

Disposal of emergencies

突发事件的处置

应急预案的分类 / 常见的突发事件 / 常见的治安事件



聚焦高校师资培训

突发事件的处置：索引目录

Disposal of emergencies



人类可以想到的事情总有一天会发生。

人的反应？

预案的目的？

怎样执行？



聚焦高校师资培训

突发事件的处置：应急预案分类

Disposal of emergencies



突发事件的处置：处理原则

Disposal of emergencies



如果人员伤害, 第一时间送医院。

寻找目击证人。

特重大事件, 发布信息, 安抚人心。



突发事件的处置：报告程序和时限

Disposal of emergencies



	一级（红色）	发生重大水灾、火灾、爆炸、及自然灾害等事件
事发	报告时限	10分钟内
	报告人	项目一责
	报告对象	合作方负责人，总公司职能部门、总公司领导
	报告方式	通讯方式
事中	报告时限	3小时内
	报告人	总公司职能部门
	报告对象	区（县）职能部门领导
	报告方式	简要书面情况报告
备注		处置过程中，将动态情况不定期电话上报
事后	报告时限	3小时
	报告人	总公司领导
	报告对象	区（县）职能部门领导
	报告方式	事件处理情况书面报告



突发事件的处置：报告程序和时限（二）

Disposal of emergencies



	二级（橙色）	发生重大断电、断水、断气超过6小时等事件
事发	报告时限	20分钟内
	报告人	项目一责
	报告对象	合作方负责人，总公司职能部门、总公司领导
	报告方式	通讯方式
事中	报告时限	3小时内
	报告人	项目负责人
	报告对象	总公司职能部门、总公司领导
	报告方式	简要书面情况报告
备注		处置过程中，将动态情况不定期电话上报
事后	报告时限	5小时
	报告人	总公司职能部门
	报告对象	总公司领导
	报告方式	事件处理情况书面报告



突发事件的处置：报告程序和时限（三）

Disposal of emergencies



	三级（黄色）	发生重大电梯困人、二次供水污染、空调故障
事发	报告时限	30分钟内
	报告人	项目一责
	报告对象	合作方负责人，总公司职能部门
	报告方式	通讯方式
事中	报告时限	3小时内
	报告人	项目负责人
	报告对象	总公司职能部门
	报告方式	简要书面情况报告
备注		处置过程中，将动态情况不定期电话上报
事后	报告时限	24小时内
	报告人	项目负责人
	报告对象	总公司职能部门、总公司领导
	报告方式	事件处理情况详细书面报告



突发事件的处置：报告程序和时限（四）

Disposal of emergencies



	四级（蓝色）	发生重大员工工伤、财务盗窃等事件
事发	报告时限	10分钟内
	报告人	项目一责
	报告对象	合作方负责人，总公司职能部门
	报告方式	通讯方式
事中	报告时限	3小时内
	报告人	项目负责人
	报告对象	总公司职能部门
	报告方式	简要情况报告
备注		处置过程中，将动态情况不定期电话上报
事后	报告时限	48小时内
	报告人	项目负责人
	报告对象	总公司职能部门、总公司领导
	报告方式	事件处理情况详细书面报告



突发事件的处置：常见突发事件举例

Disposal of emergencies



台风



电力故障



交通意外



水管爆裂



气体泄漏



高空坠物



电梯故障



火灾



灾害现场



HELP



突发事件的处置：台风侵袭

Disposal of emergencies



台风是赤道以北，日界线以西，亚洲太平洋国家或地区对热带气旋的一个分级。在气象学上，按世界气象组织定义，热带气旋中心持续风速达到12级（即64节或以上、每秒32.7米或以上，又或者每小时118公里或以上）称为飓风或其他在地近义字。

