

# 上海市房屋管理局文件

沪房物业〔2026〕18号

---

## 上海市房屋管理局 关于印发《上海市住宅物业服务应急预案（示范文本）》的通知

临港新片区管委会，各区住房保障房屋管理局，各物业服务企业：

为进一步规范住宅小区突发事件应急处置工作，引导物业服务企业完善应急处置体系，维护住宅小区运行安全，现将《上海市住宅物业服务应急预案（示范文本）》（以下简称《示范文本》）印发给你们，请各区房管部门指导物业服务企业认真贯彻实施，有关事项通知如下：

### 一、细化落实预案

各物业服务企业要结合本单位以及所提供管理服务的

住宅小区的实际情况，参照《示范文本》，制定和完善本单位、住宅物业项目相关应急处置制度和预案，储备充足应急抢险物资和必要设施设备，有效应对处置相关突发事件。

## **二、强化应急演练**

各物业服务企业要积极组织企业员工开展相关应急演练，及时对应急处置预案的科学性、实效性和可操作性进行总结评估，增强风险隐患防范意识，提升响应速度和应急处置能力。

## **三、加强组织领导**

各物业服务企业要建立突发事件应急处置工作领导小组机制，明确组织架构及岗位职责，对突发事件防范、现场救援等工作实施统一指挥、分级负责，确保快速反应、有效处置。

## **四、完善信息报送**

遇有突发事件的，各物业服务企业要按照“快报事实、慎报原因”的原则，及时、准确地将有关情况报告相关行政管理部门、街道（镇）、居民委员会以及业主委员会。

特此通知。

2026年2月10日

（此件公开发布）

---

上海市房屋管理局办公室

2026年2月13日印发

---

# 上海市住宅物业服务应急预案（示范文本）

## 目 录

第一章 灾害性天气应急预案.....	5
一、防汛防台应急预案.....	5
二、雨雪冰冻灾害应急预案.....	133
第二章 设备设施故障应急预案.....	20
一、电梯困人应急预案.....	20
二、突发停电应急预案.....	22
三、突发停水应急预案.....	24
四、突发停气应急预案.....	26
五、燃气泄漏应急预案.....	28
六、漏（触）电应急预案.....	30
第三章 突发事件应急预案.....	32
一、房屋结构及高空坠物风险应急预案.....	32
二、突发公共卫生事件应急预案.....	35
三、突发火灾应急预案.....	388
四、突发治安刑事事件应急预案.....	41

# 第一章 灾害性天气应急预案

## 一、防汛防台应急预案

### （一）前期准备

项目经理（负责人）是住宅小区防汛防台相关工作的具体负责人，负责组织、协调、指挥本项目防汛防台工作。汛期到来前，应组织做好物资和人员准备、设施设备检查、宣传告知等前期准备工作。

#### 1、物资准备

检查和补充沙袋（满足挡水板前后两侧至少各堆放一层）、挡水板（高度不低于 500 毫米）、临时抽水泵等防汛物资以及其他必要的应急救援物资，并在地下车库等防汛防台重点部位张贴防汛物资、排水口、排水泵等分布位置示意图，以便快速应对处置突发事件。

#### 2、组织准备

建立健全防汛防台组织体系，明确小区防汛防台领导小组各岗位职责、组成人员及联系方式，并在地下车库主要出入口、小区管理处等位置张贴防汛防台组织架构图，做好更新维护。视情安排有关岗位应急处置人员值班，相关人员应保持手机 24 小时开机，确保联络指挥畅通。

#### 3、防汛检查

加强对建筑物外墙墙面及附属构件、屋面、露天平台、

门窗、屋顶、围墙等共用部位，以及避雷设施、设备机房、电源线路、排水管道、排水沟渠、景观小品等共用设施设备、绿化树木的巡查，发现隐患，及时进行清理、维修、疏通、加固、维护。截水沟排水与周边室外排水有效连通，且沟内淤积不超过连接管径的五分之一。

检查所有排水设备，保持排水设备运行工况良好；配有移动潜水泵的，要进行绝缘状况检测和运行工况检查，确保安全运行。

#### **4、宣传告知**

发布温馨提示，通过公告栏、电子显示屏、微信群等载体提醒业主（使用人）做好空调外机及支架、花架、晾衣架、雨篷、店招、广告牌等室外自用设施设备的安全检查和安全防护，清理户外物品，关闭门窗，减少外出，对需关注的家庭（孤老、残疾、智障家庭）协助居民委员会通知。

#### **（二）应急响应行动及突发事件处置要求**

##### **1、应急响应行动**

根据《上海市防汛防台专项应急预案》，防汛防台应急响应行动分为四级：一级、二级、三级和四级。

##### **（1）四级响应**

市防汛指挥部发布防汛防台四级响应行动指令的，重点做好以下工作：

**一是宣传告知。**通过小区公告栏、电子显示屏、微信群、

等方式发布有关预警信息和防汛防台提示，提醒业主（使用人）做好自用设施设备的安全检查和隐患整改，停止室外、易积水地下车库电动自行车和新能源汽车充电。

**二是排查整改。**对住宅小区内主干道、建筑物或架空线临近树木固定情况进行检查，对存在倒伏风险的树木，及时采取加固绑扎措施。对排水沟渠、集水井、窨井及排水管网、排水泵等重要排水设施设备以及电路线路进行检查和维护，确保排水畅通。加强住宅小区房屋外墙墙面、建筑附属构件、外墙附着物高空坠物风险隐患以及敞开式电动自行车集中充电场所的车棚、小区围墙、公共区域和设备房门窗等重点部位日常巡查，发现问题及时采取避险防范等相应措施。

