



批 准 页

为在事故发生后能快速、有效、有序的实施应急救援工作，减轻公司员工伤亡、财产损失和社会影响，编制了《北京弘泰基业房地产有限公司（朝阳大悦城）生产安全事故现场处置方案》。在本单位开展事故风险分析和应急资源调查的基础上，针对具体的作业场所或设备设施、场所制定的应急处置措施，明确了应急组织机构与职责、应急响应步骤、应急处置原则、应急保障等相关要求。

《北京弘泰基业房地产有限公司（朝阳大悦城）生产安全事故现场处置方案》经公司安全领导小组审议通过，现正式发布。

北京弘泰基业房地产有限公司 (朝阳大悦城) 生产安全事故现场处置方案

总经理（签字）：

年 月 日

修订日期:2017-XX

颁布日期:2017-XX

编号:JCCY-AQ-XX-2017

版本号:第X版

目 录

1. 事故风险描述	5.3.2 事故风险评估结论
2. 应急工作职责	5.4 应急组织机构职责和人员联系方式
2.1 应急组织机构	5.4.1 应急管理领导小组
2.2 应急职责分工	5.4.2 现场应急指挥
3. 应急处置	5.4.3 现场应急救援小组
3.1 应急响应	5.4.4 危机公关组
3.1.1 响应分级	5.4.5 善后工作组
3.1.2 响应程序	5.5 应急物资装备名录和清单
3.2 应急处置措施	5.6 规范化格式文本
3.2.1 现场应急指挥	5.6.1 事故分级标准
3.2.2 现场应急处置流程	5.6.2 规范格式表单
3.2.3 现场应急处置措施	5.7 关键的路线、标识和图纸
4. 注意事项	5.7.1 朝阳大悦城重要保护目标、危险源分布图
4.1 现场应急处置能力确认和人员安全防护注意事项	5.7.2 朝阳大悦城疏散路线、集结点分布图
4.2 应急救援结束后的注意事项	5.7.3 朝阳大悦城整体警戒首层位置分布图
4.3 其它特别注意事项	5.7.4 朝阳大悦城应急物资分布图
5. 附件	5.7.5 朝阳大悦城地理位置图
5.1 预案编制依据	5.7.6 朝阳大悦城周边关系、附近医院分布图
5.2 生产经营单位概况	5.7.7 朝阳大悦城交通环境图
5.3 事故风险分析及结论	5.8 上级单位、周边单位应急预案衔接
5.3.1 事故风险分析评估结果汇总表	

1. 事故风险描述

朝阳大悦城是中粮置地旗下北京公司的商业地产项目,事故风险描述详细内容见附件5.3。

2. 应急工作职责

2.1 应急组织机构

朝阳大悦城生产安全事故应急组织体系包括朝阳大悦城应急管理领导小组、现场应急指挥部、危机公关组、善后工作组和各现场应急救援小组(灭火救援组、疏散引导组、治安警戒组、设备保障组、医疗救助组、交通疏导组)组成。应急组织体系结构见下图:

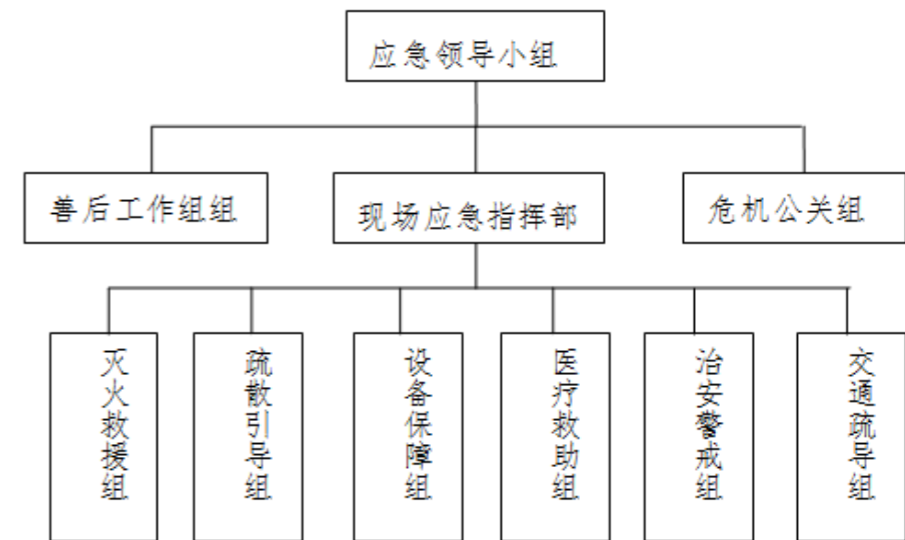


图2-1 应急体系框架结构图

2.2 应急职责分工

应急组织机构中的组长实行替补制,即:当组长不能履行相应职责时,由组长指派人员或按行政职务高低排序自动替补相应人员,履行组长职责。具体组织机构及相应职责详见附件5.4。

3. 应急处置

3.1 应急响应

3.1.1 响应分级

序号	响应分级	启动条件（下列情况之一）	响应部门
1	I级响应 北京公司级	① 造成或可能造成1人及以上重伤； ② 发生5分钟以上未能被控制的火灾； ③ 燃气泄漏10分钟内未控制； ④ 发生爆炸事故； ⑤ 其他需要北京公司、外部社会力量启动应急响应的。	北京公司
2	II级响应 项目公司级	① 造成或可能造成1人及以上轻伤； ② 发生3分钟以上未能被控制的火灾； ③ 燃气泄漏5分钟内未控制； ④ 发生爆炸事故； ⑤ 其他需要项目公司相关部门启动应急响应的。	项目公司
3	III级响应 现场处置	① 发生可能造成人员伤亡的事故； ② 发生火灾事故； ③ 发生燃气泄漏事故； ④ 可能发生爆炸事故； ⑤ 事故响应范围仅限于事发部门范围内的。	事发部门

注：造成不良社会影响的，可视情况提级响应。

3.1.2 响应程序

3.1.2.1 先期处置

(1) 公司现场人员发现生产安全事故后，立即上报中(监)控室，并现场进行先期处置，尽量控制事态不要进一步扩大；

(2) 中(监)控室发现紧急情况，相应值机人员立即上报应急领导小组，并及时通知现场安保人员赶赴事故现场，采取现场应急处置，尽量控制事态不要进一步扩大；

(3) 顾客或者外来人员上报的紧急情况，接到报告后，接报部门须立即上报中(监)控室，并安排人员赶赴现场进行初级处置，尽量控制事态的进一步扩大；

(4) 在现场初期处置的同时，注意现场示警。

3.1.2.2 信息处置与研判

中(监)控室值机人员进行信息研判，若事故不能迅速独立处理，立即上报应急领导小组，经批准启动朝阳大悦城应急响应，由应急领导小组指派现场应急指挥，现场应急指挥通知各应急救援小组到场开展应急处置工作。

3.1.2.3 应急扩大

当事故现场事态发展严重，超出朝阳大悦城应急处置能力时，应急领导小组负责人立即向上级单位与地方政府报告，应急响应升级，朝阳大悦城负责做好应急扩大后的处置、协助和配合工作。

(1) 如实向上级应急指挥机构介绍事故现场和应急救援的情况；

(2) 做好人员接待(如：政府有关部门、新闻媒体和参与事故应急救援的专业队伍等)；

(3) 配合做好现场应急救援的后勤补给工作；

(4) 安排部署、调配下属专业救援力量和资源，参与应急救援；

(5) 配合做好信息公开的相关准备工作。

3.2 应急处置措施

3.2.1 现场应急指挥

(1) 物业部是应对事故先期处置的责任主体，对项目范围内的事故负有直接指挥权、处置权，应第一时间进行先期处置。在紧急情况下，物业部总监、副总监、二级部门经理有直接处置权和指挥权，在遇到险情或突发事件征兆时可立即下达事故现场操作人员撤退、疏散无关人员命令，组织现场人员快速、有序的撤离到安全地点，减少人员伤亡。

(2) 事故发生后，经应急领导小组批准立即启动现场处置方案，由事发现场最高职位者担任现场应急指挥，在确保安全的前提下采取有效措施组织抢救遇险人员及周边人员疏散、进行可燃气体检测、封锁危险区域、实施交通管制，防止事件扩大。当事态超出本级应急能力或事故无法得到有效控制时，应立即向应急领导小组请求实施更高级别的应急抢险。

(3) 现场指挥权移交：在上级单位领导赶到现场后，事发单位应将指挥权移交现场最高领导；在政府应急指挥机构领导赶到现场后，现场指挥权应立即移交政府，并汇报事故情况、进展、风险以及影响控制事态的关键因素等问题，服从政府现场应急指挥部的指挥。

3.2.2 现场应急处置流程

3.2.3 现场应急处置措施

3.2.3.1 灭火处置

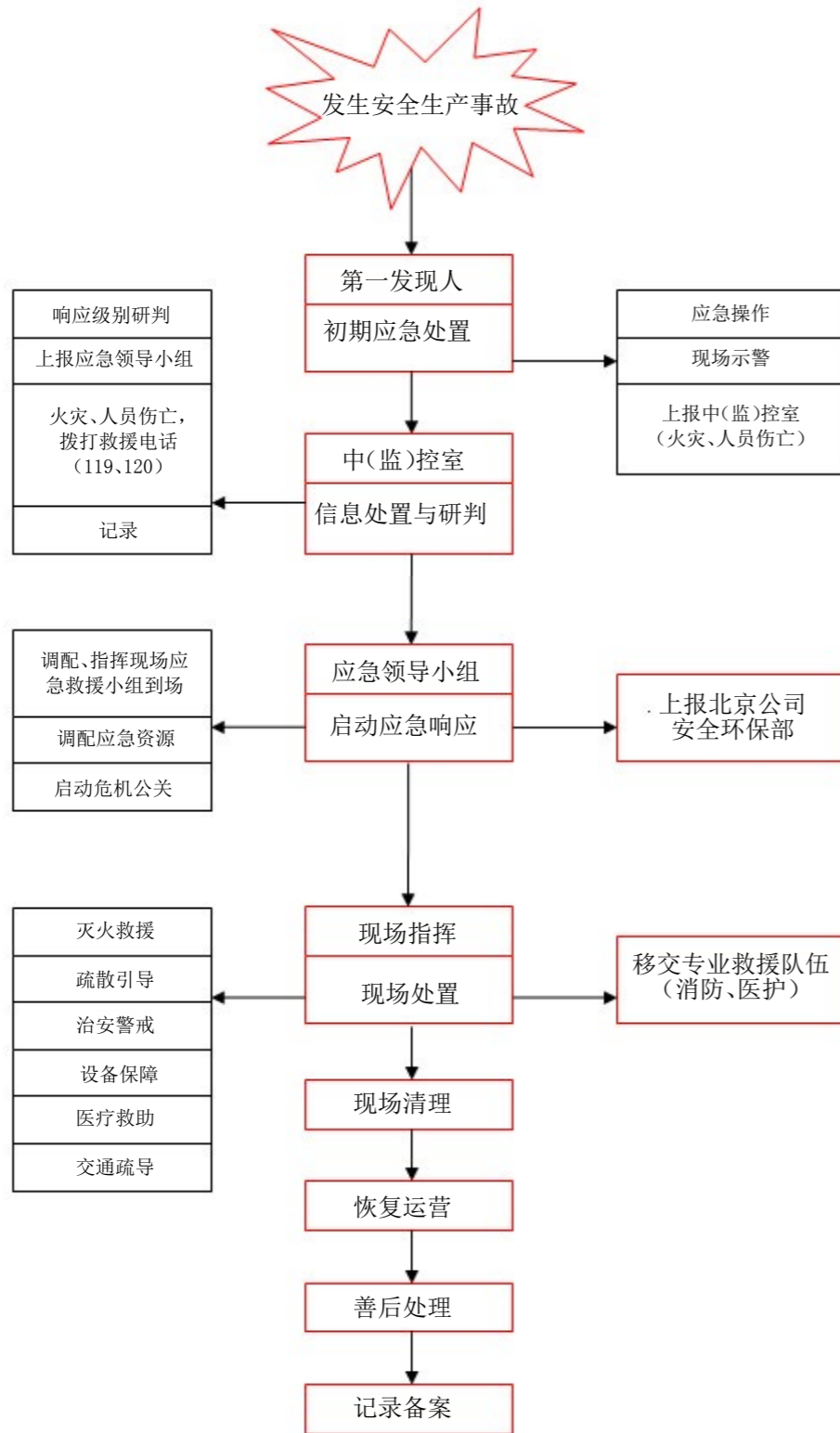


图3-2-2 生产安全事故现场应急处置流程

事故特征		负责人
<p>事故类型: 固体可燃物火灾、气体火灾、液体火灾、带电火灾、烹饪器具内的烹饪物（如动植物油脂）火灾。</p> <p>现象: 焦糊味、烟、火光、电器产品温度异常升高、线路产生火花。</p> <p>原因: 大悦城购物中心存在着或多或少的易燃、可燃物质，这些易燃、可燃物质遇到明火及电气设备使用不当或故障时，就有可能发生火灾事故，若有一处发生火灾，很有可能蔓延。</p>		
应急处置措施		负责人
1	报警: 发现事故立即报告消防中控室（电话、对讲机或按报警器报警）。通知本楼层同一防火分区内其他人员，在1分钟内形成第一梯队进行支援，防止火情扩大。	现场人员或商户
2	接报: 消防中控室值班人员接报后，立即通知楼层巡视内保员到达事故现场了解情况，同时另一名值机员携带应急包进行跑点确认。现场已成立第一梯队立即参与到现场处置；未形成第一梯队立即组织成立第一梯队进行处置；并通知消防中控室微型消防站做好备勤。	中控室值班员、保安员
3	第一灭火梯队现场处置: 火情已被扑灭，做好现场保护工作，待有关部门对事故情况调查后，经同意，做好事故现场的清理工作。	安保部当班人员
4	启动第二灭火梯队: 事故现场继续蔓延扩大，现场确认火情人员请求立即启动微型消防站，微型消防站成员身穿消防战斗服、头戴正压呼吸器到达火情现场，形成第二灭火梯队，使用就近消防灭火设施进行扑救，同时对第一梯队人员进行疏散。	微型消防站站长或副站长
5	火势蔓延，扩大应急: 向现场指挥通报火情，得到确认信息后，拨打外线119，有人员伤亡拨打120。通知相邻单位微型消防站和各应急处置小组到达火情现场展开自救工作。	中控室值班员
6	启动消防设施: 消防中控室启动相应消防设备设施，监控头调整到起火区域，观察电梯内有无人员被困。	中、监控室值班员
7	设备保障: 工程人员到达起火区域及相应各设备机房，确保现场设备设施正常启停。	工程部值班员
8	实施警戒: 负责现场警戒人员携带警戒带到达火情现场周边防火分区外和1层通往起火区域的楼梯间，设立警戒线，维持秩序，阻止无关人员进入火情现场。	安保部当班人员
9	人员疏散: 负责疏散人员立即组织起火区域无关人员从就近消防走梯逃生至安全区域。	安保部当班人员
10	救援车辆引导: 外围引导人员，立即带队员到达外围，清除路口障碍，准备引导应急救援车辆停靠。停车场将所有收费闸机口打开放行车辆，并在入口处进行疏导，防止车辆驶入。	安保部及车场部当班人员
11	移交现场: 消防队到场，移交事故现场，应急衔接配合。	现场指挥

