁止无关人员进入火情区域(单元楼宇),引导疏散人员离开火情区域(单元楼宇),看管好从着火层疏散下来的物品,保证消防电梯为消防队进入火情区域专用,为灭火创造条件。

(三)着火层之下一层警戒:禁止住户登上着火层,防止不法分子趁火打劫或乘机制造混乱,保护好消防装备器材。

八、通讯联络

(一)联络组应保证值班电话必须畅通,要设专人接、传话。

(二)总指挥/副总指挥与应急小组各成员应利用对讲机等通讯工具保持联系。

预案材料应包含但不仅限于下列内容：

一、单位基本情况；

二、火灾应急组织机构、职责和应急程序、措施；

（一）组织机构，包括：灭火行动组、通讯联络组、疏散引导组、安全救护组；

（二）报警和接警处置程序；

（三）应急疏散的组织程序和措施；

（四）扑救初起火灾的程序和措施；

（五）通讯联络、安全防护救护的程序和措施。

三、单位内部有关部门、机构或人员的联系方式；

四、单位外部相关机构或部门的联系方式；

五、单位平面布置图、建筑立面图及周边重要防护目标分布图；

六、单位火灾危险源一览表、分布图；

七、应急救援设施（备）、物资清单及布置图；

八、单位内部及周边区域人员疏散路线、安置场地位置图等。

附件 5:

西海岸新区物业服务区域电梯困人 应急疏散预案

(示范文本)