**三是值班响应。**项目经理（负责人）安排安全管理人员到岗值班，应急抢险队伍进入应急准备状态，一旦发生灾情、险情，及时处置。

**四是信息上报。**根据市、区房管部门或属地街镇等部门要求，及时报送外墙高空坠物、小区积水、树木倒伏等突发事件，人员伤亡等灾情、险情情况。

## **（2）三级响应**

市防汛指挥部发布防汛防台三级响应行动指令的，在落实四级响应行动要求事项的同时，重点做好以下工作：

**一是应急值守。**企业分管负责人和项目经理（负责人）到岗值班，应急抢险队伍进入应急值班状态，应急抢险物资

做好随时调运准备。

**二是检查预防。**根据汛情发展，检查排水设施运行状况并保持正常工况，对低洼、易积水区域采取排水防涝措施；对可能出现积水隐患的地下车库，提前做好通知车主将汽车开出地下车库等准备工作；视积水情况分类关闭电梯、水泵、机房、道闸、排风机、照明、电动自行车和共享新能源汽车充电桩等存在触电、漏电隐患的设备电源，通知电力服务企业或有关单位关闭个人充电桩电源。

**三是协助疏散。**配合属地街镇相关部门做好危险房屋居住人员转移疏散工作。

### **（3）二级响应**

市防汛指挥部发布防汛防台二级响应行动指令的，在落实三级响应行动要求事项的同时，重点做好以下工作：

**一是动员部署。**企业主要负责人须到岗值班，召开紧急会议，作出防汛防台应急工作部署；根据汛情发展情况，适当增加维修、保安等物业服务当班人员。

**二是抢险待命。**应急抢险队伍全员到岗进入应急待命状态，第一时间开展积水抢排等应急处置工作；应急处置有困难的，应及时向属地街镇、区房屋维修应急中心、专业单位求助。

**三是积极防范。**对低洼地区、地下车库等易积水区域采取积极的排水防涝措施，视情及时通知车主将汽车驶离地下

车库。增加建筑物外墙、附属构件、附着物高坠隐患和树木倒伏隐患的巡查频次，及时完善警戒线、警示标识设置等应急防范措施。

#### **（4）一级响应**

市防汛指挥部发布防汛防台一级响应行动指令的，在落实二级响应行动要求事项的同时，重点做好以下工作：

**一是领导值守。**物业服务企业主要负责人进入岗位值守，根据预案和市、区房管部门、属地街镇等要求，作出防汛防台应急部署，检查落实应对防范措施。

**二是备战抢险。**应急抢险队伍进入应急作战状态，发生险情，全力组织排险，做好救援车辆引导、提供小区地下管网图纸、配合相关部门转移受灾居民财物等协助抢险救灾工作。

### **2、主要突发事件处置要求**

#### **（1）小区积水处置方案**

物业服务企业巡查中发现或接到业主（使用人）反映小区道路积水、业主（使用人）室内积水等情形的，应立即携带疏通工具、排水设备等赶赴现场进行疏通、排水处理。

对于地下车库积水无法及时排除，且积水有可能危及机动车辆安全的，应立即通知车主将机动车辆迅速驶离地下车库；采取隔离措施，禁止人员进入地下车库，同时切断相关电源，防止触电伤亡事故。

对于电梯井可能出现积水险情的，应把电梯开至楼层顶部并停用电梯，通过在大堂及地下层设置警示标识、专人值守等方式告知相关业主（使用人）停止乘用电梯；电梯井已经进水的，应立即切断电源，停运电梯。

对于物业服务企业已采取力所能及的必要措施，仍无法抢险应对的紧急情况，及时向属地街镇、区房屋维修应急中心等请求支援。因市政道路、管网、河道等倒灌进入住宅小区的，及时报告属地水务部门、防汛机构请求支援。

## **（2）外墙高空坠物及树木倒伏处置方案**

对于建筑外墙墙面及附属构件、附着物发生坠落或树木、路灯、广告牌等倒坍的，应立即设置警戒线、警示标识等应急防范措施，并报告业主委员会及居民委员会，提示行人和出行车辆避让；如有人员受伤，应立即采取必要措施，并拨打 120 电话请求救护。

## **（三）后期处置**

应急响应行动（预警信息）解除后，项目经理（负责人）应及时安排人员对共用部位和共用设施设备进行全面检查，做好清理、修复和善后。

### **1、清理积水**

对于小区道路积水、地下车库进水的，疏通被落叶等杂物堵塞的排水口和排水管道，必要时，采用抽水泵等设备清除积水。积水清理完成后，做好环境清洁和蚊虫消杀，并对

地下车库地面、墙面等受淹部位进行防腐处理，防治霉变损坏。因市政管网原因无法有效排水的，报告属地水务部门、防汛机构请求援助。

## **2、畅通道路**

对于树木倒伏、高空坠物影响小区道路正常通行的，清理路面，保障业主（使用人）出行；对于倒伏树木移除有困难的，报告属地绿化管理部门请求援助。

## **3、风险提示**

对小区建筑物外墙和小区围墙进行巡查，发现高空坠物、围墙倾斜等隐患的，及时设置完善警示标识等应急防范措施，通过微信群、电子显示屏提示业主（使用人）注意避让，并报告业主委员会、居民委员会和属地街镇。