应急处置措施		负责人
12	后勤保障: 负责应急物资调配以及跟进商户经营损失保险理赔。	办公室主任
13	危机公关: 消除事故引起的负面社会影响。	推广部总监
注意事项		
1	进入、穿越火场人员必须佩戴呼吸面罩;火灾扑救人员必须穿戴防火服,呼吸器,绝缘靴,绝缘手套。	
2	扑救时要先救人后救物,先断电(断气)后救火。	
3	<p>针对不同类型的火灾采取不同类型的灭火方法:</p> <p>(1) 固体可燃物火灾: 就近取用干粉灭火器对着火点进行喷射灭火或者就近取用消防栓对着火部位进行水系灭火处置。同时,组织周围人员将着火点附近的可燃物及时搬走。</p> <p>(2) 气体火灾: 大悦城内涉及到的气体可燃物质,只有天然气。当发生天然气泄漏:当商户内天然气发生泄漏,商户内店员立即切断商户内的燃气总阀,如果发生火情,立即组织店员就近取用灭火器材进行扑救,同时上报购物中心中控室。泄漏点发生在公区燃气管道走廊内,现场工作人员立即通知商业物业工程部立即切断大悦城的燃气总阀。如果现场发现火情,现场人员立即就近取用灭火器材进行先期处置,并上报中控室。</p> <p>(3) 液体火灾: 就近取用干粉灭火器或者二氧化碳灭火器对液态着火区域进行喷射。火源扑灭后及时将剩余未燃烧的液态可燃物进行收集清理,避免二次火情。</p> <p>(4) 带电火灾: 当发生电气火情后,现场人员立即切断着火区域的电器断路开关,并就近优先选用二氧化碳灭火器进行先期扑救处置。</p> <p>(5) 烹器具内的烹物(如动植物油脂)火灾: 该类型火灾的发生常出现在餐饮商户的后厨灶台周围及油烟道,当发生油锅起火时,现场人员立即使用灭火毯进行覆盖灭火;当灶台及油烟管道起火时,商户首先要断掉后厨的总电源和燃气阀门,打开灶台灭火系统手动开关,并用组织店员用灭火毯和灭火器材进行先期灭火处置,同时上报购物中心中控室。</p>	
4	<p>(1) 疏散组引导人员分阶段疏散:在火势没有大范围蔓延的前提下,疏散组应根据消防广播设置,在着火楼层及其相邻层引导疏散。</p> <p>(2) 当事态发展到影响整个楼层或整座建筑区域时,应将无关人员立即撤离到楼层或整座建筑以外;有发生爆炸危险的情况下,全员疏散至建筑区域以外安全地点,并向周边单位、居民发出撤离疏散信息。</p>	
6	针对儿童业态区域的疏散,由于儿童自救能力较差逃生速度慢,每个安全出口至少1名疏散引导组成员,现场至少3名疏散引导组成员;不管火灾发生在什么位置,启动火灾现场处置方案后就开始疏散儿童业态区域人员。	
7	当事态发展到影响整个楼层或整座大厦区域时,应将无关人员立即撤离到楼层或整座大厦以外;有发生爆炸危险的情况下,全员疏散至大厦区域以外安全地点,并向周边单位、居民发出撤离疏散信息。	
8	对于烫伤烧伤人员的救护,在现场抢救烧伤患者时,应特别注意保护烧伤部位,尽可能不要碰破皮肤,以防感染。对大面积烧伤并已休克的伤患者,舌头易收缩堵塞咽喉造成窒息,在场人员应将伤者嘴撬开,将舌头拉出,保证呼吸畅通。同时用被褥将伤者轻轻裹起来,送往医院治疗。	

3.2.3.2 人身伤害处置

事故特征		
<p>事故类型: 物体打击、车辆伤害、机械伤害、起重伤害、高处坠落、中毒或窒息、触电、淹溺、电梯伤害</p> <p>现象: 事故导致人员受伤或死亡</p> <p>原因: 安全防护措施不到位、人员违规操作、精神疲劳、设备老化破损、高处悬挂物体、外幕墙破裂、缺少警示标识、作业前未经过管理部门审批、有毒气体泄漏或超标等</p>		
应急处置措施		负责人
1	事故上报: 事故发生后现场工作人员或操作人员立即采取先期处置(关闭设备电源、加大通风、隔离伤者等)并现场示警,将现场情况上报中(监)控室。	现场操作人员
2	接报: 中(监)控室信息研判,上报应急领导小组,经批准启动应急响应,由现场指挥通知各应急处置小组到场;视现场人员伤亡情况拨打救援电话(119、120)。	现场指挥
3	警戒疏散: 设置警戒,疏散现场无关人员;同时,禁止无关人员对现场及处理过程拍照,必要时搭设应急帐篷对伤者进行遮挡;视现场情况疏散商户及顾客。	安保部运行主管
4	险情排查: 对故障设备或损坏设施立即采取紧急抢修措施,防止二次伤害。	工程部经理
5	伤员救助: 对伤者进行初级救护,抬离现场,送往安全地区,等待专业救援队伍到场。	安保部内保主管
6	交通疏导: 疏导大厦外围道路交通,接引急救车辆及人员到现场进行抢救;接引110警车等赶往事发地点。	车场部经理
7	应急结束: 现场指挥下令应急结束,处置关闭,清理现场。	现场指挥
8	后勤保障: 跟进受伤者救治情况以及保险理赔后续事宜。	办公室主任
9	危机公关: 消除事故引起的负面社会影响。	推广部总监
注意事项		
1	根据不同电气设备的性质选择适当的防护器具,绝缘鞋、绝缘手套要与自己的手脚部位相适应,防止救助时二次触电。	
2	人员救护、人员疏散时一定要照顾好老人、儿童,要稳定伤者、伤者家属情绪。	
3	救护人在对伤者进行救治时,必须对伤情进行初步判断,不可盲目进行救护,避免因施救不当造成伤者伤情恶化。	
4	对于因电烫伤烧伤人员的救护,在现场抢救烧伤患者时,应特别注意保护烧伤部位,尽可能不要碰破皮肤,以防感染。	
5	对于肢体损伤人员的救护,应特别注意保护受伤部位,尽可能不要碰触皮肤,以防感染,立即用干净的布或纸对创伤处包扎或覆盖,对受伤严重已休克的伤患者,舌头易收缩堵塞咽喉造成窒息,在场人员应将伤者嘴撬开,将舌头拉出,保证呼吸畅通。同时用被褥将伤者轻轻裹起来,送往医院治疗。	

6	对于因中毒产生休克、昏迷的伤员，应尽快转移至通风良好的区域，松开衣领，气温低时注意保暖，密切观察呼吸和意识状态，保持呼吸道通畅。
7	溺水者被抢救上来后，立即清除口、鼻的泥沙、呕吐物等，松解衣领、纽扣、腰带等，并注意保暖，必要时将舌头用毛巾、纱布包裹拉出，保持呼吸道畅通。
8	受伤者在高处，在救护中必须采取防止再次高处坠落的安全措施，如救护人员必须佩戴安全帽，登高时应随身携带必要的安全带和牢固的绳索等。
9	如事故发生在夜间，应设置临时照明灯，以便于抢救。
10	注意保护现场，因抢救伤员和防止事故扩大，需要移动现场物件时，应做出标志，拍照，详细记录和绘制事故现场图。

3.2.3.3 燃气泄漏或爆炸处置

事故特征		
现象：	管道阀门等部件出现腐蚀或损坏造成燃气泄漏、燃气泄漏现场出现明火。	
原因：	燃气管线维护保养不到位、巡检制度未落实、故障未得到及时维修、餐饮后厨灶具使用不当。	
应急处置措施	负责人	
1	事故上报： 消防中控室在接到燃气泄漏报警信息后，进行响应级别研判，上报应急领导小组。	中控室值班员
2	接报： 经应急领导小组批准启动应急响应，由现场指挥通知各应急处置小组到场；视现场情况通知燃气公司和消防支队；视现场人员伤亡情况拨打救援电话（119、120）。	现场指挥
3	警戒疏散： 设置警戒，设置警示标识，并疏散事故现场无关人员；防止围观，并严禁烟火和使用电气设备；如现场已发生爆炸，在保证自身安全的前提下，扩大警戒范围及疏散范围。	安保部运行主管
4	险情排查： 立即切断燃气总阀，打开门窗或排风设备，加快气体扩散。	工程部经理
5	伤员救助： 医疗救助组立即将中毒、受伤者抬离现场，送往安全地区，必要时施行人工呼吸，并拨打120急救电话等待专职救护人员的到达。如果已经确认人员当场死亡，立即拨打110电话报警。	安保部内保主管
6	交通疏导： 疏导大厦外围道路交通，接引急救车辆及人员到现场进行抢救；接引110警车等赶往事故现场。	车场部经理
7	险情扩大： 当事态发展到影响整座大厦区域时，立即将所有商户、顾客全员疏散至大厦区域以外安全地点，并由危机公关组向周边单位、居民发出撤离疏散信息。	应急总指挥
7	应急结束： 事态得到控制，现场指挥下令应急结束，处置关闭，清理现场。	现场指挥
8	后勤保障： 负责应急物资的调配以及跟进商户、顾客、伤员的保险理赔后续事宜。	办公室主任
9	危机公关： 消除事故引起的负面社会影响。	推广部总监

注意事项	
1	正确佩戴个人防护器具，特别是防毒面具要与自己的脸部紧密结合。
2	使用抢险救援器材不得产生静电、火花，以防引爆泄漏的燃气。
3	使用的消防灭火剂应与扑救物质的相适应，不得与泄漏物质的性质相抵触，发生新的危险。
4	现场禁止使用明火，不可启闭照明灯、开换气扇、打报警电话、使用对讲机以及关闭电闸，也不要脱换衣服，以防静电火花引爆泄漏的燃气。
5	应急救援结束后的注意对救灾中燃气中毒物质人员进行医疗观察。
6	如事故在短时间内得不到控制，应立即扩大应急范围，向社会请求增援，并向周边单位、居民发出撤离疏散信息。

4. 注意事项

4.1 现场应急处置能力确认和人员安全防护注意事项

- (1) 应急操作及抢险人员要能够正确的辨识危险性质，合理的选择安全防护器具；
- (2) 掌握常见的自防自救技术；
- (3) 熟悉各类危险状况的信息反馈程序和内容；
- (4) 根据事态的发展，如短时间内得不到控制，应立即扩大应急范围，向社会请求增援；
- (5) 当事态发展到影响整个楼层或整座大厦区域时，应将无关人员立即撤离到楼层或整座大厦以外，引导救援人员进入；有发生爆炸危险的情况下，全员疏散至大厦区域以外安全地点，并向周边单位、居民发出撤离疏散信息。

4.2 应急救援结束后的注意事项

- (1) 清点抢险救灾人员；
- (2) 对抢险救灾中接触到有毒物质人员进行医疗观察；
- (3) 清点应急物资的使用情况，并及时更新和维护；
- (4) 加强巡检，防止次生事故发生。

4.3 其它特别注意事项

- (1) 应急人员严禁携带火种及易燃易爆物品；
- (2) 救援中要记录好参与抢险救援的人数，救援行动要轮流作业；
- (3) 及时发布有关事故信息。

5. 附件

5.1 预案编制依据

- 5.1.1《中华人民共和国安全生产法》
- 5.1.2《中华人民共和国突发事件应对法》
- 5.1.3《中华人民共和国消防法》
- 5.1.4《中华人民共和国特种设备安全法》

- 5.1.5《生产安全事故应急预案管理办法》(国家安全生产监督管理总局令 第88号)
- 5.1.6《中央企业应急管理暂行办法》(国资委第31号令)
- 5.1.7《机关团体企事业单位消防安全管理规定》(公安部61号令)
- 5.1.8《建设工程安全生产管理条例》
- 5.1.9《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》(GB/T 29639)
- 5.1.10《中粮集团质量安全事故调查处理管理办法》(中粮总字[2017]141号)
- 5.1.11《中粮置地安全环保应急管理制度》
- 5.1.12《中粮置地北京公司安全环保事故管理制度》
- 5.1.13《中粮置地北京公司应急预案管理制度》

5.2 生产经营单位概况

北京弘泰基业房地产有限公司隶属于中粮集团下属中粮置地有限公司北京城市公司,其房地产开发项目为朝阳大悦城。朝阳大悦城位于北京城市东部朝青板块核心地段,朝阳北路与青年路交叉口的东北角,占地面积8.5万平方米,总建筑面积40.6万平方米,其中商业和停车场面积33万平方米,地上十一层、地下三层(局部四层)。

朝阳大悦城是集零售、餐饮、娱乐、服务业态为一体的大型购物中心,于2010年5月正式营业。其中地下一层为主要卸货区、超市、机动车停车场和仓储用房,高度为6.3m;地下二层为机动车停车场,高度为4.3m,地下三层为停车库及机电设备用房,局部停车库平时为机动车停车库,战时为六级人防物资库,高度为4.9m。地下一层至地上五层为零售商铺;地上六至十一层为餐饮、娱乐商铺。朝阳大悦城属于人员密集场所,公司员工315人,外包公司员工约520人,商户约460家,商户工作人员约一万人。工作日客流每天3万至5万人,周末及节假日客流每天约7万至8万人,大型活动客流每天最高10万人。

重点区域:消防中控室、保安监控室、配电室、消防水泵房、空调机房。

重点岗位:公司总值经理、物业部中监控值机员岗、物业部内保员岗、物业部工程技工岗(电气、暖通、综合)。

周边重大危险源和重要设施:朝阳大悦城周边为写字楼、酒店和高档住宅区、不存在重大危险源。

5.3 事故风险分析及结论

5.3.1 事故风险分析评估结果汇总表

序号	事故类型	事故发生区域、地点、装置	事故征兆及可能发生原因、时间	严重程度、影响范围及可能引发的次生、衍生事故	风险等级	对应处置措施编号	对应处置任务编号
1	火灾	商场公共区域及商铺	电气线路过载短路、烟头引燃可燃物/随时	影响相应防火分区或建筑物,引起人员恐慌或导致伤亡	较大(黄)	3.2.3.1	5.4.1 5.4.2 5.4.3.1 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.4 5.4.3.5 5.4.3.6 5.4.4 5.4.5
		餐饮后厨	后厨使用明火,引燃烟道或可燃物/随时或者作业时	影响相应防火分区或建筑物,引起燃气泄漏和爆炸,人员伤亡,社会影响	较大(黄)		
		燃气管线 燃气总阀控制室 锅炉房(购物中心外独立建筑)	燃气泄漏积聚,明火等,燃气管线泄漏/随时或作业时	引起燃气燃烧爆炸,人员伤亡	较大(黄)		
		施工现场	电、气焊火花,施工现场使用明火/作业期间	引起可燃物,影响防火分区及人员伤亡	较大(黄)		
		地下停车场	汽车漏油、可燃物/随时	车场内,导致车辆燃烧及人员伤亡	一般(蓝)		
		电梯	电气线路过载短路、烟头引燃可燃物/随时	电梯井道、轿厢内,火势蔓延,引起人员伤亡	一般(蓝)		
		设备机房(消防中控室、监控室、变/配电室、管井、冷冻机房、空调机房、风机房、排烟机房)	电气线路过载短路、设备故障引燃可燃物/随时或作业时	设备设施损坏,影响供电,影响消防应急和监控功能,导致火灾扩大或人员伤亡	一般(蓝)		
		柴油发电机房	柴油泄漏/随时或作业时	储油间及发电机房、相邻区域、建筑物、烟雾可能导致人员伤亡或疏散	一般(蓝)		
2	燃气泄漏或爆炸	燃气管线 燃气表间 餐饮商户后厨 锅炉房(购物中心外独立建筑)	有异味、管道阀门等部件出现腐蚀或损坏、燃气探测器报警; 维护保养不到位,巡检制度未落实,故障未得到及时维修、餐饮后厨灶具使用不当/随时或作业时	本单位及周边设备设施损坏,造成停业,人员中毒或者发生火灾、爆炸事故,损毁周边建筑物,造成人员伤亡或死亡,污染周边环境	较大(黄)	3.2.3.3	5.4.1 5.4.2 5.4.3.1 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.4 5.4.3.5 5.4.3.6 5.4.4 5.4.5