01

台风期间当值/责任人

02

发布台风预警通知

03

检查设施、设备，稳固件

04

检查门窗

高空悬挂物

机房/排污井泵

房顶/天台

管道，地沟，集水井

易坠落物件在窗/阳台

突发事件的处置：台风侵袭

Disposal of emergencies



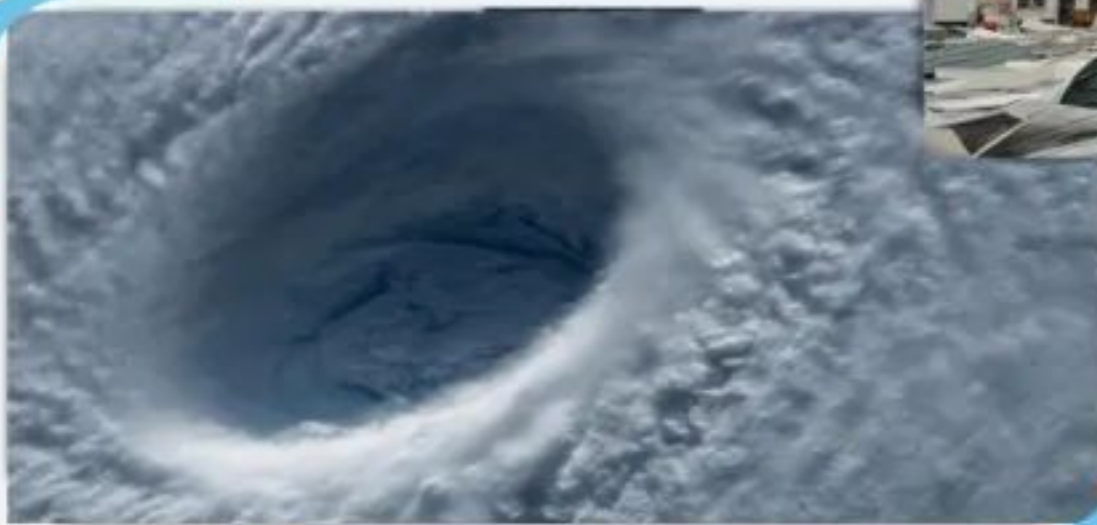
突发事件的处置：台风侵袭

Disposal of emergencies



台风后

进入指定防风处；外出
佩戴硬质安全帽



台风中



1. 台风消息/预防余风。
2. 照顾受伤人员。
3. 清理受损范围。
4. 区域内巡视。
5. 清理下水管道。
6. 事后填写《事件报告》。

聚焦高校师资培训

突发事件的处置：电力故障

Disposal of emergencies



01

了解电力设备、总闸及分闸位置/状态。

02

发生故障，发出维修报告。

03

除专业人员外，其他人员均不得进行维修。

04

停电期间禁止使用电梯。

05

加强出入口的人员检查（1. 增加巡视人员、次数。2. 平时应预备应急照明。）

06

记录并填写《事件报告》



突发事件的处置：交通意外

Disposal of emergencies



有人受伤/车辆或设施受损



仅发生人员受伤



仅发生车辆/设施受损

1 首先到达事发现场

2 防止再有意外发生

3 排除恶性连锁反应

去年全国平均每天发生交通事故1690起，死亡257人，受伤1147人，直接经济损失731万元。