## **4、全面检查**

对小区路灯、电动自行车充电设施等设施设备进行全面安全检查，发现问题自行或者通知专业运营单位及时维修，确保设施设备正常运行；对于新能源汽车自用和公用充电设施，要提醒业主（使用人）和专业运营单位及时进行安全检查。

## **5、总结评估**

对于发生重大灾情、险情或造成严重损失的，要查找问题和薄弱环节，落实整改措施，进行分析、评估、总结，根据要求编制突发事件处置报告，提交给相关部门、属地街镇、

居民委员会、业主委员会和企业负责人。

## 二、雨雪冰冻灾害应急预案

### （一）前期准备

项目经理（负责人）是物业服务企业在住宅小区雨雪冰冻灾害防范工作中的具体负责人，负责组织、协调、指挥所服务项目开展防范雨雪冰冻灾害工作。冬季来临前，应组织做好物资和人员准备、设施设备检查、宣传告知等前期准备工作。

#### 1、物资准备

检查和补充保温材料、防滑材料、融雪用品、除雪除冰工具、解冻设备、备用配件等物资，保障物资准备充足、有效、完好。

#### 2、人员准备

视情安排必要的管理人员和维修、保洁、保安等有关岗位员工值守，相关人员应保持手机 24 小时开机，确保联络指挥畅通。

#### 3、防冻检查

关闭楼道门、楼梯间窗户、管道井门等共用部位门窗，做好住宅楼内防寒工作。

对屋顶水箱管道、楼层走道过路管、地库出入口及连廊连接处管道、水表、阀门等各类管道和设施设备进行巡查，发现存在包扎失效、破损、漏包等情形的，按照二次供水设施设备养护职责分工实施分类处置，已移交供水企业管养

的，物业服务企业应将排查中发现的问题告知供水企业，并协助做好相关整改工作；尚未移交供水企业管养的，物业服务企业应按照供水设施设备防冻保暖技术标准做好包扎等防冻保暖措施。

对乔木（热带植物等）进行保暖包扎，避免冻坏冻死；加固棚架等承载雪压的构筑物、搭建物；巡查道路及户外线路，避免线路外露。

#### **4、宣传告知**

通过小区公告栏、电子显示屏、微信群等发布预警信息，提醒业主（使用人）做好防寒、防冻、防滑、防火、安全用电用气等注意事项，加强阳台无保温措施热水器、水龙头等自用部位供水设施设备防冻检查，采取防冻措施，自行开展空调外机及支架、雨篷、花架、店招、广告牌等外墙附着物防高坠检查；车辆避免停泊在坡道上，以免发生溜坡事故；注意取暖器、电热毯等电器设备的使用安全，以免发生火灾；避免在封闭的环境下长时间或多人连续使用燃气热水器，避免一氧化碳超标或房屋内缺氧引发人身安全事故等。

### **（二）应急响应行动及突发事件处置要求**

#### **1、应急响应行动**

根据《上海市应对雨雪冰冻灾害专项应急预案》，雨雪冰冻灾害应急响应行动分为四级：I级、II级、III级和IV级。

#### **（1）IV级响应**

市应急管理部门发布雨雪冰冻灾害Ⅳ级响应行动的，重点做好以下工作：

**一是值班值守。**项目经理（负责人）安排管理人员到岗值守，应急抢险队伍进入应急准备状态，一旦发生灾情、险情，及时处置。

**二是宣传告知。**通过小区公告栏、电子显示屏、微信群等载体发布有关预警信息和防范提示。

**三是排查整改。**组织人员对楼道内门窗、屋顶水箱管道、楼层走道过路管道、消防管道、水表间等各类管道、阀门进行巡查，如有损坏及压力异常的立即进行排查、维修、维护、加固以及防冻包裹处理；对存在被冰雪压垮风险的自行车棚等构筑物、搭建物以及树木等进行加固；检查盘点应急物资储备情况，按需预置到位。

**四是警戒防范。**及时清理冰凌，道路、建筑物和构筑物屋面积雪、积冰，在地面拉设警戒线，谨防发生房屋坍塌、外墙及其附属构件坠落、树木倒伏等灾害事故发生。

**五是信息上报。**根据市、区房管部门或属地街镇等部门要求，及时报送冻管、爆管、高空坠物等灾情、险情情况。

## **（2）Ⅲ级响应**

市应急管理部门发布雨雪冰冻灾害Ⅲ级响应行动或气象部门发布低温黄色预警的，在落实Ⅳ级响应行动要求事项的同时，重点做好以下工作：

**一是值班值守。**项目经理（负责人）到岗值守，增加维修人员配置，应急抢险队伍进入应急值班状态，应急抢险物资做好随时调运准备；户外露天作业人员采取防冻、防滑措施，停止外墙维修、电梯外部检修等户外危险特种作业。

**二是防范应对。**增加重点部位巡查频次，密切关注供水管道、设施设备冻管爆管情况，协同供水企业做好应急处置。根据降雪和道路结冰情况，及时清扫道路积雪、积冰，做好车辆和行人出行安全引导和提示，避免发生行人滑倒、车辆碰擦等事故发生；对自行车棚等有轻质顶棚的构筑物、搭建物做好除雪除冰，减轻荷载。