序号	事故类型	事故发生区域、地点、装置	事故征兆及可能发生原因、时间	严重程度、影响范围及可能引发的次生、衍生事故	风险等级	对应处置措施编号	对应处置任务编号
3	物体打击	商场公共区域（采光顶钢梁上的电葫芦）外幕墙施工现场设备机房	高处悬挂物体断裂、外幕墙墙体或玻璃破裂、施工现场以及设备机房内使用工具不当/随时或作业时	本单位及周边；人员受伤（轻伤、重伤）；人员死亡	一般（蓝）	3.2.3.2	5.4.1 5.4.2 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.4 5.4.3.5 5.4.3.6 5.4.4 5.4.5
4	车辆伤害	停车场车场出口车场入口	无警示标志或车辆指引标识、驾驶员疲劳驾驶、醉酒、注意力不集中、行人穿行未避让车辆/随时	本单位及周边；机动车与机动车相撞造成人员伤亡、机动车撞行人造成人员伤亡	低（绿）	3.2.3.2	5.4.1 5.4.2 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.4 5.4.3.5 5.4.3.6 5.4.4 5.4.5
5	机械伤害	电梯 餐饮商户后厨施工现场 消防泵房、锅炉房 冷冻机房 空调机房 风机房	机械设备无防护装置或防护装置失效、机械设备故障、员工违章操作，运行或旋转的机械可能会将人体从外部卷入，造成碾压重伤甚至死亡/作业时	本单位；设备设施损毁，人员皮肤或者肢体、骨骼受伤甚至死亡	一般（蓝）	3.2.3.2	5.4.1 5.4.2 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.4 5.4.3.5 5.4.3.6 5.4.4 5.4.5
6	起重伤害	直梯 消防泵房 起重作业现场 锅炉房 冷冻机房 空调机房 风机房	起重物体有挤压碰撞坠落或者操作人员触电 操作人员未做到持证上岗，未遵守操作规程、违章操作、不佩戴防护用品/作业时	本单位 设备设施损毁起重物体坠落或者操作人员触电可能造成1-2人死亡或重伤	低（绿）	3.2.3.2	5.4.1 5.4.2 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.4 5.4.3.5 5.4.3.6 5.4.4 5.4.5
7	高处坠落	商场公共区域（挑空） 电梯（扶梯、直梯） 施工现场 变/配电站 消防泵房 消防水箱 生活水箱间 锅炉房 空调机房 风机房	高空抛物、物体在外力作用下掉落、物体老化自然脱落、人员自杀性跳落、人员失足掉落、人员高空作业坠落、人员高空作业未做到持证上岗、精神疲劳、未戴安全帽、未系安全带保护措施/随时或作业时	本单位及周边 如发生在商场公共区域或者外围墙体下，可能造成顾客的死亡或重伤，为本单位经营带来负面影响	较大（黄）	3.2.3.2	5.4.1 5.4.2 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.4 5.4.3.5 5.4.3.6 5.4.4 5.4.5

序号	事故类型	事故发生区域、地点、装置	事故征兆及可能发生原因、时间	严重程度、影响范围及可能引发的次生、衍生事故	风险等级	对应处置措施编号	对应处置任务编号
8	中毒或窒息	燃气管线 施工现场 化粪池（井） 消防水箱 生活水箱间 锅炉房 冷冻机房	作业前未经过管理部门审批、作业人员违反操作规程、有毒气体泄漏或超标、作业人员操作不当造成工作环境缺氧或者存在有毒气体/作业时	本单位及外来作业人员；作业人员晕倒、休克甚至死亡	一般（蓝）	3.2.3.2	5.4.1 5.4.2 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.4 5.4.3.5 5.4.3.6 5.4.4 5.4.5
9	电梯事故	电梯（直梯、扶梯）	直梯困人、坠梯；扶梯骤停、夹人 突发性逆行；人员误操作； 电梯故障抢修不及时、意外断电/随时或作业时	本单位； 人员身体不适、受伤或死亡 对商场投诉和索赔造成经济损失和负面影响	一般（蓝）	3.2.3.2	5.4.1 5.4.2 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.4 5.4.3.5 5.4.3.6 5.4.4 5.4.5
10	触电	商场公共区域 餐饮商户后厨施工现场 消防中控室 监控室 变/配电站 管井 生活水箱间 锅炉房 冷冻机房 空调机房 风机房	线路老化破损出现漏电、无电气作业资质人员操作、不按规范要求作业/作业时	本单位； 人员受伤或死亡 救护人员自身防护不当或操作不当可能引发多人触电受伤或死亡	较大（黄）	3.2.3.2	5.4.1 5.4.2 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.4 5.4.3.5 5.4.3.6 5.4.4 5.4.5
11	淹溺	消防泵房 化粪池（井） 消防水箱 生活水箱间 锅炉房 冷冻机房	作业人员在巡查、检修过程中失足掉入水池（水容器）内窒息、缺氧造成溺水死亡/作业时	本单位； 人员受伤或死亡 救护人员自身防护不当或操作不当可能引发多人溺水死亡	一般（蓝）	3.2.3.2	5.4.1 5.4.2 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.4 5.4.3.5 5.4.3.6 5.4.4 5.4.5
12	拥挤踩踏	商场公共区域、商铺及活动现场	瞬时客流局部增加/节假日、促销活动期间	本单位及周边； 引起人员恐慌、拥挤导致踩踏伤亡	一般（蓝）	节假日及促销活动专项安全保卫方案	5.4.2 5.4.3.2 5.4.3.3 5.4.3.5 5.4.4 5.4.5

5.3.2事故风险评估结论

本次事故风险评估对朝阳大悦城生产作业过程中可能存在的危险因素进行了全面辨识,并使用风险矩阵评价法对可能发生的事故类型产生的后果进行了评价,确定了风险等级。按照风险等级对可能发生的12类安全生产事故类型归类,最终编制了火灾、人员伤害和燃气泄漏或爆炸三项事故现场处置方案。

5.4应急组织机构职责和人员联系方式

5.4.1应急管理领导小组

朝阳大悦城应急管理领导小组是公司应急管理的最高决策和指挥机构,负责公司应急管理工作。

组长:总经理(或常务副总经理)

副组长:分管安全生产副总经理

成员:各部门负责人、组长临时指派有关部门人员

表1 应急管理领导小组职责与分工

目的	保证购物中心在发生生产安全事故时能迅速妥善地处理	
任务内容	1. 成立现场应急指挥部; 2. 启动 I 级应急响应任务; 3. 信息上报与传达; 4. 组织协调有关方面负责人、专家和应急队伍参与应急救援; 5. 协调有关地区和部门提供应急保障; 6. 及时研究处理其他重大事项以及应急结束命令的下达。	
主责部门	公司领导班子	
支持部门	公司各部门	
上级单位	中粮置地北京公司	
职责与分工		
组织名称	人员构成	职责
组长	总经理或常务副总经理担任;夜间由总值理人担任	(1) 负责生产安全事故的应急处置总决策; (2) 负责向中粮置地北京公司安全环保部上报发生的生产安全事故; (3) 接受中粮置地北京公司安全环保部的领导,请示并落实指令; (4) 应急资源的总体调配和费用审批; (5) 下达应急预案启动和终止指令; (6) 负责与外部应急救援资源进行对接; (7) 根据事态发展作出向上级单位或政府部门请求支援的决策; (8) 协助政府部门及上级单位对安全生产事故的调查。
副组长	分管安全生产副总经理	(1) 协助组长应急处置工作; (2) 组长不在时,代替组长工作。
成员	公司各部门负责人	协助组长应急处置工作

关键行动或程序	
1. 指挥协调	召开应急处置现场会,确定现场应急处置的方案,并组织落实。如上级单位启动相应预案时,听从上级单位指挥,开展应急救援工作
2. 响应启动	根据事故现场情况启动现场处置方案
3. 应急资源调配	及时协调各应急小组及人员,提供相应的应急资源支持
4. 信息上报	按照《中粮集团安全环保事故管理办法》的要求按时将应急处置过程的相关信息向上级单位报告。报告内容包括:事件发生时间、地点、波及范围、损失、人员伤亡情况、现场采取处置措施等
5. 响应结束	根据事故现场处置情况决策结束应急响应
6. 总结评估	对事故应急救援工作进行总结并上报,同时编写应急评估报告

表2 应急管理领导小组及项目总值理人成员联系方式

	姓名	职务	办公电话	移动电话
应急管理领导小组 (主要成员)	XXX	总经理	--	--
	XXX	副总经理	--	--
	XXX	副总经理	--	--
	XXX	总经理助理	--	--
	XXX	总经理助理	--	--
	XXX	总经理助理兼总会计师	--	--
	XXX	高级专家	--	--
主要职能部门 负责人	XXX	物业部副总监	--	--
	XXX	安全环保部副总监	--	--
	XXX	办公室主任	--	--
	XXX	运营部总监	--	--
	XXX	财务部副总监	--	--
	XXX	大数据创新部副总监	--	--
	XXX	推广部副总监	--	--
	XXX	人力资源部副总监	--	--

总值经理人	XXX	推广部总监助理	--	--
	XXX	办公室副主任	--	--
	XXX	安全环保部资深经理	--	--
	XXX	物业部副总监	--	--
	XXX	安全环保部总监助理	--	--
	XXX	人力资源部培训经理	--	--
	XXX	财务部专家	--	--
	XXX	推广部资深经理	--	--
	XXX	办公室副主任	--	--
	XXX	运营部总监助理	--	--
	XXX	物业部资深经理	--	--
	XXX	安全环保部资深经理	--	--
	XXX	运营部资深经理	--	--

表3 上级公司与政府相关部门联系方式

机构名称	联系人	办公电话	移动电话
中粮置地安全环保部	XXX	--	--
	XXX	--	--
	XXX	--	--
中粮置地北京公司 安全环保部	XXX	--	--
国家应急救援指挥中心	--	--	--
北京市安监局	--	--	--
北京市朝阳区安监局	--	--	--
北京朝阳区公安消防支队防火监督科	XXX	--	--
北京朝阳区公安消防支队青年路中队	XXX	--	--
北京市朝阳区城管局	XXX	--	--
北京市朝阳区平房乡安监科	XXX	--	--
北京市朝阳区公安分局 内保大队	XXX	--	--
北京市朝阳区平房乡派出所	XXX	--	--

5.4.2 现场应急指挥

现场应急指挥是在发生生产安全事故后,经应急管理领导小组批准启动应急响应并指派的现场最高权力指挥人员,现场指挥由物业部总监担任。当现场指挥不在现场时,由现场副指挥履行指挥职能;当现场副指挥不能履行指挥职能时,应急管理领导小组应立即指派专员或由现场最高领导接替。

表1 现场应急指挥职责与分工

目的	生产安全事故现场组织协调应急处置	
任务内容	1. 生产安全事故发生后对事故现场的总体指挥; 2. 实时向应急管理领导小组报告事故发生情况及后续救援处置情况; 3. 核实应急终止条件并向应急管理领导小组请示应急终止; 4. 收集、整理应急处置过程的有关资料,负责现场应急工作总结; 5. 协助政府相关部门开展安全生产事故调查处理工作; 6. 现场应急救援时应担负的其他工作。	
主责人	物业部总监	
主责部门	物业部	
上级组织	应急管理领导小组	
组 织		
组织名称	人员构成	职 责
现场指挥	物业部总监担任; 夜间由总值经理人担任	(1) 生产安全事故发生后负责现场应急响应行动的决策及指挥; (2) 及时向应急管理领导小组报告事故发生及后续情况; (3) 指挥应急救援小组现场处置。
现场副指挥	物业部副总监	(1) 协助现场指挥应急处置工作; (2) 现场指挥不在时,代替指挥工作。
关键行动或程序		
1. 指挥协调	指挥现场各应急处置小组开展应急救援工作	
2. 请求支援	根据事故现场事态及人员伤亡情况拨打救援电话(119、120、110)	
3. 应急资源申请	根据现场应急抢险情况,向应急管理领导小组报告抢险情况并提出资源需求	
4. 信息上报	及时将应急处置过程的相关信息向应急管理领导小组报告。报告内容包括:事件发生时间、地点、波及范围、损失、人员伤亡情况、现场采取处置措施、请求支援情况等	
5. 响应结束	根据应急管理领导小组指令结束现场处置	
6. 清理现场	组织相关部门清理事故现场,恢复运营	
7. 材料提交	向应急管理领导小组提交相关材料	

表2 现场应急指挥及物业部总值经理人联系方式

姓名	职务	办公电话	移动电话
XXX	物业部副总监	--	--
XXX	物业部副总经理	--	--
XXX	物业部副总经理	--	--
XXX	物业部总经理助理	--	--
XXX	物业工程部常务副经理	--	--
XXX	物业工程部副经理	--	--
XXX	物业工程部经理助理	--	--
XXX	物业安保部经理	--	--
XXX	物业安保部消防副经理	--	--
XXX	物业安保部副经理	--	--
XXX	物业安保部夜值经理	--	--
XXX	物业环境部副经理	--	--
XXX	物业环境部副经理	--	--
XXX	物业车场部经理	--	--
XXX	物业车场部副经理	--	--

表3 24小时生产安全事故信息接收电话表

部门	联系电话
安全环保部	--
物业安保部	--
物业工程部	--
物业环境部	--
物业车场部	--
消防中控室	--
保安监控室	--

表4 外部应急机构及外包公司联络表

单位名称	联系人	办公电话	移动电话	备注
大悦公寓	XXX (安保部经理)	--	--	地上为独立建设结构，地下与朝阳大悦城连通
世丰国际大厦	XXX (安保部经理)	--	--	位于朝阳大悦城东南侧
地铁6号线青年路站	XXX XXX (值班站长)	--	--	与朝阳大悦城购物中心地下一层连通
公交126、682路青年路小区站	XXX (安全队长)	--	--	站点设于朝阳大悦城东侧路
北京朝阳医院	--	--	--	--
民航总医院	--	--	--	--
北京中兴久安技术检测有限公司	XXX	--	--	消防维保公司
	XXX	--	--	
北京纵横三北热力科技有限公司	XXX	--	--	锅炉房外包单位
北京金房设备安装有限公司	XXX	--	--	电梯维保公司
重庆伊士顿电梯有限责任公司	XXX	--	--	电梯维保公司
北京城市亮点电气工程 有限公司	XXX	--	--	配电室外包公司
约克(中国)商贸有限公司北京分公司	XXX	--	--	空调机房维保单位

