

深圳市住房和建设局文件

深建物业〔2020〕25号

深圳市住房和建设局关于印发物业管理 区域应急预案示范文本的通知

各有关单位：

为做好物业管理区域安全防范工作，我局编制了物业管理区域的《火警火灾应急预案（示范文本）》《台风、暴雨、雷电灾害应急预案（示范文本）》。现予印发，供业主大会、物业服务企业和其他物业管理人参考使用。

特此通知。

深圳市住房和建设局

2020年6月22日

深圳市_____（小区）火警火灾应急预案

（示范文本）

一、应急小组成员

（一）总指挥：（姓名，下同）_____

（二）副总指挥：_____

（三）联络组：_____

（四）安保组：_____

（五）工程组：_____

（六）保洁组：_____

注：建议“联络组”成员由服务中心或监控中心的工作人员组成。

二、火警火灾应急处理程序

（一）火情类别：I类火情、II类火情。

火警初期，物业服务工作人员可自行扑灭的，为I类火情；

火势较大，物业服务工作人员无法自行扑灭，需专业消防队救援的，为II类火情。

（二）火灾应急处理程序

I类火情火灾应急处理程序

任务	责任成员及行动	
发现与报告	联络组	<ul style="list-style-type: none">● 一旦发现消控设备报警或接到火警信息，应立即通知安保组值班人员赶赴现场确认。● 准确记录起火地点、起火部位、燃烧物品、燃烧范围、报警人姓名、报警人电话等重要信息。
		<ul style="list-style-type: none">● 立即将火警信息向总指挥/副总指挥报告，并保持通话畅通及时跟进处置。

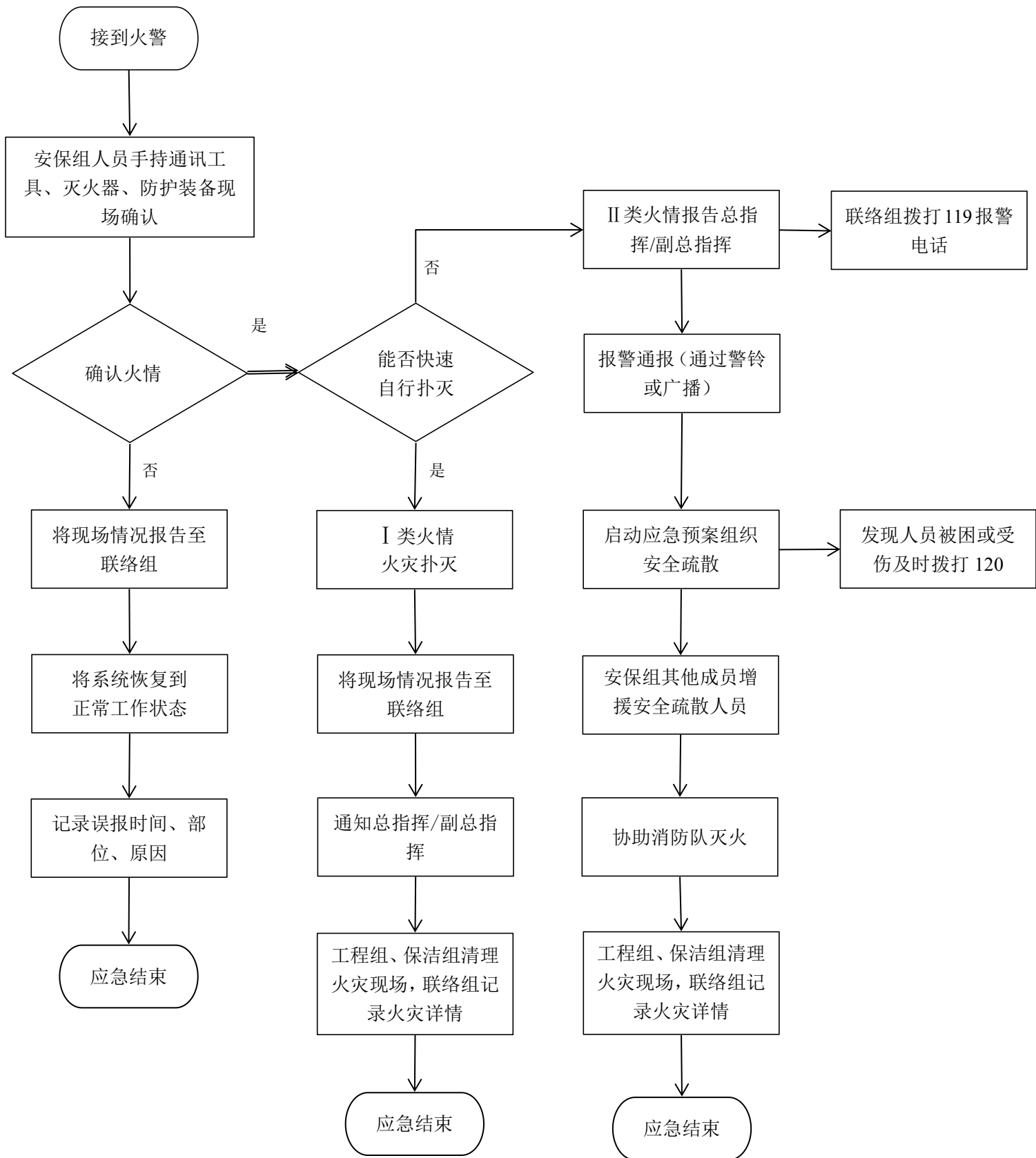
任务	责任成员及行动	
应急处置	安保组	<ul style="list-style-type: none"> ● 接到通知后,立即启动三分钟应急程序,携带对讲机、灭火器、防护装备立即赶赴现场确认。 ● 如确认是 I 类火情,立即展开扑灭自救,并将事件情况报告给联络组和总指挥/副总指挥。
	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 前往现场检查确认火灾是否扑灭。 ● 通知工程组排查隐患。 ● 通知联络组详细记录火灾全程详情。
事后调查和清理现场	联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 详细记录火灾扑救工作的全程详情,组织调查、分析事故原因,形成总结报告。
	保洁组	<ul style="list-style-type: none"> ● 在工程组的配合下,在确保安全的前提下,对火灾现场进行清理,恢复整洁。
	工程组	<ul style="list-style-type: none"> ● 组织人员对火灾现场周围设施设备进行检查维修,恢复至火灾前的完好状态。