### **（3）Ⅱ级响应**

市应急管理部门发布雨雪冰冻灾害Ⅱ级响应行动或气象部门发布低温橙色预警的，在落实Ⅲ级响应行动要求事项的同时，重点做好以下工作：

**一是值班值守。**企业分管负责人、项目经理（负责人）须到岗值守；企业负责人或分管负责人应当召开紧急会议，依据雨雪冰冻防灾实际情况进行应急工作部署。

**二是抢险待命。**应急抢险队伍全员进入应急待命状态，第一时间开展除雪除冰等应急处置工作。

**三是应急处置。**在小区主要干道敷设防滑设施，及时清除积雪和道路结冰，保障住宅小区道路交通顺畅；加强与供水企业之间的工作协同联动，全力组织各类应急抢修（含因

受雨雪冰冻灾害影响的户内应急维修)工作;加强住宅小区内房屋坍塌、外墙及附属构件坠落、树枝折断、树木倒伏等突发事件的应急处置。

**四是协助疏散。**配合属地街镇相关部门做好危险房屋居住人员转移疏散工作。

#### **(4) I 级响应**

市应急管理部门发布雨雪冰冻灾害 I 级响应行动的,在落实 II 级响应行动要求事项的同时,重点做好以下工作:

**一是值班值守。**物业服务企业主要负责人进入岗位值守,根据预案和市、区房管部门、属地街镇等要求,作出应急部署,检查落实应对防范措施。

**二是抢险备战。**应急抢险队伍进入应急作战状态,加强与供水企业应急联动,发生险情,全力组织排险,协助相关部门做好抢险救灾工作。

## **2、主要突发事件处置要求**

### **(1) 道路结冰处置**

发生道路积雪、结冰的,通过小区公告栏、电子显示屏、微信群等渠道发布温馨提示,在主干道、地下车库出入口坡道、门牌幢坡道等醒目位置设置安全告示牌等方式,提醒过往行人、车辆注意出行安全。同时,采取铺设草包、黄沙等适当的防滑措施,做好车辆引导,提醒驾车员保持车距,减慢车速,注意避让行人。如道路冰冻严重,可以及时封闭出

入口，禁止车辆出入，做好相关业主（使用人）的劝导和安全宣传工作。

值守人员发现或接报发生行人摔伤或交通事故的，应立即设置现场警戒线、警示标识等，维持现场秩序，并拨打报警、医护急救等电话，等待处理和救援，并配合做好事故调查、取证工作。

## **（2）设施设备故障处置**

值守人员发现或接报发生断水、断电或其他设施设备故障的，应立即组织人员赴现场了解情况。发生设备室外机组故障的，工程人员应立即进行抢修，或请专业维保单位实施抢修，及时恢复设备运行。发生供水管道冰冻损坏或供电线路冰冻损坏时，管理人员应立即通知相关部门和专业单位进行抢修；如二次供水设施尚未移交供水企业管养的，物业服务企业应立即做好维修处置。主供水管发生冻管爆管，导致大面积断水且短期无法维修完毕的，配合供水企业、属地街镇、居民委员会做好业主（使用人）的解释工作，设置临时取水点、公用厕所等应急设施并告知业主（使用人）。

## **（三）后期处置**

应急响应行动（预警信息）解除后，项目经理（负责人）应及时安排人员对共用部位和共用设施设备进行全面检查，做好清理、修复和善后。

### **1、灾后检查**

对整个室外公共区域进行全面检查，包括所有屋顶水箱、管道、楼层走道过路管、水表间等各类管道受暴雪冰冻天气的影响情况、小区路面和台阶破碎情况以及绿化苗木受冻情况，及时向业主委员会及属地街镇汇报，并做好相关清理、修复工作。

## **2、故障修复**

对因低温严寒造成的设施设备损坏及时进行修复或报供水、电力等专业单位进行修复。

## **3、总结评估**

对于发生重大灾情、险情或造成严重损失的，要查找问题和薄弱环节，落实整改措施，进行分析、评估、总结，根据要求编制突发事件处置报告，并提交给相关部门、属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人。

## **第二章 设备设施故障应急预案**

### **一、电梯困人应急预案**

#### **(一) 应急处置**

##### **1、接报处置**

巡查发现或接到电梯困人求助后，应立即了解电梯困人发生梯号、电梯停层位置、被困人数、人员情况等信息，记录接报时间，立即通知相关维修人员前往现场，并于5分钟内通知电梯维保单位按规定实施救援。

##### **2、安抚乘客**

通过三方通话、现场对话等方式不间断地与被困人员讲话进行安抚，要求乘客保持冷静，静候解救，切勿采取撬门等非安全措施逃生，以免发生危险。

##### **3、现场维护**

保安人员应在现场设置警示标识，在首层放置电梯故障告示牌，维持现场秩序。救援人员到达现场时，应告知被困人员配合做好救援工作。

#### **(二) 后期处置**

##### **1、救援记录**

被困人员救出后，保安人员应维持现场秩序，做好救援情况记录。

##### **2、恢复运行**

电梯维保单位应查明故障原因并及时修复，按规定恢复运行，电梯恢复运行前，需进行全面安全检测，并将检测结果向业主公示。项目经理（负责人）做好相关记录。

### **3、总结评估**

项目经理（负责人）根据要求编制突发事件处置报告，清楚描述电梯困人事件发生时间、事故原因、应对措施及损失等情况，并提交给相关部门、属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人。