物业管理区域名称: _____

一、应急组织体系

(一) 总指挥: (姓名, 下同) _____

(二) 副总指挥: _____

(三) 通讯联络组: _____

(四) 应急实施组: _____

(五) 专业工程组: _____

(六) 安全救护组: _____

(七) 后勤保障组: _____

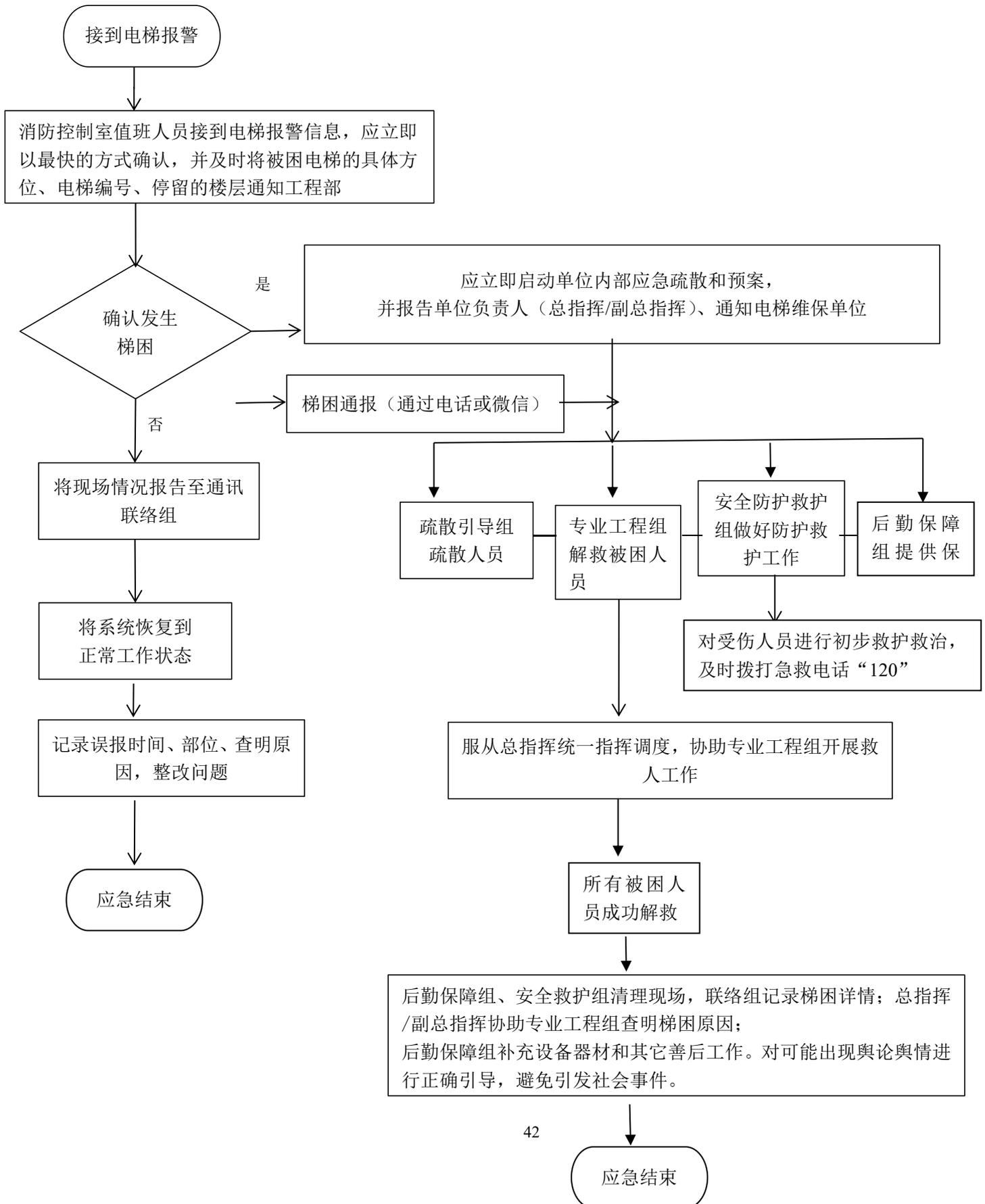
二、梯困应急处理程序

梯困应急处理程序

任务	责任成员及行动	
发现与报告	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none">•消防中心接到电梯应急电话或巡查发现困梯,立即向上级部门报告,并通知维保单位人员,组织相关人员到现场协助控制电梯和解救被困人员。•将被困电梯的具体方位、电梯编号、停留的楼层通知工程部。
应急处置	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none">•接到梯困报警后,立即率领应急小组全体成员前往现场指挥,按照预案和责任分工开展应急处置工作。

任务	责任成员及行动	
	专业工程组	<ul style="list-style-type: none"> ●接到报警后,工程部维修人员切断电梯主电源,防止电梯意外启动,但必须保留轿厢照明。 ●工程部维修人员确定电梯轿厢的具体停靠位置。 ●工程人员在电梯机房用手动盘车将电梯轿厢矫正到平层位置。 ●当电梯停在距平层位置约±60cm范围时,专业维修人员可以在该平层的 ●厅门外使用专用的厅门机械匙打开厅门,并用手拉开轿厢门,然后协助乘客安全撤离轿厢。 ●现场要语言安抚被困人员,缓解被困人员紧张氛围。
	通讯联络组 (消防控制室值班人员)	<ul style="list-style-type: none"> ●在故障电梯入口处放置告示牌,并通过电话、微信等及时告知相关业主 ●做好现场情况信息的上传下达工作,认真记录事件发展、所采取的措施、存在的问题等情况,直至事件完全解决。 ●向总指挥、副总指挥等及时报告被困者及电梯情况,保证准确传递现场情况。 ●监控中心通过电视监控屏观察电梯内人员情况,使用电梯应急电话与被困者联系,做好解释安慰工作。
	安全救护组	<ul style="list-style-type: none"> ●安全保卫组负责阻止与场所无关人员进入现场,协助工程部人员开展梯困查。 ●对事故现场受伤人员进行初步救护救治,及时拨打急救电话“120”,联系医务人员赶赴现场进行救护。 ●按预定的方式、方法对存在隐患的电梯进行排查。
	后勤保障组	<ul style="list-style-type: none"> ●保障救援的用水、供电、营救设备等正常运行。 ●配合联络组清除路障,引导救护车、专业工程组顺利到达现场。 ●负责抢险物资、器材器具的供应及后勤保障。
事后调查和清理现场	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ●保护现场,接受事故调查,如实提供与梯困有关的情况。 ●成立调查小组配合政府相关部门做好事故调查,查明事故发生原因。 ●紧急情况或事故处理结束后,应进行总结、分析,填写事故报告、及时整改、吸取经验教训。维保单位举一反三对项目电梯进行整体排查。 ●对在事故的抢救、指挥、信息报送等方面有突出贡献的工作人员,按有关规定给予表彰、奖励。 ●物业管理区域购买了公众责任险等保险的,安排联络组积极跟进处置保险理赔。 ●对可能出现舆论舆情进行正确引导,避免引发社会事件。
	通讯联络组	<ul style="list-style-type: none"> ●统计人员伤亡情况和辖区财产损失情况,向总指挥/副总指挥及政府等相关部门如实报告;积极跟进处置保险理赔。 ●现场详细记录解救工作的全过程。
	专业工程组	<ul style="list-style-type: none"> ●勘测现场,对事故原因出具相关数据报告 ●做好其余未出事故电梯及时进行检修和维护工作