突发事件的处置：交通意外

Disposal of emergencies



无人受伤：



突发事件的处置：交通意外

Disposal of emergencies



有人受伤：

01

指挥交通，车辆绕行。
在可行星狂下将伤者移离
危险区域。

02

通知第一责任人。报警等
候处理。

03

寻找目击证人。

65%

有人受伤

47%

肇事车辆不得移

90%

事后书写《事件
报告》

突发事件的处置：水管爆裂

Disposal of emergencies



寻找原因

1. 关闭总阀，切断水源。
2. 借助水带等引领水流。
3. 引水离开电梯等区域。

1

通知抢修

1. 遏制水势蔓延。
2. 电梯升高。

2

通知保洁部门

清理现场积水

3

拍照存档

清理前进行拍照

4

事件报告

事后填写《事件报告》

5



突发事件的处置：气体泄漏

Disposal of emergencies



1

立即前往现场

- 1.熟悉管道/开关等。
- 2.切勿触动电器/开关。

2

打开门窗，疏导气体，
关闭总阀

气体扩散，报警，通知
煤气公司

3

疏散/禁止进入现场

发现伤员、移到空旷地
带，拨打救护电话

4

事后填写《事件报告》

注意：切勿使用对讲机、
手机等，不能开灯，熄
灭临近所有明火。



突发事件的处置：高空坠物

Disposal of emergencies



涉嫌犯罪事件

1.调查，寻找作恶者。2.发出警告，并报案。3.未能查明，发通知。4.拍照存档，录像取证。5.伏击守候，捉拿现行。