5.4.3 现场应急救援小组

现场应急救援小组是在发生生产安全事故时,负责现场处置,迅速实施救援工作,对事故现场进行有效控制,疏散无关人员,减少事故损失,配合专业救援队伍妥善处理而成立的应急处置小组。包括灭火救援组、疏散引导组、治安警戒组、设备保障组、医疗救助组、交通疏导组。

5.4.3.1 灭火救援组

表1 灭火救援组职责和分工

目的	发生火灾时,合理使用灭火的人力、物力,最大限度的减少人员伤亡,降低财产损失。扑救火灾时按照“先控制、后灭火;救人重于救火;先重点后一般”的灭火战术原则。
任务内容	1. 使用灭火器及消火栓进行火灾扑救工作; 2. 启动相关消防设备设施; 3. 配合专业消防人员进行灭火。

主责部门	物业安保部	
支持部门	物业工程部	
上级组织	现场应急指挥	
组织		
组织名称	人员构成	职责
任务负责人	物业安保部消防经理 (任务负责人不在或联系不到时, 此任务由物业安保部当值最高职务人员行使任务负责人职责)	接受并传达灭火指令, 随时向现场指挥报告情况。
灭火小组	组长: 物业安保部消防主管 (如主管不在或无法联系时, 由消防领班行使组长职责)	(1)组织微型消防站进行灭火; (2)及时向任务负责人报告火情现场情况。
	微型消防站 (物业安保部消防班组)	(1)进行火灾扑救; (2)火场搜救, 将火灾现场人员撤离至安全区域; (3)配合专业消防人员灭火工作。
	消防中控室	(1)救援信息传递; (2)启停相关消防设备设施。
关键行动或程序		
灭火小组组长	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业安保部消防主管接到消防中控室请求指令后立即组织微型消防站人员穿戴消防防护器材到达现场进行灭火; 2. 组织人员对起火区域进行搜救; 3. 向任务负责人汇报火情现场情况: <ol style="list-style-type: none"> a) 燃烧物质; b) 火势大小; c) 火情现场是否有人员被困; d) 火势蔓延, 扩大响应, 向任务负责人通报火情, 请求启动火灾现场处置预案。 	
微型消防站	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接到灭火小组组长指令佩戴正压式呼吸器或防护面具、应急包等设备进入火情现场, 使用就近消火栓或灭火器进行初期火灾扑救, 根据燃烧的物质, 使用正确的方式进行灭火, 如果是电气火灾, 需先切断电源, 再使用消火栓进行灭火, 如为危险化学品物品引起的火灾, 根据化学物品的性质进行火灾扑救; 2. 对火灾现场进行搜救, 对第一灭火梯队处置人员进行疏散; 3. 针对配电室火灾, 确保值班人员进行疏散后启动气体灭火系统; 4. 配合专业消防人员进行灭火。 	
消防中控室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中控室当值人员根据组长指示或火灾情况将消防主机由手动改为自动; 2. 中控室当值人员根据组长指示或火灾情况手动启动消防设备; 3. 消防广播: 启动火灾现场上一层和下一层的消防广播。如地下区域发生火灾则启动首层和地下层的消防广播。根据火灾情况启动全区消防广播; 4. 得到确认信息后, 拨打外线119, 有人员伤亡拨打120。通知相邻单位微型消防站进行支援。 	

表2 灭火救援组人员联系方式

姓名	职责	电话
XXX	灭火任务负责人	---
XXX	灭火小组组长	---
XXX	灭火人员	---
XXX	灭火人员	---
XXX	灭火人员	---
XXX	灭火人员	---
XXX	灭火人员	---
XXX	消防中控室人员	---
XXX	消防中控室人员	---
XXX	消防中控室人员	---
XXX	消防中控室人员	---
XXX	消防中控室人员	---
XXX	消防中控室人员	---
XXX	消防中控室人员	---
XXX	消防中控室人员	---
XXX	工程部协助配合负责人	---
XXX	消防维保公司	---

5.4.3.2疏散引导组

表1 疏散引导组职责和分工

目的	发生生产安全事故后负责组织引导顾客、商户、内部员工及外委公司人员进行疏散	
任务内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 组织朝阳大悦城内部员工、外委公司人员、商户、顾客进行人员疏散; 2. 清点内部员工及外委公司人员疏散人数, 做好备案。 	
主责部门	物业部	
支持部门	运营部	
上级组织	现场指挥	
组织		
组织名称	人员构成	职责
任务负责人	物业安保部经理 (不在或联系不到时, 由物业安保部当值最高职务人员行使组长职责)	接收并传达疏散指令, 随时向现场指挥报告情况, 建议并确认疏散范围

疏散引导小组	组长：物业安保部处突副经理	负责根据疏散指令组织开展疏散任务，随时向任务负责人报告情况
	成员：物业部二级部门、外委保安公司、外委车场公司、运营部楼层管理人员	(1) 在保证自身安全情况下指引大悦城顾客、商户进行疏散； (2) 负责办公区工作人员疏散工作； (3) 运营部负责通知商户及商户内顾客，由商户人员引导疏散本商户内人员； (4) 物业部各部门、外委公司和运营部负责清点本部门疏散人数。
	消防中控室	中控室值班员启动整体和相关区域的疏散应急广播
关键行动或程序		
局部疏散	<p>1. 物业安保部、车场部（包括安保部、保安外委公司、车场外委公司）</p> <p>(1) 疏散引导组组长(物业安保部副经理) 接到现场指挥疏散指令后，通知安保部当值主管，安保部当值主管组织安保人员（或安保外委公司人员）将生产安全事故现场人员疏散到安全区域，或利用就近消防楼梯将人员疏散到其它楼层或大悦城外围；并对员工人数进行清点；</p> <p>(2) 中控室值班员接到指令后，启动相关区域的消防应急广播；根据消防主机设置，消防广播应启动本层及上、下相邻两层；</p> <p>(3) 车场外委公司当值经理接到疏散引导组组长(物业部安保部副经理) 指令后，首先禁止车辆进入疏散区域，同时疏散相关车辆离开需要疏散的区域。</p> <p>2. 物业部其他部门及外委公司（工程部、环境部、保洁外委公司）</p> <p>人事行政部经理、财务部经理、工程部当值经理和环境部当值经理接到疏散小组组长(物业安保部当值经理) 指令后，组织本部门及外委公司人员疏散到安全区域；并对员工人数进行清点。</p> <p>3. 运营部楼层经理接到疏散小组组长(物业安保部副经理) 指令后，组织运营部人员对突发事件区域商户及商户内的人员进行疏散；各楼层楼长按照区域划分，组织商户员工做好断电、闭店、等相关工作。</p> <p>4. 疏散时重点关注老、幼、病、残、孕等自救能力较差人员，指引或协助他们尽快撤离至安全地带。</p> <p>5. 各部门及外委公司当值经理和中控室值班员及时将疏散工作情况向疏散引导小组组长进行汇报。</p> <p>6. 疏散引导小组组长向任务负责人汇报疏散现场情况：</p> <p>(1) 疏散区域现场情况；</p> <p>(2) 疏散现场内是否有人员受伤；</p> <p>(3) 疏散现场是否已得到有效控制。</p>	

全体疏散	<p>1. 物业安保部(包括安保部、外委保安公司)</p> <p>(1) 疏散引导组组长(物业安保部副经理)接到现场指挥疏散指令后，通知安保部当值主管，安保部当值主管组织安保人员（和安保外委公司人员）按照每层1名内保加2名外保的楼层疏散小组配置，将购物中心内全体人员利用就近消防楼梯疏散到购物中心首层外围；安抚顾客情绪并对被疏散的商户员工人数、顾客人数以及本小组参与疏散人数进行清点；</p> <p>(2) 根据朝阳大悦城经营布局，5层、10层多为儿童业态商户，未成人及同行老人较多，每层加派2名物业部疏散人员，指引和协助顾客尽快撤离至商场首层外围安全区域；</p> <p>(3) 中控室值班员接到指令后，启动整座大厦的消防应急广播；</p> <p>(4) 安保部当值主管向疏散引导小组组长(物业部安保部副经理)反馈疏散情况。</p> <p>2. 物业部其他部门及外委公司(工程部、环境部、保洁外委公司)</p> <p>人事行政部经理、财务部经理、工程部当值经理和环境部当值经理接到疏散小组组长(物业安保部副经理)指令后，组织本部门及外委公司人员疏散到大厦首层外围安全区域，并对员工人数进行清点。</p> <p>3. 物业车场部(包括车场部、外委车场公司)</p> <p>(1) 物业车场部当值经理接到疏散引导小组组长(物业部安保部副经理)指令后，组织车场部人员及外委车场公司人员引导车辆有序离开购物中心(车辆只出不进)；</p> <p>(2) 外委车场公司当值驻场经理接到物业车场部经理指令后，组织停车场内顾客利用就近的消防楼梯撤离到室外；</p> <p>(3) 物业车场部当值经理向疏散引导组组长(物业安保部副经理)反馈疏散情况。</p> <p>4. 楼层商户引导小组：</p> <p>(1) 楼层商户引导小组组长(运营部总监)接到任务负责人员指令后，组织运营部人员对购物中心商户及商户内的人员进行疏散；</p> <p>(2) 各楼层楼长或主管按照区域划分，组织商户员工做好断电、闭店、等相关工作；</p> <p>(3) 运营部楼层经理和运营部广播员及时将疏散工作情况向楼层商户引导小组组长进行汇报；</p> <p>(4) 运营部人员在疏散过程中协助物业部疏散公共区域人员；</p> <p>(5) 楼层商户引导小组组长(运营部总监)接到任务负责人员指令后，运营总监通知客服负责人启动疏散广播，由客服负责人向运营广播员下达启动疏散广播指令；</p> <p>(6) 楼层商户引导小组组长向任务负责人汇报疏散现场情况：</p> <p>① 疏散区域现场情况；</p> <p>② 疏散现场内是否有人员受伤；</p> <p>③ 疏散现场是否已得到有效控制。</p> <p>5. 疏散顾客时重点关注老、幼、病、残、孕等自救能力较差的顾客。</p> <p>6. 疏散引导小组组长向任务负责人汇报全体疏散情况，并由任务负责人上报现场指挥和应急领导小组。</p>
-------------	---

表2 疏散引导组人员联系方式

姓名	职责	联系方式
XXX	疏散任务负责人	--
XXX	疏散引导组长	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	疏散引导组员	--
XXX	外委保安公司驻场经理	--
XXX	外委保安公司驻场经理	--
XXX	运营疏散总负责人	--
XXX	运营部 (B1至1) 疏散引导员	--
XXX	运营部 (2至3) 疏散引导员	--
XXX	运营部 (4至5) 疏散引导员	--
XXX	运营部 (6至7) 疏散引导员	--
XXX	运营部 (8至11) 疏散引导员	--
XXX	车场部经理	--
XXX	外委车场公司驻场经理	--

备注：朝阳大悦城整体疏散时，外委保安公司、外委车场公司全部在岗员工（除已参加其他任务小组）参与疏散引导工作。

5.4.3.3治安警戒组

表1 治安警戒组职责和分工

目的	发生生产安全事故后负责事故区域周边及各出入口警戒工作，防止无关人员进入
任务内容	1. 在事故现场区域周边设置警戒线，阻止无关人员进入警戒区域； 2. 对购物中心各出入口进行警戒，阻止无关人员进入购物中心。

主责部门	物业部	
支持部门	运营部、外委公司	
上级组织	现场指挥	
组织		
组织名称	人员构成	职责
任务负责人	物业安保部经理 (不在或联系不到时，由物业安保部当值最高职务人员行使组长职责)	接收并传达警戒指令，随时向现场指挥报告情况。
治安警戒组	组长：物业安保部内保副经理	负责根据警戒指令组织开展警戒任务。
	成员：物业部二级部门、物业部外委公司人员	1. 拉警戒线、设置警戒屏障、控制出入口、核对进出人员身份、控制进出车辆； 2. 在警戒现场区域周边设置警戒线，并劝阻无关人员撤离警戒区域，维护现场秩序。
关键行动或程序		
区域警戒	区域警戒由物业安保部进行警戒，安保部内保员接到组长指令对事故现场进行临时性和区域性警戒： 1. 安保部内保员采用警戒带、铁马对区域现场进行封闭管控； 2. 商铺进行警戒时，可以临时将商铺门进行锁闭，防止人员进入； 3. 对符合进入警戒区域的人员放行，劝阻无关人员进入警戒区域； 4. 警戒人员严禁对外发布警戒任务相关信息，同时对拍照人员进行劝阻； 5. 组长（物业安保部内保副经理）向任务负责人汇报警戒现场情况。 (1)警戒区域现场情况 (2)警戒现场内是否有人受伤 (3)警戒现场是否已得到有效控制	
整体警戒	1. 物业安保部 (1) 内保员 ①事故现场周边区域临时性和区域性警戒，阻止无关人员进入警戒区域； ②警戒人员严禁对外发布警戒任务相关信息，同时对拍照人员进行劝阻； ③当值安保主管将现场警戒情况及时向组长（物业安保部内保副经理）进行汇报。 (2) 外委保安公司 ①外委保安公司当值驻场经理接到组长指令后，组织外围门岗对购物中心首层各主门进行闭门警戒，关闭主门，对符合进入警戒区域的人员放行，劝阻无关人员进入警戒区域； ②警戒人员严禁对外发布警戒任务相关信息，同时对拍照人员进行劝阻； ③外委保安公司当值驻场经理将现场警戒情况及时向组长（物业安保部内保副经理）进行汇报。 2. 物业车场部 (1) 物业车场部值班主管组织外委车场公司人员对地下停车场的出入口进行警戒，车辆只出不进； (2) 引导公安、消防、救护等外部救援车辆进出购物中心； (3) 警戒人员严禁对外发布警戒任务相关信息，同时对拍照人员进行劝阻； (4) 物业车场部值班主管将现场警戒情况及时向组长（物业安保部内保副经理）进行汇报。	

表2 治安警戒组人员联系方式

姓名	职责	电话
XXX	警戒任务负责人	--
XXX	治安警戒组组长	--
XXX	外委保安公司驻场经理	--
XXX	外委保安公司驻场经理	--
XXX	外委保安公司队长	--
XXX	外委保安公司队长	--
XXX	警戒人员	--
XXX	警戒人员	--
XXX	警戒人员	--
XXX	警戒人员	--
XXX	警戒人员	--
XXX	警戒人员	--
XXX	警戒人员	--
XXX	警戒人员	--
XXX	警戒人员	--
XXX	警戒人员	--
XXX	警戒人员	--
XXX	外委车场公司驻场经理	--
XXX	车场警戒人员	--
XXX	车场警戒人员	--
XXX	车场警戒人员	--
XXX	车场警戒人员	--
XXX	车场警戒人员	--
XXX	车场警戒人员	--
XXX	车场警戒人员	--
XXX	车场警戒人员	--

5.4.3.4设备保障组

表1 设备保障组职责和分工

目的	发生生产安全事故时，保证购物中心内的所有关键设备设施能够符合应急的相关要求
----	---------------------------------------