三、应急流程指引图



电梯困人预防和预警机制

一、事故预防

坚持“预防为主、防消结合”消防工作方针，积极做好电梯安全工作，避免电梯困人事故发生，应当采取以下安全措施：

（一）落实主体责任，健全岗位责任制，制定安全管理工作制度和操作规程，重点工作落实到每一个岗位，确保物业管理区域内电梯安全管理无死角，有效预防电梯困人，确保安全。

（二）加强全员防控意识，全面开展日常巡查和电梯月检、季检、年检工作，夯实基础。采取人防、技防相结合的方式，充分发挥各种防控方式的综合能力，确保各项安全工作措施的落实到位，排查并消除各类电梯隐患。

物业管理区域内要严格按照国家标准配备有充足、必要的设施设备，加强维护保养，确保完好有效。

二、预警要求

针对物业管理区域内可能发生电梯困人的风险，物业服务企业应在轿厢内显著位置设置警示提示装置。如遇突发电梯困人事故，应第一时间启动警示提示装置。值班人员发现电梯困人情况应立即向总指挥/副总指挥报告，应急小组全体成员应立即就位，启动电梯困人应急预案。

三、通讯联络

(一) 联络组应保证值班电话必须畅通，要设专人接、传话。

(二) 总指挥/副总指挥与应急小组各成员应利用对讲机等通讯工具保持联系。

附件 6:

西海岸新区物业服务区域高空抛（坠）物应急预案

(示范文本)

物业服务区域名称: _____

一、应急组织体系

(一) 总指挥: (姓名, 下同) _____

(二) 副总指挥: _____

(三) 通讯联络组: _____

(四) 疏散引导组: _____

(五) 安全救护组: _____

(六) 后勤保障组: _____

1. 总 则

1.1 编制目的

为科学有效的应对物业管理区域可能出现的高空抛（坠）物突发事件，进一步规范应急处置流程，保障物业全体业主、现场员工生命健康和财产安全，维护正常的生活秩序和稳定。根据相关法律法规及文件精神，结合现场实际，特制定本预案。

1.2 编制依据

《中华人民共和国安全生产法》、国务院《物业管理条例》、《山东省物业管理条例》、《青岛市物业管理条例》等法律法规。

1.3 适用范围

本预案适用于 XXXXX 项目发生高空抛（坠）物时，物业人员应急处置工作。

1.4 工作原则

1. 坚持以人为本，把确保业主生命安全和身体健康放在首位，最大程度地减少突发事件造成的人员伤亡和财产损失。

2. 坚持公司统一领导，项目安全工作领导小组分管，各部门负责。

3. 坚持快速反应，采取果断措施积极应对，切实做到快速救援、紧急处置、切实闭环。

2. 组织机构与职责

2.1 成立高空坠物应急领导小组

组 长：

副组长：

成 员：

2.2 职 责：

组长：全面负责项目应急事件现场指挥及督导。

副组长：负责组织员工进行紧急事件的处理及事后舆情控制。

成员：根据应急预案要求落地各项现场工作。

1. 各类处置要求

3.1 对非人为造成的高空坠物的预防

a. 开展建筑附着物安全隐患排查整治工作。定期对公共场地和公共设施设备、窗户及玻璃、户外广告牌和空调主机等户外附着物组织工程技术人员挨家挨户排查，发现存在安全隐患的，要立即整改并登记在在册。

b. 在刮大风时，告知业主住户关好门窗，搬掉阳台边的花盆，防止高空坠物。

c. 针对高空坠物所做的具体工作，进行记录与登记，作为工作证据。

3.2 预防人为高空抛物的应对措施

采取预防为主，与居委会、派出所等部门相互配合，从宣传入手，长期经常性宣传，发动群众监督，对于不听劝阻，屡教不改的个别人员，与治安机关联合采集证据，予以处罚，防止高空坠物。

a. 加强技防措施，利用监控探头等进行监测提高监督的作用。

b. 明确责任，提高安全意识，创造“高空抛物可耻”的和谐氛围。

3.3 高空坠物应急处理

3.3.1 无事故损失的处理

a. 无事故损失的高空抛物，尽快找到肇事人，指出其肇事行为及其危害，及可能面临的治安处罚，劝告其不要再犯。

b. 对有过高空抛物行为的人，加强对其监督。

c. 如无人目击肇事者，则应及时清除坠落物，并在可能出现肇事者的相关楼层住户中进行询问与调查，同时宣传高空抛物的危害及可能面临的治安处罚，提高对此事的关注度。对可能存在隐患的区域做好周边警戒、安全提示。