引起人员伤害

1.拨打120，派员引导。2.通知警方，寻找证人。3.保护现场，维持秩序。4.记录警方案号。



事后填写《事件报告》

1.详细记录事件经过。

突发事件的处置：电梯故障

Disposal of emergencies



通知维修

01

1. 挂“暂停服务”牌。2. 如需2小时以上，告示说明

注意

02

切勿自行救援被困者

保持与被困者联络

03

维修人员30分钟后未到现场或被困者中有孕妇，病人需要救援，可报警

主动了解情况

04

有人不适，立即送院，留下姓名/电话

记录

05

记录，书写《事件报告》



突发事件的处置：火警

Disposal of emergencies



01

现场查看

- 1.通知当值管理人员。
- 2.经许可拨打119报警。

02

注意安全

- 1.严格按照火警处理程序操作。
- 2.记录并书写《事件报告》

03

注意事项

- 1.熟悉消防设备
- 2.疏散通道严禁堆物。



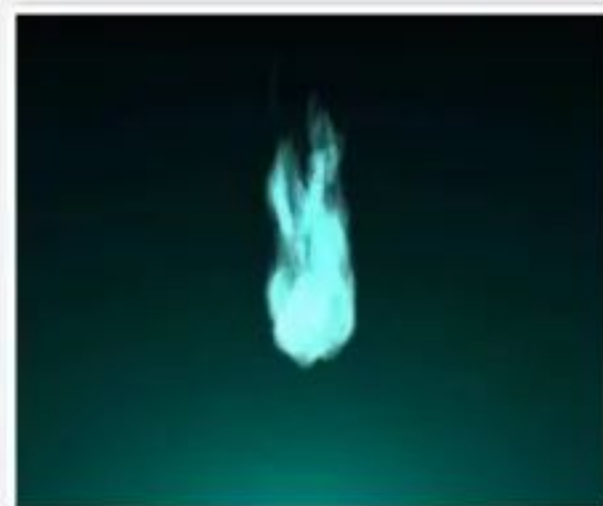
明火



电火



雷击



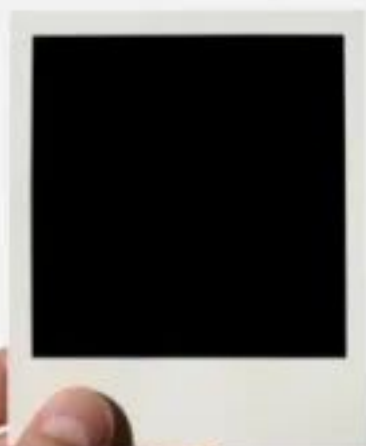
突发事件的处置：灾难现场（塌楼、爆炸）

Disposal of emergencies



突发事件的处置：常见治安事件举例

Disposal of emergencies



刑事、治安案件

01

炸弹恐吓

02

发现可疑物品