## 二、突发停电应急预案

### （一）应急处置

#### 1、接报处置

接到停电报修后，应立即安排工程人员核实情况，迅速查明原因和区域。

突发停电后，配有备用发电机组的，工程人员应启动备用发电机组，保障重点区域、重要部位、重点设备的临时供电，各通道应急照明、UPS 应完好启用，并逐级关闭各类动力、照明电源开关，检查各类用电设备，防止突然来电引发次生灾害。

#### 2、提示告知

采取有效方法告知业主（使用人）切断各类设备开关，等待恢复送电；耐心细致地接待业主（使用人）的询问，做好解释和安抚工作。

#### 3、查找原因及排除故障

工程人员在查找突发停电原因时，若系外部供电原因引起的，应立即致电供电部门查询原因，获取有关停电信息，并告知业主（使用人）恢复送电时间；若系内部设备、线路故障原因引起的，工程人员应设置警戒措施，检查周边环境安全后，立即组织抢修，排除故障；若系内部设备超负荷跳闸原因引起的，工程人员应立即安排调整和减少部分负荷后恢复供电。

#### **4、突发事件处置**

停电期间，保安人员应加强各出入口通道、楼层的监控和巡视，防止次生灾害和人员伤亡事件发生。若发生电梯困人情况，项目经理（负责人）应立即启动相应的电梯困人应急预案，通知电梯维保单位解救被困人员。

#### **（二）后期处置**

##### **1、恢复供电后处置**

供电恢复后，项目经理（负责人）应安排工程人员检查所有电气、照明等设备运行情况，发现问题立即安排维修。

##### **2、总结评估**

项目经理（负责人）根据要求编制突发事件处置报告，清楚描述停电时间、原因、应对措施以及损失等情况，并提交给相关部门、属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人。

### **三、突发停水应急预案**

#### **(一) 应急处置**

##### **1、接报处置**

接到停水报修后，应立即安排工程人员核实情况，迅速查明原因和区域。

突发停水后，工程人员应逐级关闭各类用水设备阀门和电源，防止突然来水造成水浸事故。

##### **2、提示告知**

采取有效方法告知业主（使用人）关闭水源阀门、用水设备电源开关；耐心细致地接待业主（使用人）的询问，做好解释和安抚工作。

##### **3、查找原因及排除故障**

工程人员在查找停水原因时，发现因外部供水原因引发停水的，应立即致电供水部门查询原因，获取有关停水信息，并根据供水部门反馈及时更新信息。必要时，联系消防或供水部门，请求支援供水，解决生活用水供应。因小区内部供水设备故障引起的停水，供水设施设备已移交供水企业管养的，应将发现的问题及时告知供水企业，并协助做好现场维修处置工作；尚未移交供水企业管养的，物业服务企业应立即组织抢修，排除故障，必要时，为业主（使用人）提供临时饮用水。

##### **4、突发事件处置**

停水期间，保安人员应加强各出入口通道、楼层的监控和巡视。

## **（二）后期处置**

### **1、恢复供水后处置**

供水恢复后，对于管道养护工作尚未移交供水企业养护的小区，项目经理（负责人）应安排工程人员检查供水管道、用水设备、水龙头等运行情况，工程人员应及时开启各类用水设备阀门和电源，检查各类供水设备是否正常，发现故障及时维修；同时，安排客服人员通知业主（使用人）开启水龙头放尽管道内空气，直至出水为止，密切关注水质情况，发现有异，立即取样送检。对于已移交供水企业养护的，配合供水企业做好检查和通知工作。

### **2、总结评估**

项目经理（负责人）应及时编制突发事件处置报告，清楚描述停水时间、原因、应对措施以及损失等情况，并提交给相关部门、属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人。

## **四、突发停气应急预案**

### **（一）应急处置**

#### **1、接报处置**

接到停气报修后，应立即安排工程人员核实情况，迅速查明原因和区域。

突发停气后，工程人员应逐级关闭锅炉等燃气设备。

#### **2、提示告知**

采取有效方法告知业主（使用人）关闭燃气器具，以免恢复送气时发生漏气事故。耐心细致地接待业主（使用人）的询问，做好解释和安抚工作。

#### **3、查找原因及排除故障**

工程人员在查找突发停气原因时，若系外部供气原因引起的，应立即致电供气部门查询原因，获取有关停气信息，根据供气部门反馈及时告知业主（使用人）预期停气时间、应采取的措施等。若系内部设备、控制线路故障原因引起的，物业服务企业应配合供气部门立即组织抢修，排除故障。

#### **4、突发事件处置**

停气期间，保安人员应加强各出入口通道、楼层的监控和巡视。

### **（二）后期处置**

#### **1、恢复供气后处置**

供气恢复后，项目经理（负责人）应安排工程人员检查

所有燃气设备运行情况，及时开启各类燃气设备如锅炉等，并检查设备是否正常，发现故障及时维修；安排客服人员通知业主（使用人）可以开启燃气器具。

## 2、总结评估

项目经理（负责人）应及时编制突发事件处置报告，清楚描述停气时间、原因、应对措施以及损失等情况，并提交给相关部门、属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人。