II 类火情火灾应急处理程序

任务	责任成员及行动	
发现与报告	联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 一旦发现消控设备报警或接到火警报告,应立即通知安保组安排赶赴现场确认。 ● 准确记录起火地点、起火部位、燃烧物品、燃烧范围、报警人姓名、报警人电话等重要信息。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 立即将火警信息向总指挥/副总指挥报告,并保持通话畅通及时跟进处置。
应急处置	安保组	<ul style="list-style-type: none"> ● 接到通知后,立即启动三分钟应急程序,携带对讲机、灭火器、防护装备等立即赶赴现场确认。 ● 如确认是 II 类火情,立即将事件情况报告给联络组和总指挥/副总指挥。 ● 在专业消防队到达前,可根据实际情况做一些简单的救援及防护工作,不得强行进入火场救人。 ● 与其他成员共同维持现场秩序、组织人员疏散,做好消防应急救援通道、取水点的警戒和准备工作。 ● 尽可能地启动关闭防火(烟)门、喷淋、灭火器等消防设施措施手段;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,主动引导并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。

任务	责任成员及行动	
	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 接到通知后，立即通知应急小组全体成员前往现场开展灭火、警戒、维持秩序和组织疏散等应急处置工作。 ● 迅速安排联络组拨打“119”电话报警，并要求其做好接应消防车的准备工作。
	联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 按指令迅速拨打“119”电话报警，并向“119”清楚告知：发生火灾的项目名称、地理位置、火灾发生部位、燃烧物品、火势情况、接应人员信息及联系方式等重要信息。 ● 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。如收到有人员受伤或者被困的信息，则及时拨打“120”。 ● 派专人到路口设置显眼引导标识，接应、引导消防队进入火灾现场救援；并联络协调安保组、工程组等予以配合。 ● 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。
	工程组	<ul style="list-style-type: none"> ● 将消防电梯降至首层，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。 ● 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。 ● 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。
事后调查和清理现场	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 成立调查小组配合政府相关部门做好事故调查。 ● 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。
	安保组	<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。 ● 协助总指挥/副总指挥开展事故调查工作。
	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，调查事故发生原因，形成总结报告。
	工程组	<ul style="list-style-type: none"> ● 组织清理灭火器材，及时整备补充消防器材。 ● 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。
	保洁组	<ul style="list-style-type: none"> ● 在工程组等成员的配合下，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