03

自杀或企图自杀

04

05

盗窃、抢劫

06

发现可疑分子、发现易
燃易爆物品

07

打架、强奸非礼

08

偷车、跳楼



聚焦高校师资培训

突发事件的处置：刑事、治安案件

Disposal of emergencies



突发事件的处置：炸弹恐吓

Disposal of emergencies



不管真假，需以假当真，严肃对待，缜密处置

01

立即通知警方

02

禁止任何人/车进入

03

电梯暂停，疏散人员

04

观察是否有可疑物品

05

1.开门时，要留心。2.切勿自行处理可疑物件。3.切勿使用无线通信或开关电器

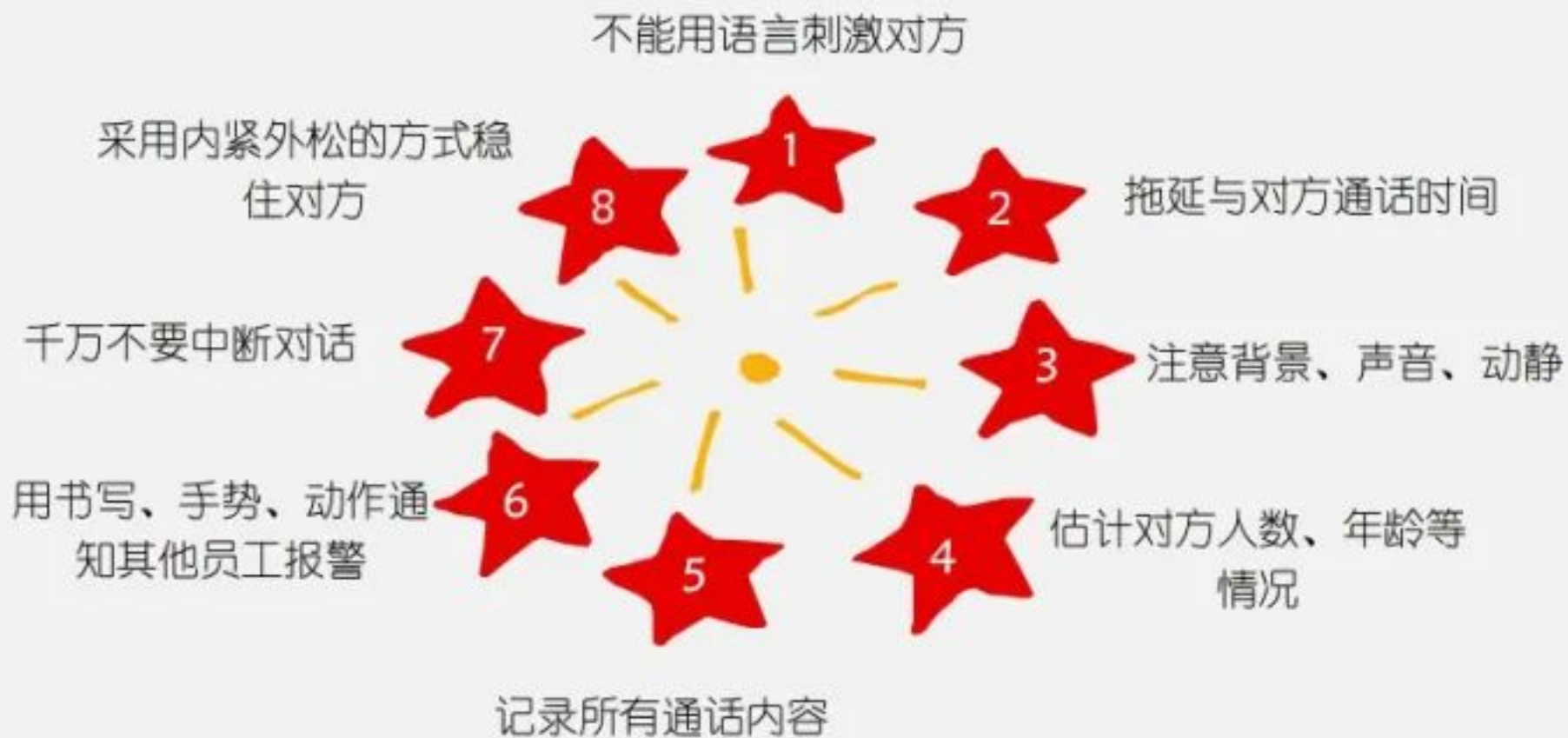


突发事件的处置：炸弹恐吓

Disposal of emergencies



接恐吓电话，应冷静处理，事后填写《事件报告》



突发事件的处置：发现可疑物品

Disposal of emergencies



110报警

通知关闭对讲机，迅速赶赴现场。



不接近物品

1.通知管理人员到场2.用警戒带将可疑物品隔离。



封锁现场

协助疏散人群，封锁现场，指挥交通，事后填写《事件报告》



聚焦高校师资培训

突发事件的处置：自杀或企图自杀

Disposal of emergencies



1. 处事要冷静
2. 了解自杀者曾服药物，须向警方及救护人员说明

突发事件的处置：偷盗、抢劫

Disposal of emergencies



突发事件的处置：发现可疑分子