## 五、燃气泄漏应急预案

### （一）应急处置

#### 1、接报处置

巡查发现或接报燃气泄漏的，应立即拨打燃气热线962777，并报告项目经理（负责人）。项目经理（负责人）应立即组织保安人员及工程人员前往现场检查，严禁在泄露现场使用手机、对讲机、电灯、排风扇、油烟机等各类电器设备，严禁开关门窗（避免产生静电），需要使用防爆手电筒照明应在到达现场前先行打开。

在条件许可的情况下，设法关闭燃气设备和管道总闸。如发现燃气泄漏严重或扩散面积广泛，项目经理（负责人）应组织所有人员立即有序撤离现场，在室外安全区域拨打110、119电话报警，视情拨打120电话请求救护，向公司领导报告。

#### 2、人员救援

当发现有人昏迷时，条件允许的情况下，应尽快采取措施将中毒者移动到通风区域，并选择通风安全区域立即拨打120电话请求救助。

#### 3、现场维护

保安人员应立即封锁现场，划定警戒区域（如以泄露点为中心，半径不少于50米）并设置“燃气泄露，严禁烟火”等警戒标识牌，安排专人值守，禁止除抢险以外的任何车辆

（含非机动车）和人员进入，组织疏通现场周围道路，以便救险车辆能顺利进入。待燃气企业到达现场后，配合切断现场电源。

## **（二）后期处置**

### **1、清场后处置**

项目经理（负责人）应组织人员配合有关部门查找燃气泄漏原因。

### **2、恢复供应**

如属于管道破裂、阀门损坏等原因，应立即报燃气专业单位抢险。待燃气企业检测合格恢复供应后，协助燃气企业通知相关业主（使用人）。

### **3、总结评估**

项目经理（负责人）根据要求编制突发事件处置报告，清楚描述燃气泄漏事故时间、原因、应对措施以及损失等情况，并提交给给相关部门、属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人。

## **六、漏（触）电应急预案**

### **（一）应急处置**

#### **1、接报处置**

巡查发现或接报公共区域发生漏（触）电事故时，应由持有电工证人员在保证自身安全前提下，立即设法切断该处电源。使用绝缘手套等专业工具解救触电人员，采取相关救助措施，同时报告项目经理（负责人），严禁徒手接触触电人员漏电设备。

项目经理（负责人）应立即组织人员前往现场查看，视情况向公司领导报告，安排人员现场拍照。

#### **2、漏（触）电导致人员溺水处置**

对于因水系景观电器线路漏（触）电引发人员溺水的，切断电源后，立即向溺水者抛投救生物品；人员溺水无法完成自救的，应立即安排水性较好的人员或派船前往救助，将溺水者保持头部托出水面。

对于漏（触）电引发人员休克等症状，需要实施医疗救援的，应立即拨打 110 电话报警、120 电话请求救护。

#### **3、现场维护**

保安人员应在现场布置警戒线，设置警示标识，保护现场，禁止无关人员进入现场，并疏通道路交通，以便救护车顺利进出。

### **（二）后期处置**

### **1、清场后处置**

项目经理（负责人）应在最短时间内确认伤者身份，如有必要设法通知其家人，安排人员做好现场安抚工作。

### **2、恢复维修**

在确认伤者受到妥善处置后，项目经理（负责人）应安排工程人员对电气设备、线路等进行全面检查，同时，配合相关部门做好事故责任认定等工作。

### **3、总结评估**

项目经理（负责人）根据要求编制突发事件处置报告，清楚描述漏（触）电事故发生时间、应对措施等情况，并提交给相关部门、属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人。

## 第三章 突发事件应急预案

### 一、房屋结构及高空坠物风险应急预案

#### （一）预防与预警

##### 1、日常巡查

根据住宅小区内房屋坐落位置等实际情况，项目经理（负责人）应合理制定道路、楼道、屋面等公共区域日常巡查路线，检查外墙墙面、外窗、挑檐、公共出入门厅、屋顶附着物，以及督促业主（使用人）检查空调外机及支架、雨蓬、花架、晾衣架、店招、广告牌等外墙附着物，至少每周巡查一次，台风、暴雨、低温寒潮等灾害天气期间每日巡查一次。

##### 2、巡查记录

日常巡查应如实记录巡查时间、人员、巡查情况等相关信息，如日常巡查发现、接到业主（使用人）反映或相关部门派单涉及房屋结构、高空坠物隐患的，应补充记录隐患发生位置、隐患情况、现场照片、整改时限、责任人以及处置情况等信息。

##### 3、提示告知

项目经理（负责人）应当通过公告栏、电子显示屏、微信群等载体，定期提醒业主（使用人）做好空调外机及支架、雨蓬、花架、晾衣架、店招、广告牌等自用设施设备检查和

维护，落实窗台边、阳台边等区域外置物品的防护措施，防范高空坠物发生。

## **(二) 应急处置**

### **1、信息报告**

日常巡查发现、接到业主（使用人）反映或相关部门派单涉及房屋结构、高空坠物隐患的，应第一时间向项目经理（负责人）报告。项目经理（负责人）应及时了解现场情况，并立即将相关情况报告建设单位或业主委员会、相关业主（使用人）、居民委员会和属地街镇、公安消防部门。