任务内容	1. 保障消防设备设施； 2. 保障通讯； 3. 保障电梯； 4. 保障供电； 5. 保障燃气系统。	
主责部门	物业工程部	
支持部门	运营部、外委工程维保公司	
上级组织	现场指挥	
组 织		
组织名称	人员构成	职责
任务负责人	物业工程部经理 (任务负责人不在或联系不到时，由物业工程部当值最高职务人员行使任务负责人职责)	负责总体工程保障事宜，在接到现场指挥通知后，分配协调各专业部门完成相关的抢修工作。同时，布置相关人员到达相应设备机房待命，确保相关设备、设施正常运转。
电气专业	组长：物业工程部电气主管	接到工程经理抢修指令后组织电气专业人员实施抢修应急操作
	成员：当值相关专业工作人员抽调组成、电气维保公司	接受电气主管调动，实施现场抢修作业： 1.保障强电系统正常运行、故障点排查及应急抢修工作，紧急切断相应区域供电； 2.保障通讯、监控系统、门禁系统、消防自动报警系统、燃气报警系统等弱电相关系统的正常运行、组织弱电系统故障点排查及应急抢修工作； 3.保障电梯系统。
综合维修专业	组长：物业工程部综合维修主管	接到工程经理抢修指令后组织本班组专业人员实施抢修应急操作
	成员：当值相关专业工作人员抽调组成、维修维保公司	接受综合维修主管调动，实施公共区域设施安全隐患的临时处理及抢修工作
暖通专业	组长：物业工程部暖通主管	接到工程经理抢修指令后组织本班组专业人员实施抢修应急操作
	成员：当值相关专业工作人员抽调组成、暖通维保公司	接受暖通主管调度，负责对消防设备进行应急操作、排查消防管路系统、对燃气总阀进行关闭
夜班小组	物业工程部值班工程师	夜间代行工程保障任务负责人职责
	物业工程部夜值工程班组领班	在夜间代行工程保障任务各专职业务
商户沟通协商小组	运营部楼层经理	负责通知商户协助配合工程部对设备设施的抢修
关键行动或程序		
1. 保障消防设备设施	1. 接到工程部经理消防保障指令后，电气专业组长立即到达现场切断相应电并非消防电源； 2. 暖通主管立即抽调当值专业人员至消防泵房及消防水箱间值守，保障消防泵、喷淋泵正常使用； 3. 观测消防稳压泵及消防泵的运行状态及参数； 4. 通知消防维保公司驻场值班人员到场确保现场消防设备设施正常启动； 5. 出现异常情况及时向给暖通主管进行汇报并进行现场应急处置。	

2. 保障通讯	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接到工程部经理通讯保障指令后，弱电主管立即抽调当值专业人员赶赴至电话运营机房、对讲机信号放大设备所在竖井检查设备及线路运行情况； 2. 如果发现设备或者线路受损，立即进行抢修； 3. 如果不能自行进行维修，立即电话联系相关维保单位赶赴现场参与维修。
3. 保障电梯系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接到工程部经理电梯保障指令后，电梯主管立即抽调当值专业人员赶赴至现场消防电梯值守，执行应急操作任务； 2. 如发生火灾，立即关闭现场周边扶梯并安排火灾现场就近的消防电梯（货梯）待命； 3. 如电梯发生故障，立即进行维修，如属供电故障应协调强电组到场配合； 4. 如果不能自行进行维修应立即电话联系电梯维保单位赶赴现场参与维修。
4. 保障供电系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接到工程部经理供电保障指令后，强电主管立即抽调当值专业人员赶赴至电站、机房、电井等配电设备现场值守，执行应急操作任务； 2. 根据现场情况对相应区域的供电进行切断处理； 3. 对损坏设备设施进行应急维修，如果不能自行进行维修应立即电话联系相关维保单位赶赴现场参与维修； 4. 通知工程部经理故障修复的预期时间并联系运营部通知受影响租户。
5. 保障燃气系统	接到工程部经理燃气系统保障指令后赶赴至楼顶燃气管路总阀处，切断燃气供应。

表2 设备保障组人员联系方式

姓名	职责	电话
XXX	设备保障任务负责人	--
XXX	设备保障组组长	--
XXX	电气专业负责人	--
XXX	电气专业成员	--
XXX	电气专业成员	--
XXX	综合维修专业负责人	--
XXX	综合维修专业成员	--
XXX	综合维修专业成员	--
XXX	暖通专业负责人	--
XXX	暖通专业成员	--
XXX	暖通专业成员	--
XXX	夜值工程师	--
XXX	夜值工程师	--
XXX	夜值工程师	--
XXX	夜值工程师	--
XXX	消防维保单位	--
XXX	消防维保单位	--
XXX	电梯维保单位	--

XXX	电梯维保单位	--
XXX	暖通维保单位	--
XXX	暖通维保单位	--
XXX	暖通维保单位	--
XXX	暖通维保单位	--
XXX	配电室外包单位	--
XXX	照明维保单位	--
XXX	锅炉外包单位	--
XXX	弱电维保单位	--
XXX	燃气维保单位	--
XXX	运营商户沟通总负责人	--
XXX	运营部（B1至1）商户沟通员	--
XXX	运营部（2至3）商户沟通员	--
XXX	运营部（4至5）商户沟通员	--
XXX	运营部（6至7）商户沟通员	--
XXX	运营部（8至11）商户沟通员	--

5.4.3.5 医疗救助组

表1 医疗救助组职责和分工

目的	发生生产安全事故后及时救助受伤人员	
任务内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对受伤者进行初级救护； 2. 立即通知急救中心到现场抢救伤员； 3. 将受伤人员立即送往医院进行抢救治疗。 	
主责部门	运营部	
支持部门	物业部	
上级组织	现场指挥	
组织		
组织名称	人员构成	职责
任务负责人	运营部总监 (任务负责人不在或联系不到时，由运营部当值最高职务人员行使任务负责人职责)	负责伤员救助总体事宜，发布救助安抚指令
医疗救助组	组长：运营部客服中心负责人 成员：运营部客服人员、物业安保部	负责根据任务负责人的指令组织人员开展医疗救助任务 1. 负责事故现场对伤员的初级救护； 2. 对伤员及家属的精神安抚； 3. 配合专业医疗人员。

关键行动或程序
1. 运营部客服人员 (1) 携带医药箱、轮椅、担架等辅助工具前往事故现场对伤者进行初级救治； (2) 对伤员及家属的精神安抚； (3) 陪同伤者赴医院治疗（如需要）； (4) 将现场医疗救助情况及时向组长（运营部客服中心负责人）进行汇报； (5) 协助善后工作组跟进伤者探望、慰问工作。 2. 物业安保部 (1) 了解现场情况，通知监控室留存事故录像； (2) 协助遇险人员脱离险境，将伤员转移至安全地带； (3) 配合专业医疗人员，沿途护送受伤人员至救护车； (4) 将现场医疗救助情况及时向组长（运营部客服中心负责人）进行汇报。

表2 医疗救助组人员联系方式

姓名	职责	电话
XXX	医疗救助任务负责人	--
XXX	运营部医疗救助组长	--
XXX	运营部医疗救助组员	--
XXX	运营部医疗救助组员	--
XXX	运营部医疗救助组员	--
XXX	物业部医疗救助组长	--
XXX	物业部医疗救助组员	--
XXX	物业部医疗救助组员	--
XXX	物业部医疗救助组员	--
XXX	物业部医疗救助组员	--

5.4.3.6交通疏导组

表1 交通疏导组职责和分工

目的	发生生产安全事故后负责大厦周边道路行驶车辆的交通疏导工作，引导公安、消防、救护等外部救援车辆进出，同时控制其他车辆进入购物中心
任务内容	1. 在大厦周边道路主要路口设置人员疏导交通； 2. 对购物中心停车场内的车辆进行疏导，加速车辆离场，同时禁止非救援车辆进入。
主责部门	物业部
支持部门	外委公司
上级组织	现场指挥

组织		
组织名称	人员构成	职责
任务负责人	物业车场部经理 (任务负责人不在或联系不到时，由物业车场部当值最高职务人员行使任务负责人职责)	统筹安排大厦周边道路及主要路口的交通疏导岗位，接收并传达指令，随时向现场指挥报告情况
交通疏导组	组长：物业车场部值班主管	负责根据任务负责人的指令组织人员开展交通疏导任务
	成员：物业部车场部、物业安保部及外委公司人员	1. 穿着反光背心、手持荧光棒在周边道路主要路口疏导交通； 2. 在停车场出入口疏导车辆，加速车辆离场，控制车辆进入。
关键行动或程序		
大厦周边道路交通疏导	1. 物业车场部 (1) 当值主管、领班 ①大厦西北侧青年路十字路口指挥交通，疏导车辆； ②大厦北侧路B坡道入口指挥交通，控制车辆进入； ③大厦东侧路C、D坡道出入口指挥交通，加速车辆离场，控制车辆进入； ④车场部当值领班将现场警戒情况及时向组长（物业车场部值班主管）进行汇报。 (2) 外委车场公司 ①外委车场公司当值驻场经理接到组长指令后，组织外委车场管理员协助车场部主管、领班在周边道路主要路口及坡道进出口疏导车辆； ②出口收费岗亭全部抬杆，放行离场车辆； ③外委车场公司当值驻场经理将交通疏导情况及时向组长（物业车场部值班主管）进行汇报。 2. 物业安保部 (1) 内保员在大厦各主入口引导公安、消防、救护等外部救援车辆进出； (2) 外委保安公司当值队长组织外保队员协助车场部主管、领班在周边道路主要路口疏导车辆； (3) 外委保安公司当值队长将交通疏导情况及时向组长（物业车场部值班主管）进行汇报。	
	大厦停车场交通疏导	大厦停车场交通疏导工作由外委车场公司当值驻场经理组织外委车场管理员进行： 1. 外委车场管理员采用警戒带、锥桶对坡道入口进行封闭管控； 2. 出口收费岗亭全部抬杆，放行离场车辆； 3. 对公安、消防、救护等外部救援车辆进入车场予以放行并协助指引至事故区域临近的电梯口； 4. 外委车场公司当值驻场经理将交通疏导情况及时向组长（物业车场部值班主管）进行汇报。

表2 交通疏导组人员联系方式

姓名	职责	电话
XXX	交通疏导任务负责人	--
XXX	交通疏导组长	--
XXX	车场交通疏导组员	--
XXX	车场交通疏导组员	--
XXX	车场交通疏导组员	--
XXX	外委车场公司驻场经理	--
XXX	安保外围交通疏导组员	--
XXX	安保外围交通疏导组员	--
XXX	安保外围交通疏导组员	--
XXX	安保外围交通疏导组员	--
XXX	安保外围交通疏导组员	--

5.4.4危机公关组

危机公关组是在发生生产安全事故时,根据政府及相关部门要求,迅速并妥善处理与媒体、员工及其他利益相关者的关系,从而保护朝阳大悦城的声誉不受损害而成立的应急处置小组。通过迅速、透明的沟通,快速地将朝阳大悦城从危机中解脱出来。

表1 危机公关组职责和分工

目的	及时处理上升到媒体和公众层面、对大悦城品牌和声誉产生重大影响的突发事件,最大程度地减少突发事件对大悦城品牌及业务的不利影响,及早进行媒体应对化解危机。	
任务内容	1. 生产安全事故信息收集; 2. 媒体接待; 3. 对内的媒体应对要求及对外的官方声明撰写与发布; 4. 媒体消息监测; 5. 负面信息处理。	
主责部门	推广部	
支持部门	公司各部门	
上级组织	应急管理领导小组	
组织		
组织名称	人员构成	职责
危机沟通小组	组长: 推广部总监	组织执行危机处理和品牌修复的方案制定和实施,落实上级单位危机管理相关的工作部署。
	组员: 各部门负责人	(1) 由各部门负责人对本部门人员进行生产安全事故对外媒体应对要求的传达,并监督执行; (2) 与其他部门协同合作,完成危机事务的处理。

媒体协调小组	组长: 推广部媒体组负责人	(1) 传达公司危机沟通小组制定的媒体应对方案; (2) 对媒体组成员进行任务分派; (3) 对小组成员工作内容进行把控; (4) 安排小组成员进行突发事件信息收集。
	组员: 推广部媒体组成员	(1) 突发事件信息收集; (2) 负责在危机时与媒体有效沟通; (3) 负责对内的媒体应对要求及对外的官方声明撰写与发布; (4) 媒体消息监测; (5) 负责信息收集; (6) 负面信息处理。
记录管理人	推广部文员	负责记录危机沟通小组的会议纪要、重要决策等,进行汇总上报大悦城公司危机沟通小组。
媒体接待小组	组长: 推广部活动组负责人	负责对媒体接待现场进行布置,招待媒体的到访,但不进行任何消息的发布。
	组员: 推广部活动组成员	
信息公开	由公司总经理或推广部责任人负责	在需要进行官方对外信息公布时,应配合政府有关部门及上级单位做好信息公开的相关准备工作,不得擅自发布事故信息。
关键行动或程序		
1. 生产安全事故信息收集	媒体协调小组	(1) 向安全环保部了解事故情况; (2) 与安全环保部和危机沟通小组组长保持沟通,了解事态最新进展;(在危机沟通小组组长无法及时联系到,可直接联系公司总经理,并由其承担危机沟通小组组长的职责) (3) 与记录管理人密切沟通,了解有关会议精神。
2. 媒体接待	媒体接待小组	(1) 提前确定媒体接待室,进行现场布置,准备相应的设备设施(纪录本、笔、录音笔、录相机、数码相机等会议设备); (2) 确定媒体等外访人的动线,根据动线引导来访者到达接待室; (3) 对来访人员进行礼节性的招待; (4) 如果来访者进行有关突发事件情况的询问或采访,接待小组应根据部门负责人传达的对外媒体应对要求进行应答; (5) 任何个人或部门不得擅自发布事故信息。
3. 对内的媒体应对要求及对外的官方信息公开撰写与发布	媒体协调小组	(1) 与危机沟通小组组长商讨决定公司对事故的基本态度,涉及到大悦城品牌或企业战略层面时,需与上级单位危机处理小组一同协商并确定对事故的基本态度; (2) 应用样本起草对内的媒体应对要求及对外的官方信息公开; (3) 对内的媒体应对要求在30分钟内上报至公司总经理,经审批审定后对内发布; (4) 当发生二级响应事故时,对外的信息公开应配合政府有关部门及上级单位做好对外官方信息公开的相关准备工作; (5) 任何个人或部门不得擅自对外发布事故信息。
4. 媒体消息监测	媒体协调小组	(1) 利用网络搜索引擎对传统媒体、网络媒体及社交媒体进行监测; (2) 对一类媒体(集团商管中心推广部下发)联络人就本次生产安全事故的报道情况进行礼节性的询问; (3) 收集整理各类有关信息,按处理方式进行分类。

5. 负面信息处理	媒体协调小组
	(1) 删除处理：对有关媒体的失实报道进行投诉，要求其进行删除处理。
	(2) 回应处理：针对已发布的负面报道，媒体协调小组要与其进行沟通协调，将经审批审定后的官方声明进行发布。
	(3) 引导处理：针对社交媒体中各人发布的负面言论进行沟通引导，尽量控制其言论的继续发布与扩散。
	(4) 弱化处理：发布品牌其他新闻内容，转移公众视线，弱化搜索引擎对负面信息的抓取。

表2 危机公关组成员联系方式

姓名	职责	办公电话	移动电话
XXX	新闻发言人	---	---
XXX	危机沟通小组组长 兼任新闻发言人	---	---
XXX	危机沟通小组组员	---	---
XXX	危机沟通小组组员	---	---
XXX	危机沟通小组组员	---	---
XXX	危机沟通小组组员	---	---
XXX	记录管理员	---	---