Disposal of emergencies



01

先观察，后盘问

02

注意对方的神态、动作等

03

对确认可疑人员，要严密监视。

04

暗中观察，协作防范

05

发现与警方通缉的体貌特征相似者，阻留对方，迅速报警。

06

对一时无法确认的要专人跟进



突发事件的处置：发现易燃、易爆物品

Disposal of emergencies



1

进行观劝

2

宣传消防
条约/讲明
危害性

3

确需存放

4

指定地点
作保护性
寄存

5

须办理许可
手续，在监
护下，登记
入内

6

不得存放
易燃易爆
物品

7

未尽许可
带入，严
肃处理



突发事件的处置：打架

Disposal of emergencies



发现客户之间有争吵、斗殴现象时，要及时制止

制止原则：

劝阻双方住口、住手

将双方或一方驱离现场

先制止持械一方

重伤应报警，等待处理

迅速报告主管，出面调解

制止争吵/斗殴时，切记不能动粗，恶语相向

设备有损，拍照/当事人签字

填写《事件报告》



聚焦高校师资培训

突发事件的处置：强奸非礼

Disposal of emergencies



问清地点、及时报警

01

保持现场

03

事后填写《事件报告》

05

安排女同事

02

协助警方处理

04

1.不得透露受害人资料及事件过程。2.不可发表事件的个人意见。



聚焦高校师资培训

突发事件的处置：偷车

Disposal of emergencies



110报警