### **2、警戒防护**

项目经理（负责人）接报后，应立即组织人员赶到事发现场，采取拉设警戒线、警示标识等应急防范措施，必要时，配合业主委员会、建设单位、属地街镇搭设防护棚（采用阻燃材料），并加强现场巡逻，禁止无关人员进入，避免次生灾害发生；外墙使用易燃可燃建筑外保温材料的，严禁相关企业和个人在高坠隐患周边动火作业。发生物损或人员伤亡的，应立即拨打相关紧急电话，并做好相关安抚工作。

### **3、紧急排险**

对于存在安全隐患物业服务企业无法自行处置情形的，应紧急求助专业单位、属地街镇、区房屋维修应急中心等，提供小区房屋结构图纸等相关资料，协助排除现场隐患。

### **4、劝阻报告**

因业主（使用人）使用不当造成安全隐患的，应及时予以劝阻、制止；劝阻制止无效的，及时报告业主委员会和相关行政管理部门。

### **（三）后期处置**

#### **1、人员安置**

对房屋发生坍塌、严重开裂等重大房屋结构安全事故，影响业主（使用人）继续居住的，应当配合属地街镇相关部门做好人员安置工作。

#### **2、协助处置**

根据《上海市住宅物业管理规定》《上海市房屋使用安全管理办法》《关于本市房屋外墙墙面及附着物、建筑附属构件的高空坠物隐患问题处置工作意见》等文件，物业服务企业应当配合相关主体做好善后处置工作。

#### **3、总结评估**

房屋结构、高空坠物安全隐患处置结束的，项目经理（负责人）应及时编制突发事件处置报告，清楚描述房屋结构、高空坠物事件的发生时间、初步原因、应对措施及损失等情况，并提交给相关部门、属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人。

## 二、突发公共卫生事件应急预案

### （一）预防和预警

#### 1、宣传引导

物业服务企业应关注政府部门发布的本市突发公共卫生事件预警信息，一旦收到相关预警信息的，应通过小区公告栏、电子显示屏、微信群等载体普及预防知识，提醒业主（使用人）采取针对性防控措施，增强业主（使用人）防范意识和预防保护能力。

#### 2、人员物资准备

根据政府部门通报的公共卫生预警信息，组织员工接受相关应急知识培训，适量储备消毒药剂、个人防护等物资。

#### 3、启动封闭管理

收到相关部门发布的预警信息时，按照本市公共卫生事件防控要求，以及卫生健康、房屋管理、属地街镇等部门的指导下，实施必要的防控管理措施。

对于非本小区人员、车辆进入小区的，做好实名登记以及测量体温。限制外卖、快递等高暴露职业人员进入小区内部，设置物品临时堆放点，妥善存放业主（使用人）物品。

#### 4、公共区域防控

对楼道、大堂、电梯等室内公共区域按规定进行消毒清洁，保证每日2次以上频率，并做好消毒记录。

小区广场、娱乐设施、垃圾集中投放点和绿化带等外部

区域，使用专用消毒喷雾进行全方位消毒处理，根据公共卫生防控要求每日消毒2次以上，人员接触较多的器械或设施设备上，应增加消毒频次。

## **（二）应急处置**

### **1、信息报告**

本小区发生突发公共卫生事件或疑似公共卫生事件的，项目经理（负责人）应立即向属地街镇和卫生部门等报告突发公共卫生事件情况，包括公共卫生事件范围、影响区域及人员情况、采取措施情况等内容。

### **2、重点防控**

根据属地街镇和卫生部门要求，积极配合相关工作人员开展入户排查等工作。对列为重点关注的居家隔离人员，配合相关政府部门采取物资配送、上门收取垃圾等措施保障业主（使用人）日常生活，每日记录信息并报告属地街镇。

### **3、消毒处理**

按照公共卫生事件相应的处置要求，加大对小区公共区域消毒频次，必要时设置禁止人群聚集标识。

### **4、总结评估**

突发公共卫生事件结束后，项目经理（负责人）应组织有关人员就突发公共卫生事件的处置情况进行总结评估，并编制突发事件处置报告，清楚描述突发公共卫生事件的时间及影响范围、应对措施及损失等情况，并提交给相关部门、

属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人。

### **三、突发火灾应急预案**

#### **(一) 应急处置**

##### **1、火警确认**

接到消防监控设备、居民电话、消防部门通知报警或保安人员日常巡查中发现疑似火情的，项目经理应组织使用图像设备或至少 2 人前往现场进行火警确认，并做好先期处置准备工作。

##### **2、先期处置**

经判断为初期火情时，应立即拨打 119 或 110 电话报警，并说明火灾详细地址、起火部位、燃烧物质、有无人员被困情况和联系方式等重要事项；同时，在保障自身安全的前提下，对火灾进行先期处置和组织人员疏散逃生，安排专人协助老人、残疾人等行动不便人员转移。

##### **3、疏散逃生**

保安人员应通过手持扩音器、广播等设备，反复广播发生火灾的部位和人员疏散路径，引导受火灾威胁或可能受威胁的业主（使用人）沿消防逃生指示标识疏散；人员疏散至安全区域后，应对疏散人员进行清点、登记，配合公安、消防等部门及居民委员会确认人员伤亡及被困情况。要做好安抚工作，将受伤人员转移到安全、通风处实施急救治，并拨打 120 电话请求救护。