5.4.5 善后工作组

善后工作组主要负责生产安全事故发生后配合上级单位及政府部门事故调查及相关接待；负责伤亡人员及家属的安抚、慰问、保险赔偿。善后工作组由总经理授权公司领导班子成员牵头组织，配合部门包括安全环保部、办公室、运营部、物业部、人力资源部、财务部。

表1 善后工作组职责和分工

目的	处置生产安全事故发生后全部工作
任务内容	1. 配合上级单位及政府相关部门的事故调查及应急救援人员的会务、交通、食宿及接待； 2. 对于情绪激动人员进行安抚；受伤者及时救助，及时拨打120送医； 3. 根据保险理赔程序负责事故中受伤人员和损失财产的保险理赔事宜； 4. 善后资金保障及保障理赔金支付。
主责部门	公司领导班子
支持部门	安全环保部、办公室、运营部、物业部、人力资源部、财务部

上级组织	应急管理领导小组	
组 织		
组织名称	人员构成	职 责
善后接待小组	组长：办公室负责人	统筹安排生产安全事故善后调查及处理过程的接待工作
	副组长：安全环保部负责人	负责与上级单位及政府相关部门的对接沟通，及时将相关接待信息及需求上报组长
	组员：办公室及安全环保部人员	(1) 做好会务安排，妥善安排会议召开地点并通知与会人员参会，安排专人负责会议资料收集工作，并及时向善后接待组负责人汇报。 (2) 保证应急工作人员食宿安排，并及时向善后接待组负责人汇报。 (3) 保证应急交通工具的优先安排、优先调度、确保运输安全，并及时向接待组负责人汇报。
商业保险理赔小组	组长：运营部负责人	接到商业理赔任务指令后，协调相关支持部门启动保险理赔程序并安排人员跟进后续保险赔付
	组员：运营部成员	(1) 接到商户索赔申请后进行核实确认，负责保险报案，现场前期勘查； (2) 整理、汇总全部理赔资料提供给保险公司； (3) 协助物业部催促商户提供保险理赔材料，对保险公司支付的赔偿款与商户进行沟通确认。 (4) 保险公司支付赔偿款后，跟进申请支付工作。
	组员：物业部成员	(1) 配合保险公司前期勘查及公估公司后期现场勘查； (2) 出具现场情况说明； (3) 提供工程维修报价； (4) 收集相关理赔资料及时提供给运营部。
工伤保险理赔组	组长：人力资源部负责人	指派人力资源部工伤保险负责人按照政策法规程序进行操作
	组员：人力资源部成员	(1) 根据保险理赔程序负责公司自有员工的保险理赔事宜； (2) 对员工及员工家属进行心理疏导，保障职工及其家属思想稳定。
财务组	财务部人员	负责应急救援及后勤保障资金的审批和拨付
关键行动或程序		
1、接待小组食宿安排	(1) 接到通知后，统计应急住宿及就餐人数； (2) 与协议酒店进行沟通，落实就餐及住宿安排； (3) 安排完成后，与善后接待组组长进行及时汇报。 定点就餐地点：1) 唐宫，2) 吉野家，3) 一品三笑 定点住宿酒店：1) 豪庭酒店，2) 星河湾酒店	

2、接待小组会务安排	(1) 接到通知后, 统计与会人员人数, 妥善安排会议召开地点并通知与会人员参会; (2) 提前做好会议签到表、会议记录员安排, 确保会议安全顺利召开; (3) 安排完成后, 与善后接待组组长进行及时汇报; (4) 由专人负责会议资料收集, 留存影音资料以备后期存档使用。 定点会议地点: 1) 12层1号大会议室, 2) 12层2号小会议室, 3) B1层一站式会议室
3、接待小组交通安排	(1) 接到通知后, 统计应急载客人数并根据实际情况调配车辆, 及时安排专职司机负责安全接送; (2) 如遇车辆紧缺情况第一时间与车辆租赁公司联系, 确保车辆正常使用。 (3) 确认外部应急物资调运及采购的行车路线, 及时将外部应急物资运送到应急救援现场。 应急可调用车辆: 1) 京KLXXXX, 2) 京KNXXXX, 3) 京KLXXXX 外部汽车租赁点: 1) 神州租车
4、商户理赔程序	详见《朝阳大悦城运营部保险报案及理赔流程》、《朝阳大悦城物业部保险理赔程序》
5、员工工伤理赔程序	详见《朝阳大悦城员工工伤处理工作程序》

表2 善后接待组成员联系方式

姓名	职责	办公电话	移动电话
XXX	接待负责人	---	---
XXX	协调负责人	---	---
XXX	会务安排	---	---
XXX	食宿安排	---	---
XXX	资金保障	---	---

表3 保险理赔组成员联系方式

姓名	职责	办公电话	移动电话
XXX	运营部善后总负责人	---	---
XXX	运营部B1-1层善后负责人	---	---
XXX	运营部2-3层善后负责人	---	---
XXX	运营部4-5层善后负责人	---	---
XXX	运营部6-7层善后负责人	---	---
XXX	运营部8-11层善后负责人	---	---
XXX	运营部场内公区善后负责人	---	---
XXX	物业行政人事部保险办理人	---	---

XXX	人力资源部负责人	---	---
XXX	人力资源部工伤保险办理	---	---
XXX	人力资源部工伤保险办理	---	---
XXX	物业行政人事部工伤保险办理人 (负责物业部员工)	---	---
XXX		---	---
XXX	物业行政人事部工伤保险办理人 (负责物业部员工)	---	---
XXX		---	---

表4 外部单位联系方式

单位名称	地址	联系人	联系电话
XX海鲜舫	朝阳大悦城9层	XXX	---
XX餐厅	朝阳大悦城7层	店长	---
XX国际酒店	青年路XX号	前台	---
XX酒店	朝阳北路XX号	XXX	---
XX租车	---	前台	---

5.5 应急物资装备名录和清单

见表1。

表1 应急物资装备名录

序号	名称	数量	存放地点	作用	对应任务组	
1	消防战斗服	头盔	10个	消防控制室	救援人员火灾现场救人、灭火	灭火救援组 负责人：物业安保部副经理XX 联系电话：--
		上衣	10件			
		裤子	10条			
		手套	10双			
		靴子	10双			
		腰带	10条			
		安全绳	10条			
2	消防应急包	灭火毯	2条	消防控制室	消防报警跑点使用	
		照明灯及充电器	2套			
		火灾逃生面具	2个			
		安全绳	2条			
		便携式消防斧	2把			
		腰带	2条			
		2kg干粉灭火器	2具			
3	直流水枪	4个	消防控制室	消火栓放水灭火		
4	消防过滤式呼吸器	25个	消防控制室	火灾现场供伤员呼吸		
5	微电脑控制超远程手提探照灯	12具	消防控制室	应急照明		
6	插孔电话	2个	消防控制室	连接栓报、手报与中控室通话		
7	水带	12条	消防控制室	连接室外地下消火栓放水		
8	开关水枪	2条	消防控制室	连接室外地下消火栓放水灭火		
9	正压呼吸器	7套	消防控制室	火灾现场灭火人员呼吸使用		
10	4kg ABC干粉灭火器	65具	消防控制室	扑灭纸张、木材、棉麻毛类固体及各种油类可燃液体、可燃气体和电器类等多种初等火灾		
		2989具	公共区域			
11	二氧化碳灭火器	64具	消防控制室	扑灭电器设备类火灾		
		220具	重要机房			
12	对讲机	3台	消防控制室	方便各岗位沟通交流、配合		
13	消防斧	4个	消防控制室	劈开锁闭门窗、清除路障		
14	铁钩	2条	消防控制室	挑开室内天花板障碍等物		
15	铁阀	2套	消防控制室	打开地下消火栓		

序号	名称	数量	存放地点	作用	对应任务组	
16	消防应急柜	24个	B1层：11号电梯前、安保部门口； 1层：38号门内北侧、6号门内； 2层—7层：3号卫生间东、5号卫生间东； 8层：15号通道前、5号卫生间东； 9层：“疆爱”北侧、13号通道对面； 10层：10号通道北、13号通道北； 11层：12号通道旁； 12层：办公区入口西；	发生突发情况时就近取用，用于应急疏散处理	灭火救援组负责人：物业安保部副经理XX； 联系电话：	
						撬杠
						绝缘手套
						绝缘靴
						人员疏散指挥棒
						反光背心
						工具箱
						防毒面具
						应急救援绳
						警戒带
						应急手电
						手持扩音器
						毛巾
						纯净水
1号电池						
7号电池						
17	轮椅	1部	1层服务台	伤员救助	医疗救助组责任人：运营部客服中心经理XXX； 联系电话：安保部主管XXX；联系电话：	
18	担架	1副	消防控制室	伤员救助		

5.6 规范化格式文本

5.6.1 事故分级标准

按照事故的严重性、造成后果、可控程度、影响范围等因素,并结合中粮集团事故分级标准,将事故分为四个级别:一级、二级、三级、四级,具体如下:

级别	影响后果 (符合下列情形之一即可分级)	
	人员伤亡	直接经济损失
一级	(1) 死亡3人及以上; (2) 重伤(急性中毒,下同)10人以上; (3) 轻伤20人以上;	1000万元以上
二级	(1) 死亡2人; (2) 重伤6~9人; (3) 轻伤10~19人;	500万元以上1000万元以下
三级	(1) 死亡1人; (2) 重伤3~5人; (3) 轻伤6~9人;	100万元以上 500万元以下
四级	(1) 重伤1~2人; (2) 轻伤3~5人。	50万元以上 100万元以下

备注:“以上”包含本数,“以下”不包含本数;人员伤亡和直接经济损失金额都是指一次事故造成的;如一次事故同时导致死亡、重伤或轻伤的,按照3人重伤等同于1人死亡、3人轻伤等同于1人重伤进行分级。

5.6.2 规范格式表单

表1 事故快报表

项目(部门)名称:		填报人:		电话:		填报日期: 年 月 日	
事故时间	年 月 日	事故地点					
事故单位	详细地址						
事故现场负责人	姓名	事故单位主要负责人		姓名			
	电话			电话			
死亡(人)	重伤(人)	轻伤(人)	伤害人数	食物中毒(人)			

事故初步原因分析 ¹		直接经济损失预估(万元)	
事故类别 ²	主要泄漏物 ³	涉及的食品名称	
一、事故简要经过 二、事故现场情况及救援采取的主要措施 三、其他情况			

备注:1、“事故初步原因”按照以下分类填写:A.生产设备、设施、工具、附件有缺陷;B.安全设施缺少或有缺陷;C.个人防护用品缺少或有缺陷;D.生产场地环境不良或劳动组织不合理;E.没有安全操作规程或不健全;F.违反操作规程或劳动纪律、违章指挥;G.教育培训不够、缺乏安全操作知识;H.对现场工作缺乏检查或指导错误;I.没有或不认真实施事故防范措施,对事故隐患整改不力;J.其他原因。2、“事故类别”包括三大类:生产安全事故、环境污染事故和食品安全事故。其中生产安全事故按以下分类填写:1.物体打击 2.车辆伤害 3.机械伤害 4.起重伤害 5.触电 6.淹溺 7.灼烫 8.火灾 9.高处坠落 10.坍塌 11.冒顶片帮 12.透水 13.放炮 14.火药爆炸 15.瓦斯爆炸 16.锅炉爆炸 17.容器爆炸 18.其他爆炸 19.中毒窒息 20.其他。3、主要泄漏物是指引发环境污染、人员中毒或者火灾爆炸的危险物品。

表2 事情经过记录单

事情经过记录单					
日期		时间		地点	
姓名				手机电话	
单位					
具体经 过					
处理 结果					
备注					
经办人		日期			

表3 物业部特别事件报告单

朝阳大悦城物业部特别事件报告		
类别:	填写部门:	编号:
事发时间:	事发地点:	
到现场人: 物业安保部:	物业工程部:	
物业环境维护部:	物业车场部:	
公司其他部门:		
到场时间:		

事情经过: (后附现场照片)	
是否有警察/政府部门到达时间现场 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是否造成人员伤亡或物品损失 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
是否造成公区设备设施损坏 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是否收到或可能收到任何人的索赔或者控告 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
是否造成商户营业中断 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是否通知保险公司或公估公司 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
原因分析: _	
处理措施及跟进计划:	
经办人签字: _____ 日期: _____	
跟进结果: _	
预防措施:	
部门经理签字: _____ 日期: _____	
副总经理: _____ 日期: _____	
总经理: _____ 日期: _____	

后附现场照片:

表4 季(年)度安全环保事故报表

季(年)度安全环保事故报表											
填报单位: 填报日期:		单位负责人(签字): 年 月 日		部门负责人(签字):		制表人(签字):		电话:			
序号	事故时间	事故地点	事故单位名称	事故概况	事故原因	事故类别	轻伤人 数	重伤人 数	死亡人数 (含失踪)	直接经济损失 (万元)	备注
1											
2											
3											
合计发生事故 起,共死亡 人,重伤 人,轻伤 人,造成直接经济损失 万元。(表格不够可复制)											

备注:1、“事故类别”包括三大类:生产安全事故、环境污染事故和食品安全事故。其中生产安全事故按以下分类填写:1.物体打击 2.车辆伤害 3.机械伤害 4.起重伤害 5.触电 6.淹溺 7.灼烫 8.火灾 9.高处坠落 10.坍塌 11.冒顶片帮 12.透水 13.放炮 14.炸药爆炸 15.瓦斯爆炸 16.锅炉爆炸 17.容器爆炸 18.其他爆炸 19.中毒窒息 20.其他。

2、表中“事故原因”按照以下分类填写:A.生产设备、设施、工具、附件有缺陷;B.安全设施缺少或有缺陷;C.个人防护用品缺少或有缺陷;D.生产场地环境不良或劳动组织不合理;E.没有安全操作规程或不健全;F.违反操作规程或劳动纪律、违章指挥;G.教育培训不够、缺乏安全知识;H.对现场工作缺乏检查或指导错误;I.没有或不认真实施事故防范措施,对事故隐患整改不力;J.其他原因。在表格中填入相应字母代号即可(其他原因要具体说明)。

5.7 关键的路线、标识和图纸

- 5.7.1 朝阳大悦城重要保护目标、危险源分布图(略)
- 5.7.2 朝阳大悦城疏散路线、集结点分布图(略)
- 5.7.3 朝阳大悦城整体警戒首层位置分布图(略)
- 5.7.4 朝阳大悦城应急物资分布图(略)
- 5.7.5 朝阳大悦城地理位置图(略)
- 5.7.6 朝阳大悦城周边关系、附近医院分布图(略)
- 5.7.7 朝阳大悦城交通环境图(略)

5.8 上级单位、周边单位应急预案衔接

朝阳大悦城购物中心上级单位为中粮置地北京公司。购物中心东侧紧邻大悦公寓(地上为独立建设结构,地下与朝阳大悦城连通),购物中心地下一层与北京地铁青年路站相通。相关单位应急预案及负责人见下表:

表1 相关单位应急预案表

单位名称	预案名称	负责人	电话
中粮置地北京公司	《中粮置地北京公司生产安全事故应急预案》	XXX	---
大悦公寓	《大悦公寓管理处应急预案汇编》	XXX	---
地铁青年路站	《北京地铁青年路站客运组织方案》	XXX	---
青年路消防中队	《灭火救援预案》	XXX	---