附件

火警火灾应急处理相关要求

一、事故预防

坚持“预防为主、综合防治”原则，避免火警火灾事故发生，应当采取以下安全措施：

（一）建立消防安全管理工作制度，健全消防安全主体责任制，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，有效防止预防火灾，确保安全。

（二）全面开展日常巡查、加强全员防控意识和工作。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、爆炸事故的预防保障水平。

人防：物业管理区域内防火人人有责。开展培训、组织物业服务工作人员、业主、物业使用人进行演练。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。

技防：物业管理区域内要配备有充足、必要的防火设施设备，充分利用现有的防火设备，并设置视频监控形成立体防控。

（三）建立消防安全预防日常工作例会制度。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。如遇突发火警火灾事故，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，启动火警火灾应急预案。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。这时，切记要提醒大家：不要乘坐电梯，要用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速离开。

（二）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。

（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。发现有人员被困在起火区域，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。

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，可根据实际情况做一些简单的救护及防护工作，不得强行进入火场救人。

（二）专业消防队到达后。应听从消防队的安排，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，可能耽误战机，因此，在有条件的物业管理区域可利用先进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，严禁使用水进行扑救；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：禁止无关人员进入大楼，引导疏散人员离开大楼，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。

深圳市____（小区）台风、暴雨、雷电灾害应急预案

（示范文本）

一、应急小组成员

（一）总指挥：（姓名，下同）_____

（二）副总指挥：_____

（三）安保组：_____

（四）联络组：_____

（五）工程组：_____



（六）保洁组：_____



注：建议“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《深圳市气象灾害预警信号发布规定》（深圳市人民政府令第 275 号）《深圳市防台风预案》等有关文件的规定, 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。
台风蓝色预警信号 	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>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	<ul style="list-style-type: none"> ● 深圳市气象台发布白色台风预警信号。
	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。
台风白色预警信号	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,部署防台风工作。 ● 安排相关人员全天 24 小时值班。
	安保组	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。
	联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。
	工程组	<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。
	保洁组	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<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。 ● 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。
	安保组	<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。
	联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 密切关注深圳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。
	工程组	<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
	保洁组	<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。

任务	责任成员及行动	
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。
	安保组	<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。
	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。
	工程组	<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。
	保洁组	<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。
	安保组	<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，应立即通知工程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。
	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、安保组成员。
	保洁组	<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。
	工程组	<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。
	安保组	<ul style="list-style-type: none"> ● 协助保洁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，报给联络组。
	联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 做好相关记录及安抚善后工作。
	工程组	<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，报给联络组。 ● 恢复有关设施设备的正常运行。 ● 维修损坏门窗。
	保洁组	<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