##### **4、启停设施设备**

立即通知维修人员到场，切断火灾区域的电源和供气阀门，保障供水管网、排烟、喷淋和应急照明等消防设施设备正常运行，应将电梯迫降至底层，关闭使用，并设置停用标识。

## **5、协助救援**

火警报警后，项目经理（负责人）应立即组织人员至主要出入口，引导消防救援车辆进入，并清除可能会影响救援车辆进入施救的障碍物。在消防通道和逃生通道出入口设置警戒区，接应疏散人员至安全区域，劝阻围观人员保持安全距离，维护现场秩序。根据现场工作需要，实时配合消防、救护等部门开展救援工作。

## **6、恢复秩序**

消防救援队伍、救护人员完成施救任务撤离后，保安人员应迅速组织恢复起火点周边公共区域的秩序和环境，保护第一现场，做好现场看护和出入人员登记。

### **（二）后期处置**

#### **1、配合调查**

项目经理（负责人）应提前整理消防设施设备的日常维护记录、应急演练记录等日常维护管理台账，积极配合有关部门开展火灾原因调查工作，并了解处置结果。

#### **2、总结评估**

突发火灾救援处置结束后，项目经理（负责人）应及时

编制突发事件处置报告，清楚描述起火时间及范围、初步原因，消防设施设备运行情况、处置过程、应对措施、火灾损失等情况及计划采取的整改措施，并提交给相关部门、属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人，做好消防设施设备更新。

## 四、突发治安刑事案件应急预案

### （一）斗殴、伤人事件

#### 1、接报处置

巡查发现或接报发生斗殴、伤人事件后，应立即拨打 110 电话报警，并报告项目经理（负责人），项目经理（负责人）应组织保安人员赶到现场，在保证自身安全的前提下，疏散围观人群并视频记录现场情况。

#### 2、应急处置

报警后，保安人员应引导警务人员至事发区域进行处置。若已造成人伤和公共财产损坏的，保安人员须立即拨打 120 电话请求救护，并清除可能会影响救护车辆进入施救的障碍物，引导车辆进入。

#### 3、后期处置

##### （1）配合调查

警务人员处置结束后，项目经理（负责人）及保安人员须配合警方开展调查取证，包括但不限于事实陈述、视频资料的调取工作。造成公共财产损坏的，项目经理（负责人）应进行统计并向相关责任人索赔。

##### （2）总结评估

在斗殴、伤人事件警方现场处置完毕后，项目经理（负责人）编制突发事件处置报告，清楚描述斗殴、伤人事件发生、处置、损失等情况，并提交给相关部门、属地街镇、居

民委员会、业主委员会和企业负责人。

## **(二) 盗窃事件**

### **1、接报处置**

巡查发现或接报盗窃事件后，应提示当事人报警处置，并报告项目经理（负责人）。项目经理（负责人）应组织保安人员维护现场秩序，在警务人员到达案发现场前，劝阻无关人员离开现场。若为住宅小区公共财物被盗窃，应由项目经理（负责人）进行报警处置。

### **2、应急处置**

发现犯罪分子正在实施盗窃的，保安人员应在保证自身安全的前提下，采取合法手段对犯罪分子进行控制，并及时报警；对建筑区划各出入口、通道进行严格控制，防止犯罪分子逃逸。

发现疑似盗窃人员的，可采取暗中监视或设法约束，并报告或移交公安机关处理。

已报警处理的，保安人员应引导出警车辆及警务人员至案发现场。

项目经理（负责人）应组织保安人员坚守岗位保持正常服务，同时加强对小区隐蔽部位及绿化密集区域的巡查。

### **3、后期处置**

#### **(1) 配合调查**

项目经理（负责人）及保安人员须配合警方的调查取证，

包括但不限于事实陈述、视频资料的调取工作。

## **(2) 总结评估**

在盗窃事件警方现场处置完毕后，项目经理（负责人）编制突发事件处置报告，清楚描述盗窃事件发生、处置、损失等情况，并提交给相关部门、属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人。

## **(三) 抢劫事件**

### **1、接报处置**

巡查发现或接报犯罪分子正在实施抢劫时，应立即报警，并迅速通知相关工作人员赶往现场。

### **2、应急处置**

保安人员应在保证自身安全的前提下，采取合法手段对犯罪分子进行控制；对建筑区划各出入口、通道进行严格控制，防止犯罪分子逃逸。

如犯罪分子已逃离现场，保安人员应安抚好受害者，等待警方到场，同时记住犯罪分子体貌特征、衣着颜色和逃逸的方向，同时呼叫监控中心，通过监控闭路电视追踪监视犯罪分子。

在事故现场安排工作人员，疏散围观人员，现场各类物证不得触摸。保护好事故现场，等待公安机关调查取证。

抢劫事件造成人身伤害的，应立即拨打 120 电话请求救护，并清除可能会影响救护车辆进入施救的障碍物，引导车

辆进入。

### **3、后期处置**

#### **(1) 配合调查**

项目经理（负责人）及保安人员应配合警方的调查取证，包括但不限于事实陈述、视频资料的调取工作。

#### **(2) 总结评估**

在抢劫事件警方现场处置完毕后，项目经理（负责人）编制突发事件处置报告，清楚描述抢劫事件发生、处置、损失等情况汇总，并提交给相关部门、属地街镇、居民委员会、业主委员会和企业负责人。