北京弘泰基业房地产有限公司 (朝阳大悦城) 生产安全事故应急处置卡

颁布日期:2017-XX

编号:JCCY-AQ-XX-2017

版本号:第X版

目录

1. 功能组应急处置卡

- 1.1 应急领导小组应急处置卡
- 1.2 现场指挥应急处置卡
- 1.3 危机公关组应急处置卡
- 1.4 善后工作组应急处置卡
- 1.5 交通疏导组应急处置卡

2. 重点岗位应急处置卡

- 2.1 电气管理岗应急处置卡

- 2.2 给排水技工岗应急处置卡
- 2.3 暖通技工岗应急处置卡
- 2.4 安保内保员应急处置卡
- 2.5 消防中控岗应急处置卡
- 2.6 监控值机岗应急处置卡
- 2.7 其他技工岗应急处置卡

1. 功能组应急处置卡

1.1 应急领导小组应急处置卡

组成	领导班子成员			
组长	总经理或总经理授权副总经理担任；夜间由总值经理担任			
序号	处置程序	处置要点		
1	指挥协调	召开应急处出现场会，确定应急处置方案		
2	响应启动	根据现场情况，启动相关应急响应		
3	信息上报	将现场情况按要求向北京公司报告		
4	资源配置协调	协调内部应急人员、物资调配		
5	应急响应结束	根据现场处置情况发布响应结束指令		
注意事项：				
信息上报内容包括： (1) 事故发生的时间、地点以及现场情况； (2) 事故的简要经过； (3) 已经造成或者可能造成的伤亡人数（包括下落不明的人数）； (4) 初步估计的直接经济损失、环境影响、社会影响； (5) 事故发展趋势和已经采取的措施等情况。				
主要应急资源及联系方式：				
应急管理领导小组及项目总值理人成员联系方式：				
机构名称	姓名	职务	办公电话	移动电话
应急领导小组 (主要成员)	XXX	总经理	--	--
	XXX	副总经理	--	--
	XXX	副总经理	--	--
	XXX	总经理助理	--	--
	XXX	总经理助理	--	--
	XXX	高级专家	--	--
主要职能部门 负责人	XXX	物业部副总监	--	--
	XXX	安全环保部副总监	--	--
	XXX	办公室主任	--	--
	XXX	运营部总监	--	--
	XXX	财务部副总监	--	--
	XXX	大数据创新部副总监	--	--
	XXX	推广部副总监	--	--
XXX	人力资源部副总监	--	--	

上级公司联系方式：				
机构名称	联系人	职务	办公电话	移动电话
中粮置地	XXX	分管安全领导	--	--
	XXX	安全环保部总经理	--	--
	XXX	安全环保部副总经理	--	--
	XXX	安全环保部副总经理	--	--
中粮置地 北京公司	XXX	安全环保部总监	--	--
政府相关部门联系方式：				
机构名称	联系人	办公电话	移动电话	
国家应急救援指挥中心	XXX	--	--	
北京市安监局	XXX	--	--	
北京市朝阳区安监局	XXX	--	--	
北京朝阳区公安消防支队 防火监督科	XXX	--	--	
北京朝阳区公安消防支队 青年路中队	XXX	--	--	
北京市朝阳区城管局	XXX	--	--	
北京市朝阳区平房乡安监科	XXX	--	--	
北京市朝阳区公安分局内保大队	XXX	--	--	
北京市朝阳区平房乡派出所	XXX	--	--	

1.2 现场指挥应急处置卡

组成	物业部总监；夜间为总值理人			
序号	处置程序	处置要点		
1	响应研判	根据现场情况研判是否启动应急响应以及响应级别		
2	信息上报	向应急领导小组报告事故发生情况；实时报告后续救援处置情况		
3	指挥协调	指挥现场各应急处置小组开展应急救援工作		

4	应急资源申请	根据现场应急处置情况，向应急管理领导小组提出相应资源需求
5	请求外部救援	a. 根据事故现场人员伤亡情况拨打救援电话（119、120、110）； b. 外部应急资源请求。
6	清理现场	根据应急管理领导小组指令结束现场处置，清理现场。
<p>注意事项：</p> <p>1. 信息上报内容包括： (1) 事故发生的时间、地点以及现场情况； (2) 事故的简要经过； (3) 已经造成或者可能造成的伤亡人数（包括下落不明的人数）； (4) 事故发展趋势和已经采取的措施等情况。</p> <p>2. 完成总指挥交给的其他任务。</p> <p>主要应急资源及联系方式：</p>		

应急管理领导小组及项目总值理人成员联系方式：

机构名称	姓名	职务	办公电话	移动电话
应急管理领导小组 (主要成员)	XXX	总经理	--	--
	XXX	副总经理	--	--
	XXX	副总经理	--	--
	XXX	总经理助理	--	--
	XXX	总经理助理	--	--
	XXX	高级专家	--	--
主要职能部门 负责人	XXX	物业部副总监	--	--
	XXX	安全环保部副总监	--	--
	XXX	办公室主任	--	--
	XXX	运营部总监	--	--
	XXX	财务部副总监	--	--
	XXX	大数据创新部副总监	--	--
	XXX	推广部副总监	--	--
XXX	人力资源部副总监	--	--	

1.3 危机公关组应急处置卡

组成	推广部主责，其他相关部门协助																																							
组长	推广部负责人																																							
序号	处置程序	处置要点																																						
1	信息收集	了解事态最新进展，关注网络相关信息																																						
2	媒体接待	确定接待地点，负责媒体等外访人员接待																																						
3	媒体应对	统一应答口径，30分钟内拟定官方声明，经审批审定后对内外发布																																						
4	消息监测	对各类传播媒介进行监测																																						
5	负面信息处理	按负面信息程度进行删除、回应、引导、弱化处理																																						
<p>注意事项：</p> <p>1. 涉及到大悦城品牌或企业战略层面时，需与上级危机处理小组一同协商并确定对事故的基本态度；</p> <p>2. 对各部门负责人进行生产安全事故对外媒体应对要求的传达，做好信息保密工作；</p> <p>3. 配合政府有关部门及上级单位发布生产安全事故信息，任何部门及个人不得擅自发布事故信息；</p> <p>主要应急资源及联系方式：</p> <p>主流媒体联系方式</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>媒体名称</th> <th>联系人</th> <th>移动电话</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>--</td> <td>XXX</td> <td>--</td> </tr> <tr> <td>--</td> <td>XXX</td> <td>--</td> </tr> </tbody> </table> <p>危机公关组成员联系方式</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>姓名</th> <th>职责</th> <th>办公电话</th> <th>移动电话</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>XXX</td> <td>新闻发言人</td> <td>--</td> <td>--</td> </tr> <tr> <td>XXX</td> <td>危机沟通小组组长兼任新闻发言人</td> <td>--</td> <td>--</td> </tr> <tr> <td>XXX</td> <td>危机沟通小组组员</td> <td>--</td> <td>--</td> </tr> <tr> <td>XXX</td> <td>危机沟通小组组员</td> <td>--</td> <td>--</td> </tr> </tbody> </table> <p>上级危机处理小组</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>姓名</th> <th>职责</th> <th>办公电话</th> <th>移动电话</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>置地办公室</td> <td>配合政府有关部门审核确认新闻发布稿</td> <td>--</td> <td>--</td> </tr> </tbody> </table>				媒体名称	联系人	移动电话	--	XXX	--	--	XXX	--	姓名	职责	办公电话	移动电话	XXX	新闻发言人	--	--	XXX	危机沟通小组组长兼任新闻发言人	--	--	XXX	危机沟通小组组员	--	--	XXX	危机沟通小组组员	--	--	姓名	职责	办公电话	移动电话	置地办公室	配合政府有关部门审核确认新闻发布稿	--	--
媒体名称	联系人	移动电话																																						
--	XXX	--																																						
--	XXX	--																																						
姓名	职责	办公电话	移动电话																																					
XXX	新闻发言人	--	--																																					
XXX	危机沟通小组组长兼任新闻发言人	--	--																																					
XXX	危机沟通小组组员	--	--																																					
XXX	危机沟通小组组员	--	--																																					
姓名	职责	办公电话	移动电话																																					
置地办公室	配合政府有关部门审核确认新闻发布稿	--	--																																					

1.4善后工作组应急处置卡

组成	公司领导班子主责，其他相关部门协助		
组长	总经理授权公司领导班子成员		
序号	处置程序	处置要点	
1	善后接待	安排食宿、会议、交通	
2	商业保险理赔	按《朝阳大悦城运营部保险报案及理赔流程》、《朝阳大悦城物业部保险理赔程序》执行	
3	工伤保险理赔	按《朝阳大悦城员工工伤处理工作程序》执行	
4	资金保障	协调财务部确保善后接待及理赔资金到位	
注意事项：			
1.做好受伤人员及其家属的情绪安抚，避免冲突，导致负面影响；			
2.做好信息保密工作			
主要应急资源及联系方式：			
相关部门负责人，内部车辆，酒店，餐厅			
善后接待组成员联系方式			
姓名	职责	办公电话	移动电话
XXX	接待负责人	--	--
XXX	协调负责人	--	--
XXX	会务安排	--	--
XXX	食宿安排	--	--
XXX	资金保障	--	--
保险理赔组成员联系方式			
姓名	职责	办公电话	移动电话
XXX	运营部善后总负责人	--	--
XXX	运营部B1-1层善后负责人	--	--
XXX	运营部2-3层善后负责人	--	--
XXX	运营部4-5层善后负责人	--	--
XXX	运营部6-7层善后负责人	--	--
XXX	运营部8-11层善后负责人	--	--
XXX	运营部场内公区善后负责人	--	--
XXX	物业行政人事部保险办理人	--	--
XXX	人力资源部负责人	--	--
XXX	人力资源部工伤保险办理	--	--
XXX	物业行政人事部工伤保险办理人（负责物业部员工）	--	--
外部单位联系方式			
单位名称	地址	联系人	联系电话
XX海鲜舫	朝阳大悦城9层	XXX	--
XX餐厅	朝阳大悦城7层	XXX	--

1.5交通疏导组应急处置卡

组成	物业部主责，物业安保部及外委公司协助	
组长	物业车场部经理；其不在时由物业车场部当值最高职务人员担任	
序号	处置程序	处置要点
1	疏导车辆	在朝阳大悦城西北侧青年路十字路口指挥、疏导车辆
2	控制车辆进入	在朝阳大悦城北侧路B坡道入口指挥，控制车辆进入
3	加速车辆离场	东侧路C、D坡道出入口指挥交通，加速车辆离场，控制车辆进入
4	信息上报	车场部当值领班将现场警戒情况及时向组长进行汇报
注意事项：		
1.在确保自身安全的前提下进行车辆疏导		
2.认真完成总指挥交给的其他任务。		
主要应急资源及联系方式：		
交通疏导组人员联系方式		
姓名	职责	电话
XXX	交通疏导任务负责人	--
XXX	交通疏导组长	--
XXX	车场交通疏导组员	--
XXX	车场交通疏导组员	--
XXX	车场交通疏导组员	--
XXX	外委车场公司驻场经理	--
XXX	安保外围交通疏导组员	--
XXX	安保外围交通疏导组员	--
XXX	安保外围交通疏导组员	--
XXX	安保外围交通疏导组员	--
XXX	安保外围交通疏导组员	--

2. 重点岗位应急处置卡

2.1 电气管理岗应急处置卡

事故情景简述	电气火灾	
序号	处置步骤	处置要点
1	断电	切断故障设备电源。如起火地点为电梯机房，须通知中控室人员，将电梯归首
2	火灾扑救	优先使用二氧化碳灭火器进行扑救
3	信息上报	上报主管领导或中控室
4	切断总电源	火势无法控制时，切断所有电源，撤离现场。如起火地点为配电室，须启动气体灭火
5	等待增援	设置警戒，非抢险人员不得进入现场
事故情景简述	触电、人员伤害	
序号	处置步骤	处置要点
1	紧急处置	根据现场情况进行断电 确保自身安全情况下，帮助伤患脱离危险至安全处
2	信息上报	上报主管领导
3	临时救护	在专业救护力量到场前，根据伤者情况采取适当的处置措施
4	等待救援	设置警戒，保护现场，禁止无关人员进入
事故情景简述	扶梯挟持、直梯困人、直梯水浸	
序号	处置步骤	处置要点
1	人员疏散	疏散附近人员
2	报修	拨打维保公司报修电话（扶梯须先急停）
3	临时处置	初步分析现场故障，采取应对措施： a. 扶梯挟持、直梯困人：协同维保公司开展人员解救； b. 水浸：关闭电梯、调集沙包防护，防止水浸电梯井。
4	设备检查	排除故障
事故情景简述	设备异常（过热、异响、异味、故障）	
序号	处置步骤	处置要点
1	信息上报	上报主管领导
2	临时处置	初步分析现场故障，采取应对措施
3	等待维修	悬挂警示牌

事故情景简述	燃气泄漏	
序号	处置步骤	处置要点
1	检测	携带专用检测仪进行检测确认，将结果上报主管领导
2	关闭阀门	
3	报修	通知专业抢修队伍维修电话
4	疏散、通风	现场严禁使用手机、对讲机等通讯设备，禁止使用非防爆用电设备，禁止金属碰撞
5	等待增援	设置警戒，非抢险人员不得进入现场
<p>注意事项：</p> <p>1. 上报内容： 事发地点、事故情景描述、人员伤亡情况。</p> <p>2. 人员救护： 烧伤： (1) 用冷水冲洗冷却烧伤处，用干净的纱布或软布包裹； (2) 脱掉受伤处的手表、衣物； (3) 勿刺破水泡，伤处勿涂抹药膏，勿粘贴受伤皮肤； (4) 及时送专业医院治疗。 外伤： (1) 一般性的外伤创面，用消毒的纱布或干净的布包扎后，及时送就近医院治疗； (2) 伤口大出血时应立即设法止血，同时送就近医院治疗。 高处坠落(骨折)： (1) 出现骨折，无法自主活动，使伤者平卧，在专业医护人员到场前，不要随意搬动伤者； (2) 出现颅脑损伤等昏迷症状，保持伤者呼吸道通畅，就地平卧，面部转向一侧，在专业医护人员到场前，不要随意搬动伤者。 昏迷： (1) 迅速将被困者移到空气流通的通风处； (2) 将伤者头部后仰并偏向一侧，保持呼吸道畅通； (3) 立即送就近医院医治。 窒息： (1) 将窒息者移到空气流通的通风处，解开衣扣和裤带，保持呼吸道畅通； (2) 等待专业医护人员到场或立即送就近医院治疗。</p> <p>3. 个人防护： (1) 初期火灾扑救时应佩戴消防逃生面具； (2) 撤离火场时应采取必要的防护措施。</p>		
<p>主要应急资源及联系方式：</p> <p>工程部值班电话： 中控室电话： 1#配电室： 2#配电室： 一站式服务中心： 货梯维保（含扶梯）： 客梯维保： 燃气抢修：</p>		