迅速到场处理



封锁现场，
维持秩序，
疏导交通



找出亲属或居
住地址



协助警方寻找
证人



通知一责



填写《事件报
告》



偷车

突发事件的处置：常见管理服务案例

Disposal of emergencies



噪音骚扰

不听从劝阻

酒醉者闹事

精神病人

陌生人乱串

走电

禁烟区吸烟

失物处理

区域浸水

恶意损毁

意外受伤

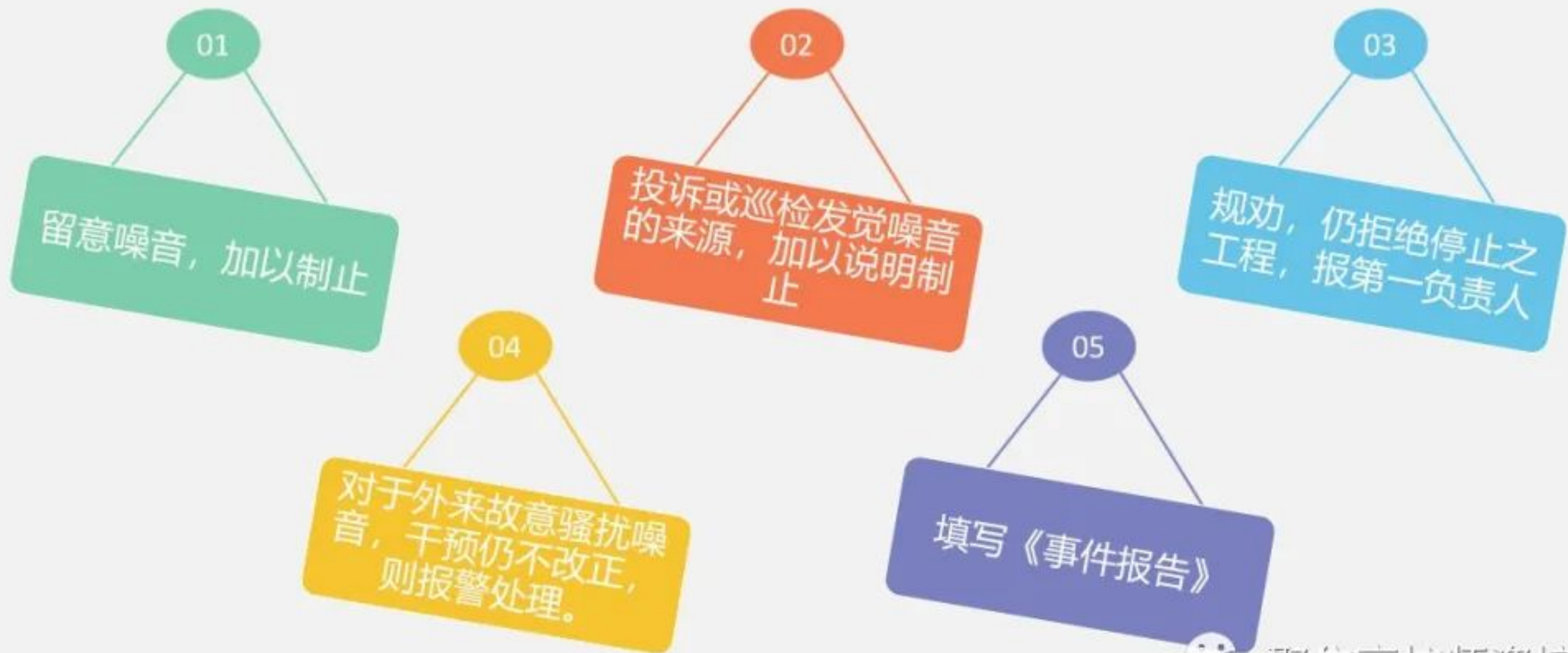
冲闸



聚焦高校师资培训

突发事件的处置：噪音骚扰

Disposal of emergencies



突发事件的处置：不听从劝阻

Disposal of emergencies



→ LOREM

态度和蔼、说话和气、以理服人

→ LOREM

对不听劝告者，要查清姓名、单位、及时向有关部门汇报。

→ LOREM

根据事情性质、事态程度作出相应处理。

→ LOREM

发生纠纷时，注意把握政策，灵活处理。

→ LOREM

如属对方蛮横无理，打骂人员，应视情节轻重，采取恰当的对策予以处理。

突发事件的处置：醉酒者闹事

Disposal of emergencies



01

对外来醉酒者闹事，全力劝阻，让其离开。

65%

02

打人或毁坏公物时，可强制性约束，同时报警。

47%

03

做好拍照，取证工作

90%



突发事件的处置：精神病人

Disposal of emergencies



突发事件的处置：陌生人乱窜乱走