d. 对无事故损失高空坠物的投诉，及时到现场处理，记录相关情况，并对事情进行调查走访安抚，并予以回访。

e. 对可能出现舆论舆情进行正确引导，避免引发社会事件。

3.3.2 发生损失的事故处理

a. 高空坠物引起设备设施损坏

a) 物业工作人员接到高空坠物投诉或事件出现时，立即组织进行调查，迅速辨认坠（抛）物方向、楼层号码、位置，设法寻找违例者。

b) 如有需要可向违例者发出警告，并报告警察。

c) 如果未能找出违例者，在有需要时通知所有业主，并指出该行为的严重性。

d) 派人看管好坠（抛）下的物品（证物），如所坠（抛）的物品砸坏公共设施、车辆等，应用线圈围起来，并拍照存案，将相关报告总指挥，并通知受损车辆车主及物品主人，通知保险公司定损（物业责任险）。

e) 对可能存在隐患的区域做好周边警戒、安全提示。

f) 记录一切详情于日常管理记录簿内。

g) 对可能出现舆论舆情进行正确引导，避免引发社会事件。

b. 高空坠物引起人员伤亡

a) 通知救护车及公安机关(医疗急救电话:120),同时上报总指挥、公司主要领导、辖区居委会、街道物业办、区物业办。

b) 协助照顾伤者。

c) 设法寻找违例者或证人。

d) 封锁保护事故现场,防止他人进入,等待公安人员到场。

e) 记录一切有关资料于物业日常管理记录簿内。

f) 协助赔偿事宜调解。

g) 整理书面报告报公司主要领导和上级主管部门,并召开警示会。

附件 7:

西海岸新区物业服务行业 2025 年低温雨雪 冰冻灾害防范应急预案

(示范文本)

物业服务区域名称: _____

为有效应对低温雨雪冰冻天气对物业管理区域的影响, 确保业主和员工的生命财产安全, 以及维护正常的物业管理秩序, 特制定本预案:

一、应急组织体系

(一) 总指挥: (姓名, 下同) _____

(二) 副总指挥: _____

(三) 通讯联络组: _____

(四) 疏散引导组: _____

(五) 安全救护组: _____

(六) 后勤保障组: _____

注: 成立低温雨雪冰冻天气应急领导体系, 由物业公司总经理担任总指挥, 各部门负责人担任副总指挥, 负责全面指挥、协调、监督和检查应急工作。同时明确各成员职责, 确保快速响应。

二、应急准备

(一) 物资储备: 提前储备足够的防滑垫、融雪剂、除雪工具、防冻保暖设施、应急照明设备、防滑沙(土)等物资, 确保在低温雨雪冰冻天气中能够及时应对。

(二) 设备检查: 对物业管理区域内的水、电、气、消防设施、落水管等设施设备进行全面检查, 确保其正常运行。特别是对排水系统、电梯、消防设备等关键设施要重点检查, 及时维修可能出现的故障。

(三) 预警响应: 密切关注气象部门发布的低温雨雪冰冻天气预警信息, 及时将预警信息传达给业主和员工, 提醒他们做好防范准备。并根据预警信息的级别, 启动相应的应急响应程序。

三、信号分级及响应机制

冰雪灾害信号等级由低到高划分为 IV 级、III 级、II 级、I 级四个等级别, 分别为蓝色预警、黄色预警、橙色预警和红色预警。

事件分级

1、一般(IV 级)冰雪灾害: 24 小时内出现降雪及道路局部结冰情况, 对交通、工农业生产、社会经济、群众生活造成一般影响的; 因冰雪灾害原因, 造成隧道、跨海大桥、港口、高速公路等线路连续封闭 3 小时以上、6 小时以下的。

2、较大(III 级)冰雪灾害: 24 小时降雪量 2.5 毫米以下及

出现局部道路结冰，交通、工农业生产、社会经济、群众生活造成较大影响的；因冰雪灾害原因，造成隧道、跨海大桥、港口、高速公路等线路连续封闭6小时以上、12小时以下的。

3、重大（Ⅱ级）冰雪灾害：24小时降雪量2.5至5毫米及出现道路结冰情况，对交通、工农业生产、社会经济、群众生活造成严重影响的；因冰雪灾害原因，造成隧道、跨海大桥、港口、高速公路等线路连续封闭12小时以上的。