2.2给排水技工岗应急处置卡

事故情景简述		电气火灾
序号	处置步骤	处置要点
1	断电	切断故障设备电源
2	火灾扑救	优先使用二氧化碳灭火器进行扑救
3	信息上报	上报主管领导或中控室
4	切断总电源	火势无法控制时，切断所有电源，撤离现场
5	等待增援	设置警戒，非抢险人员不得进入现场
事故情景简述		触电、溺水、窒息、人员伤害
序号	处置步骤	处置要点
1	紧急处置	a. 根据现场情况进行断电 b. 确保自身安全情况下，帮助伤患脱离危险至安全处
2	上报	上报主管领导
3	临时救护	在专业救护力量到场前，根据伤者情况采取适当的处置措施
4	等待救援	设置警戒，保护现场，禁止无关人员进入
注意事项：		
1. 上报内容： 事发地点、事故情景描述、人员伤亡情况。 2. 人员救护： 烧伤： (1)用冷水冲洗冷却烧伤处，用干净的纱布或软布包裹； (2)脱掉受伤处的手表、衣物； (3)勿刺破水泡，伤处勿涂抹药膏，勿粘贴受伤皮肤； (4)及时送专业医院治疗。 外伤： (1)一般性的外伤创面，用消毒的纱布或干净的布包扎后，及时送就近医院治疗； (2)伤口大出血时应立即设法止血，同时送就近医院治疗。 高处坠落（骨折）： (1)出现骨折，无法自主活动，使伤者平卧，在专业医护人员到场前，不要随意搬动伤者； (2)出现颅脑损伤等昏迷症状，保持伤者呼吸道通畅，就地平卧，面部转向一侧，在专业医护人员到场前，不要随意搬动伤者。 昏迷： (1)迅速将被困者移到空气流通的通风处； (2)将伤者头部后仰并偏向一侧，保持呼吸道畅通； (3)立即送就近医院医治。 窒息： (1)将窒息者移到空气流通的通风处，解开衣扣和裤带，保持呼吸道畅通； (2)等待专业医护人员到场或立即送就近医院治疗。 3. 个人防护： (1)初期火灾扑救时应佩戴消防逃生面具； (2)撤离火场时应采取必要的防护措施。		
主要应急资源及联系方式：		
工程部值班电话： 中控室电话： 1#配电室： 2#配电室： 一站式服务中心： 货梯维保（含扶梯）： 客梯维保： 燃气抢修：		

2.3暖通技工岗应急处置卡

事故情景简述		电气火灾
序号	处置步骤	处置要点
1	断电	切断故障设备电源
2	火灾扑救	优先使用二氧化碳灭火器进行扑救
3	信息上报	上报主管领导或中控室
4	切断总电源	火势无法控制时，切断所有电源，撤离现场
5	等待增援	设置警戒，非抢险人员不得进入现场
事故情景简述		触电、溺水、窒息、人员伤害
序号	处置步骤	处置要点
1	紧急处置	根据现场情况进行断电 确保自身安全情况下，帮助伤患脱离危险至安全处
2	信息上报	上报主管领导
3	临时救护	在专业救护力量到场前，根据伤者情况采取适当的处置措施
4	等待救援	设置警戒，保护现场，禁止无关人员进入
事故情景简述		制冷剂泄漏
序号	处置步骤	处置要点
1	停机断电	禁止与泄漏制冷剂接触，禁止使用明火
2	信息上报	上报主管领导
3	排风处置	--
4	等待增援	设置警戒，禁止无关人员进入
注意事项：		
1. 上报内容： 事发地点、事故情景描述、人员伤亡情况。 2. 人员救护： 烧伤： (1)用冷水冲洗冷却烧伤处，用干净的纱布或软布包裹； (2)脱掉受伤处的手表、衣物； (3)勿刺破水泡，伤处勿涂抹药膏，勿粘贴受伤皮肤； (4)及时送专业医院治疗。 外伤： (1)一般性的外伤创面，用消毒的纱布或干净的布包扎后，及时送就近医院治疗； (2)伤口大出血时应立即设法止血，同时送就近医院治疗。 高处坠落（骨折）： (1)出现骨折，无法自主活动，使伤者平卧，在专业医护人员到场前，不要随意搬动伤者； (2)出现颅脑损伤等昏迷症状，保持伤者呼吸道通畅，就地平卧，面部转向一侧，在专业医护人员到场前，不要随意搬动伤者。 溺水： (1)立即清除伤者口鼻内的异物； (2)垫高腹部，使头朝下，压溺水者背部，进行控水； (3)等待专业医护人员到场或立即送就近医院治疗。 昏迷： (1)迅速将被困者移到空气流通的通风处； (2)将伤者头部后仰并偏向一侧，保持呼吸道畅通； (3)立即送就近医院医治。 窒息： (1)将窒息者移到空气流通的通风处，解开衣扣和裤带，保持呼吸道畅通； (2)等待专业医护人员到场或立即送就近医院治疗。 3. 个人防护： (1)初期火灾扑救时应佩戴消防逃生面具； (2)撤离火场时应采取必要的防护措施。		

主要应急资源及联系方式:
工程部值班电话: 中控室电话: 1#配电室: 2#配电室: 一站式服务中心: 燃气抢修:

2.4安保内保员应急处置卡

事故情景简述		火灾
序号	处置步骤	处置要点
1	现场确认	接中控室通知后, 立即赴现场确认
2	现场反馈	误报: 通知主机复位 真实火情: 使用对讲机上报值班主管, 内容包括位置、着火物质及范围、火势大小、有无人员被困
3	初期处置	切断现场电源; 成立第一灭火力量, 组织现场人员扑救, 组织人员疏散
4	听从指挥	增援人员到场后, 听从现场应急指挥安排
事故情景简述		人员伤害
序号	处置步骤	处置要点
1	紧急处置	确保自身安全情况下, 帮助伤患脱离危险至安全处
2	信息上报	上报主管领导
3	临时救护	在专业救护力量到场前, 根据伤者情况采取适当的处置措施
4	等待救援	设置警戒, 保护现场, 禁止无关人员进入
注意事项: 1. 上报内容: 事发地点、事故情景描述、人员伤亡情况。 2. 人员救护: 烧伤: (1)用冷水冲洗冷却烧伤处, 用干净的纱布或软布包裹; (2)脱掉受伤处的手表、衣物; (3)勿刺破水泡, 伤处勿涂抹药膏, 勿粘贴受伤皮肤; (4)及时送专业医院治疗。 外伤: (1)一般性的外伤创面, 用消毒的纱布或干净的布包扎后, 及时送就近医院治疗; (2)伤口大出血时应立即设法止血, 同时送就近医院治疗。 高处坠落(骨折): (1)出现骨折, 无法自主活动, 使伤者平卧, 在专业医护人员到场前, 不要随意搬动伤者; (2)出现颅脑损伤等昏迷症状, 保持伤者呼吸道通畅, 就地平卧, 面部转向一侧, 在专业医护人员到场前, 不要随意搬动伤者。 昏迷: (1)迅速将被困者移到空气流通的通风处; (2)将伤者头部后仰并偏向一侧, 保持呼吸道畅通; (3)立即送就近医院医治。 窒息: (1)将窒息者移到空气流通的通风处, 解开衣扣和裤带, 保持呼吸道畅通; (2)等待专业医护人员到场或立即送就近医院治疗。 3. 个人防护: (1)初期火灾扑救时应佩戴消防逃生面具; (2)撤离火场时应采取必要的防护措施。		

主要应急资源及联系方式:
工程部值班电话: 中控室电话: 1#配电室: 2#配电室: 一站式服务中心:

2.5消防中控岗应急处置卡

事故情景简述		火灾(值机员)
序号	处置步骤	处置要点
1	现场确认	1名值机员使用对讲机通知就近内保到现场确认, 同时, 另1名值机员携带应急包跑点
2	等待反馈	误报: 主机复位、记录 真实火情: 使用对讲机上报值班主管, 通知微型消防站成员赶赴火情现场
3	火警报警	根据应急总指挥指令拨打火警报警电话
4	听从指挥	根据现场应急指挥指令, 启动消防联动设备
事故情景简述		火灾(跑点员)
序号	处置步骤	处置要点
1	现场确认	跑点员携带应急包与就近内保赴现场确认
2	现场反馈	a. 误报: 通知主机复位 b. 真实火情: 使用对讲机上报值班主管, 内容包括位置、着火物质及范围、火势大小、有无人员被困
3	初期处置	切断现场电源; 成立第一灭火力量, 组织现场人员扑救, 组织人员疏散。
4	听从指挥	增援人员到场后, 听从现场应急指挥安排。
事故情景简述		电气火灾
序号	处置步骤	处置要点
1	断电	切断故障设备电源
2	火灾扑救	优先使用二氧化碳灭火器进行扑救
3	信息上报	上报主管领导
4	等待增援	设置警戒, 非抢险人员不得进入现场
事故情景简述		人员伤害
序号	处置步骤	处置要点
1	紧急处置	确保自身安全情况下, 帮助伤患脱离危险至安全处

2	信息上报	上报主管领导
3	临时救护	在专业救护力量到场前，根据伤者情况采取适当的处置措施
4	等待救援	设置警戒，保护现场，禁止无关人员进入
<p>注意事项：</p> <p>1. 上报内容： 事发地点、事故情景描述、人员伤亡情况。</p> <p>2. 人员救护： 烧伤： (1)用冷水冲洗冷却烧伤处，用干净的纱布或软布包裹； (2)脱掉受伤处的手表、衣物； (3)勿刺破水泡，伤处勿涂抹药膏，勿粘贴受伤皮肤； (4)及时送专业医院治疗。</p> <p>外伤： (1)一般性的外伤创面，用消毒的纱布或干净的布包扎后，及时送就近医院治疗； (2)伤口大出血时应立即设法止血，同时送就近医院治疗。</p> <p>昏迷： (1)迅速将被困者移到空气流通的通风处； (2)将伤者头部后仰并偏向一侧，保持呼吸道畅通； (3)立即送就近医院医治。</p> <p>窒息： 3. 个人防护： (1)初期火灾扑救时应佩戴消防逃生面具； (2)离火场时应采取必要的防护措施。</p>		
主要应急资源及联系方式：		
<p>工程部值班电话：</p> <p>中控室电话：</p> <p>1#配电室：</p> <p>2#配电室：</p> <p>一站式服务中心：</p>		

2.6 监控值机岗应急处置卡

事故情景简述		火灾
序号	处置步骤	处置要点
1	断电	切断故障设备电源
2	火灾扑救	优先使用二氧化碳灭火器进行扑救
3	信息上报	上报主管领导或中控室
4	切断总电源	火势无法控制时，切断所有电源，撤离现场
5	等待增援	设置警戒，非抢险人员不得进入现场
事故情景简述		直梯困人

序号	处置步骤	处置要点
1	信息通知	发现乘客困梯或接到困梯报警后，立即使用通讯工具将被困人数、被困楼层通知相关部门
2	安抚乘客	通过轿厢内对讲机对被困乘客进行情绪安抚
3	信息上报	及时跟进轿厢内部情况，向上级主管领导反馈
事故情景简述		人员伤害
序号	处置步骤	处置要点
1	紧急处置	确保自身安全情况下，帮助伤员脱离危险至安全处
2	信息上报	上报主管领导
3	临时救护	在专业救护力量到场前，根据伤者情况采取适当的处置措施
4	等待救援	设置警戒，保护现场，禁止无关人员进入
<p>注意事项：</p> <p>1. 上报内容： 事发地点、事故情景描述、人员伤亡情况。</p> <p>2. 人员救护： 烧伤： (1)用冷水冲洗冷却烧伤处，用干净的纱布或软布包裹； (2)脱掉受伤处的手表、衣物； (3)勿刺破水泡，伤处勿涂抹药膏，勿粘贴受伤皮肤； (4)及时送专业医院治疗。</p> <p>外伤： (1)一般性的外伤创面，用消毒的纱布或干净的布包扎后，及时送就近医院治疗； (2)伤口大出血时应立即设法止血，同时送就近医院治疗。</p> <p>高处坠落（骨折）： (1)出现骨折，无法自主活动，使伤者平卧，在专业医护人员到场前，不要随意搬动伤者； (2)出现颅脑损伤等昏迷症状，保持伤者呼吸道通畅，就地平卧，面部转向一侧，在专业医护人员到场前，不要随意搬动伤者。</p> <p>昏迷： (1)迅速将被困者移到空气流通的通风处； (2)将伤者头部后仰并偏向一侧，保持呼吸道畅通； (3)立即送就近医院医治。</p> <p>窒息： (1)将窒息者移到空气流通的通风处，解开衣扣和裤带，保持呼吸道畅通； (2)等待专业医护人员到场或立即送就近医院治疗。</p> <p>个人防护： (1)初期火灾扑救时应佩戴消防逃生面具； (2)撤离火场时应采取必要的防护措施。</p>		
主要应急资源及联系方式：		
<p>工程部值班电话：</p> <p>中控室电话：</p> <p>1#配电室：</p> <p>2#配电室：</p> <p>一站式服务中心：</p>		

2.7其他技工岗应急处置卡

事故情景简述		电气火灾	
序号	处置步骤	处置要点	
1	断电	切断故障设备电源	
2	火灾扑救	优先使用二氧化碳灭火器进行扑救	
3	信息上报	上报主管领导或中控室	
4	切断总电源	火势无法控制时，切断所有电源，撤离现场	
5	等待增援	设置警戒，非抢险人员不得进入现场	
事故情景简述		触电、人员伤害	
序号	处置步骤	处置要点	
1	紧急处置	根据现场情况进行断电 确保自身安全情况下，帮助伤员脱离危险至安全处	
2	信息上报	上报主管领导	
3	临时救护	在专业救护力量到场前，根据伤者情况采取适当的处置措施	
4	等待救援	设置警戒，保护现场，禁止无关人员进入	
<p>注意事项：</p> <p>1. 上报内容： 事发地点、事故情景描述、人员伤亡情况。</p> <p>2. 人员救护：</p> <p>烧伤：</p> <p>(1)用冷水冲洗冷却烧伤处，用干净的纱布或软布包裹；</p> <p>(2)脱掉受伤处的手表、衣物；</p> <p>(3)勿刺破水泡，伤处勿涂抹药膏，勿粘贴受伤皮肤；</p> <p>(4)及时送专业医院治疗。</p> <p>外伤：</p> <p>(1)一般性的外伤创面，用消毒的纱布或干净的布包扎后，及时送就近医院治疗；</p> <p>(2)伤口大出血时应立即设法止血，同时送就近医院治疗。</p> <p>高处坠落（骨折）：</p> <p>(1)出现骨折，无法自主活动，使伤者平卧，在专业医护人员到场前，不要随意搬动伤者；</p> <p>(2)出现颅脑损伤等昏迷症状，保持伤者呼吸道通畅，就地平卧，面部转向一侧，在专业医护人员到场前，不要随意搬动伤者。</p> <p>昏迷：</p> <p>(1)迅速将被困者移到空气流通的通风处；</p> <p>(2)将伤者头部后仰并偏向一侧，保持呼吸道畅通；</p> <p>(3)立即送就近医院医治。</p> <p>窒息：</p> <p>(1)将窒息者移到空气流通的通风处，解开衣扣和裤带，保持呼吸道畅通；</p> <p>(2)等待专业医护人员到场或立即送就近医院治疗。</p> <p>3. 个人防护：</p> <p>(1)初期火灾扑救时应佩戴消防逃生面具；</p> <p>(2)撤离火场时应采取必要的防护措施。</p>			
<p>主要应急资源及联系方式：</p>			
<p>工程部值班电话： 中控室电话： 1#配电室： 2#配电室： 一站式服务中心： 燃气抢修：</p>			