Disposal of emergencies



突发事件的处置：走电

Disposal of emergencies



突然停电，通知工程部，确定停电范围

1

坚守岗位，服从命令，统一调配

2

提供临时照明，保证安全

3

以防不测，加强巡视

4

配合抢修，做好解释工作

5

外围巡视，检查进出人员和物品

6

电力恢复后，巡视各区域

8

事后填写《事件报告》

9

总结经验

10



突发事件的处置：禁烟区吸烟

Disposal of emergencies



礼貌劝阻

01

如果拒绝配合，可跟进
要求提供详细资料

02

事后填写工作记录

03



聚焦高校师资培训

突发事件的处置：失物处理

Disposal of emergencies



突发事件的处置：区域浸水

Disposal of emergencies

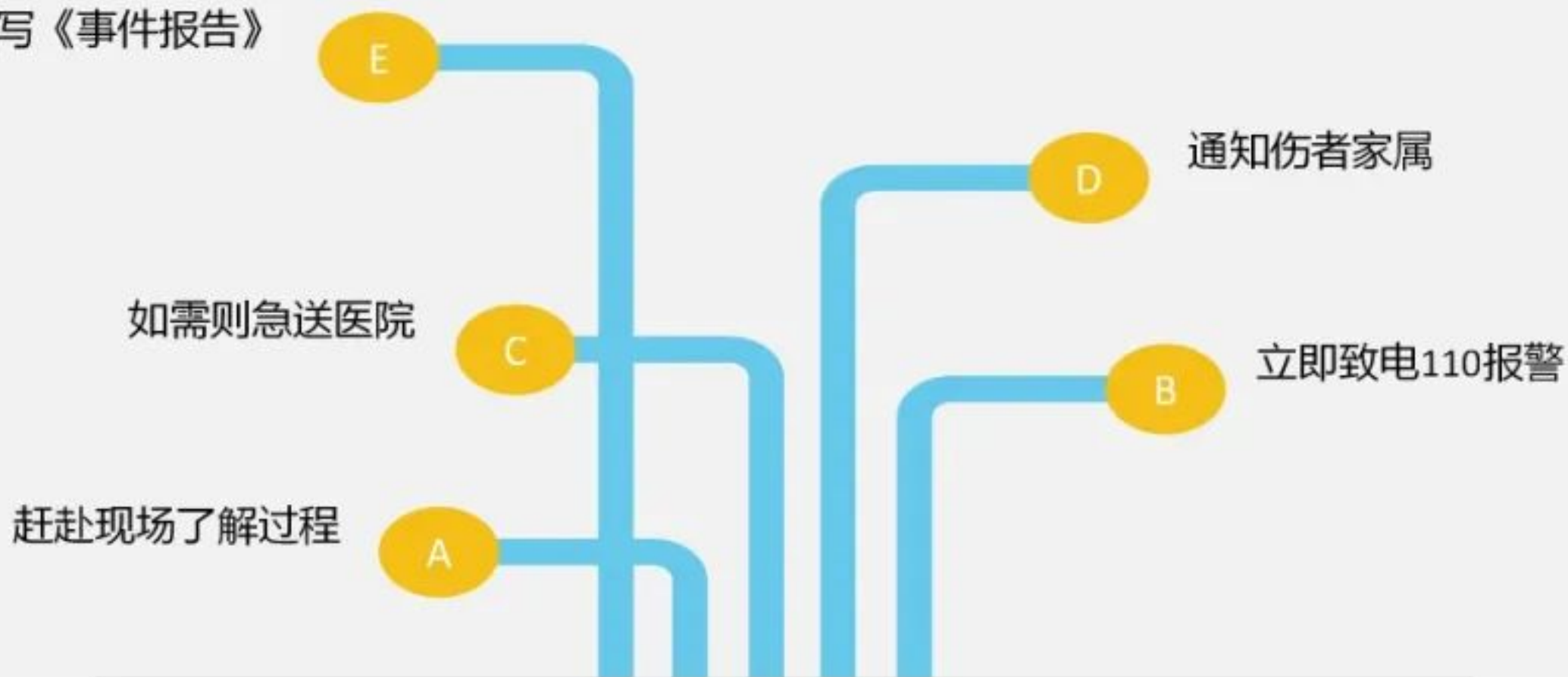


突发事件的处置：意外受伤

Disposal of emergencies



事后填写《事件报告》



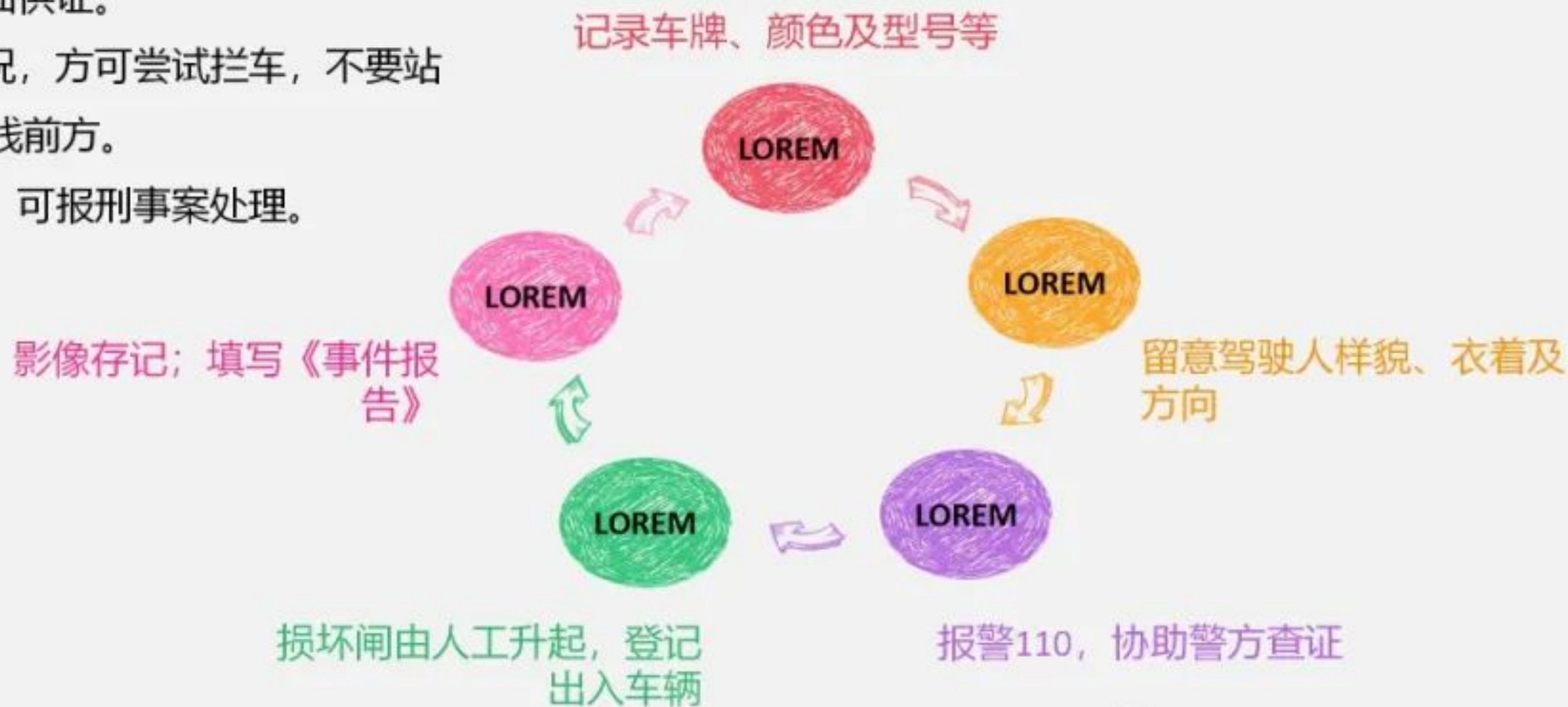
注意事项：1.防止意外发生或情况恶化。
2.如有赔偿可能，现场拍照。

突发事件的处置：冲闸

Disposal of emergencies



- 1.向警方详细供证。
- 2.无危险情况，方可尝试拦车，不要站立于车行路线前方。
- 3.撞损闸栏，可报刑事案处理。





谢谢欣赏
THANK YOU