4、特别重大（Ⅰ级）冰雪灾害：24小时降雪量5毫米以上及出现大面积道路结冰，对城市公共安全、交通、工农业生产、社会经济、群众生活造成极其严重危害或影响。

5、当本级冰雪灾害预警等级与上级发布等级不一致时，以上一级发布的预警等级为准。

预警响应：

出现蓝色预警时，各单位、各企业应急人员半数以上到岗待命，启动黄、橙、红色预警时，各单位、各企业应急人员全部到位，30分钟内到达各自责任区域，按照上级指示安排或各自应急预案、职责分工，迅速投入应急抢险、救援等工作。

发布蓝色预警后，根据即将发生冰雪灾害的特点和可能造成的危害，各镇街、各企业应立即做出响应，组织对重点部位安全隐患、应对措施准备等各项工作进行检查、督导，对发现的问题责令有关单位进行整改落实。

发布黄色预警后，各镇街、各物业企业应在进一步强化蓝色

预警响应措施的基础上，还应当针对即将发生的冰雪灾害的特点和可能造成的危害，立即采取下列措施：立即责令应急救援队伍、负有特定职责的人员进入待命状态，并动员后备人员做好参加应急救援和处置工作的准备；立即责令各成员单位调集应急救援所需物资、设备、工具，准备应急设施和避难场所，并确保其处于良好状态、随时可投入正常使用；

发布橙色、红色预警后，下达指令，确定到达现场的时间及集结地点，组建现场指挥部，成立应急工作组，统一指挥和协调，研判事态发展趋势。

现场指挥部根据事故性质、波及范围、受影响人员分布、应急人力与物力等情况，立即组织相关成员制定现场应急救援处置方案。

应急报告内容初报：突发事件发生的时间、地点、信息来源、事件类别、基本过程、财产损失、人员伤亡情况，对事件的初判级别，已经采取的措施，有无次生或衍生危害、周边有无危险源、警报发布情况、是否需疏散群众，需要支援事项和亟需帮助解决的问题，现场负责人姓名、单位和联系电话等。续报：事发单位与事发当事人的基本情况（姓名、性别、年龄、户籍、职业、证件号等）及事件起因、性质、影响范围、发展趋势、处置情况、请求事项和工作建议等。终报：内容包含事件基本情况、原因分析、信息报告、应急响应、善后处置、责任划分与追究、经验教训及改进措施等。

出现较大险情、冰雪灾害时，各企业及时上报物业项目所在地镇街（灵山岛保护区），同时报区住建局物业管理中心，我中心及时上报有关部门，请求支援，并根据上级部署，做好冰雪灾害防范工作。

四、应急处置

（一）道路保畅：组织专门的除雪队伍，及时清理物业区域内的积雪和冰冻，确保道路畅通。在关键路段设置警示标志，提醒业主和员工注意安全。

（二）防滑防冻：在物业管理区域的道路、楼梯、通道等关键部位铺设防滑垫，设置防滑提示标志，防止因滑倒而受伤。同时，对暴露在外的管道、阀门等设施进行防冻处理。

（三）停车管理：加强对停车场的管理，设置防滑设施，确保车辆安全停放。

（四）巡查监控：加大对物业管理区域的巡查力度，及时发现并处理安全隐患。对重点区域和关键部位进行 24 小时监控，确保安全无虞。

（五）应急通讯：保持应急通讯设备畅通，确保各部门之间能够及时沟通，协同应对。

五、应急救援

（一）人员救治：如遇业主或员工受伤等紧急情况，立即启动应急救援程序，联系医疗机构进行救治。

(二) 设施抢修: 如发生水管破裂、电路故障等突发事件, 应立即组织人员进行抢修, 确保设施设备正常运行。

五、善后处理

(一) 积雪清理: 积雪清理结束后, 组织人员清理管理区域内残留积雪、融雪剂和积水。

(二) 设施检查: 对共用部位、共用设施设备、重点部位或隐患部位等进行全面检查, 发现问题及时处理。

(三) 总结评估: 对本次低温雨雪冰冻天气应对工作进行总结评估, 分析存在的问题和不足, 提出改进措施和建议。

六、注意事项

(一) 规范操作: 在使用融雪剂等物资时, 要严格按照说明书操作, 防止对环境和设施造成损害。

(二) 人员安全: 在应急处置过程中, 要确保工作人员的安全, 做好防寒保暖工作。

通过以上应急预案的制定和实施, 物业服务行业可以更加有效地应对低温雨雪冰冻灾害, 确保业主和员工的安全, 以及物业管理的正常。