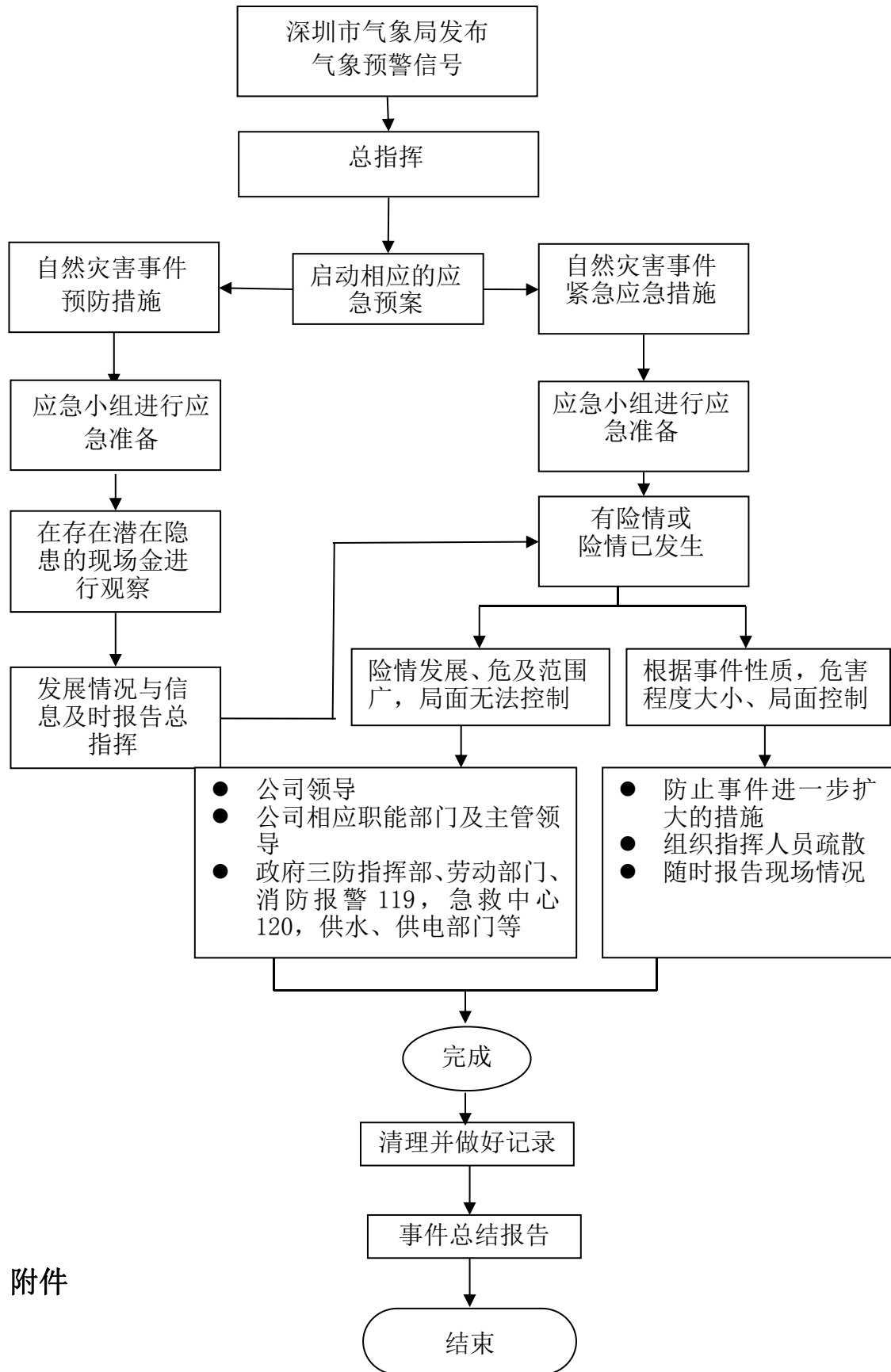
任务	责任成员及行动	
发现与报告	天气预报	<ul style="list-style-type: none"> ● 深圳市气象台发布暴雨信号。
	联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 将气象情况向总指挥/副总指挥报告,并及时通知应急小组全体成员做好准备。
应急准备	总指挥/副总指挥	<ul style="list-style-type: none"> ● 召集应急小组全体成员会议,部署防暴雨工作。 ● 通知各组按照各自职责开展相应的工作。
	安保组	<ul style="list-style-type: none"> ● 检查共有物业所有门窗,确保每一个窗户关紧,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。
	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。
	工程组	<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。
	保洁组	<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。
	安保组	<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。
	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。
	工程组	<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。
	保洁组	<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。
	安保组	<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,应立即通知工程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。

任务	责任成员及行动	
	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。
	工程组	<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。
	保洁组	<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。 ● 如出现无法控制险情，应及时向政府相关部门请求救援。
	安保组	<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，应通知工程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。
	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。
	工程组	<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。
	保洁组	<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。
	安保组	<ul style="list-style-type: none"> ● 协助保洁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，报给联络组。
	联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 做好相关记录及安抚善后工作。
	工程组	<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，报给联络组。 ● 恢复有关设施设备的正常运行。 ● 维修损坏门窗。
	保洁组	<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。

(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"> ● 深圳市气象台发布雷电预警信号。
	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。
	安保组	<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。
	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。
	工程组	<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。
	保洁组	<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。
	安保组	<ul style="list-style-type: none"> ● 清点损坏物品及设备,报给联络组。
	联络组	<ul style="list-style-type: none"> ● 做好相关记录及安抚善后工作。
	工程组	<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,报给联络组。 ● 恢复有关设施设备的正常运行。
	保洁组	<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。