

ICS 03.080.30

A 12

备案号: 35452-2013

DB44

广东省地方标准

DB44/T 1048—2012

物业服务 应急管理规范

Property service: Specification for emergency management

2012-07-04 发布

2012-10-15 实施

广东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写》起草。

本标准由中航物业管理有限公司提出。

本标准由广东省质量技术监督局归口。

本标准起草单位：中航物业管理有限公司、深圳市标准技术研究院。

本标准的主要起草人：朱俊春、高文田、曹振华、李远征、张斌、史兆华、李伟、余健义、张喜运、黄曼雪、王科、裘晓东、周超兰、张若晗。

物业服务 应急管理规范

1 范围

本标准规定了物业服务中应急管理的术语和定义、管理原则、应急救援队伍组成及职责、预防、应急预案、应急响应、应急保障、记录等要求。

本标准适用于物业服务组织向业主和物业使用人提供的应急管理。

2 规范性引用文件

以下文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

3 术语和定义

GB/T 20647.9中界定的以及以下术语和定义适用于本文件。

3.1

突发事件 unexpected incident

突然发生，对社会、企业或服务对象造成或者可能造成危害的，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、社会安全、公共卫生等事件。

3.2

应急管理 emergency management

为了迅速、有效地应对可能发生的突发事件，控制或降低其可能造成的后果和影响，而进行的一系列有计划、有组织的管理。

3.3

应急预案 emergency plan

依据国家及地方有关法律、法规，针对可能发生的突发事件，为迅速、有序地开展应急行动而预先制定的行动方案。

3.4

应急演练 emergency drill

在预设条件下，按照应急预案规定的职责和程序，模拟应对突发事件的活动。

3.5

应急响应 emergency response

突发事件发生后，针对突发事件采取的应急行动。

4 管理原则

4.1 预防性

以预防为主，做好应对突发事件的组织准备、制度准备、物资准备、技术准备等工作。

4.2 安全性

把保障生命安全作为首要任务，最大程度地避免或减少突发事件造成的人员伤亡和财产损失。

4.3 及时性

突发事件发生时应快速反应，控制事态发展，防止恶化和蔓延。

4.4 规范性

建立统一领导、分类管理、分级负责和属地管理的应急管理体系，依法履行义务，合规操作，避免次生灾害发生。

5 应急救援队伍的组成及职责

5.1 总则

物业服务组织应根据其组织架构建立各级应急救援队伍，明确职责，并在政府职能管理部门的监督指导下，开展应急管理工作。

5.2 组成

应急救援队伍由应急指挥中心、专职（责）部门、救援人员组成。应急指挥中心应由物业服务组织各级负责人组成；救援人员由专职（责）人员、专业人员和义务消防队员组成。

5.3 职责

应急救援队伍的职责分别包括：

- 应急指挥中心负责协调应急救援人员、物资调配，包括应急组织指挥人员的任命、撤换和授权，请求社会救援力量援助，发布应急指令等；
- 专职（责）部门负责公布、更新应急救援队伍的通讯方式及相关变更事项，物业服务组织应急预案的编制、培训、演练与改进，管理应急物资，以及记录、存档等工作；
- 救援人员应服从应急指挥中心指挥，按应急预案要求实施救援。

6 突发事件的识别与评估

6.1 识别

物业服务组织应对存在和潜在的突发事件进行识别，识别途径通常包括：

- 政府公开信息（如天气预报、地质灾害预报、食品安全事故通报、疾病防控信息等）；
- 公用事业单位信息（如电力、供水、燃气供应、通讯等）；
- 物业管理区域内存在的风险隐患（如火警火灾、高空坠物、电梯困人、水浸等）。

6.2 评估与定级

物业服务组织应按突发事件发生的危害程度、影响范围及可控性等因素进行评估并分类、分级。突发事件的分类、分级分别包括：

- 突发事件分类：分为自然灾害、事故灾难、社会安全事件和公共卫生事件四大类；
- 突发事件分级：分为Ⅰ级（特别重大）、Ⅱ级（重大）、Ⅲ级（较大）、Ⅳ级（一般）事件。

突发事件分级中已有国家标准的，以国家标准为准；国家标准未涉及但物业服务组织可应对的，为Ⅲ级；物业服务组织应对时需借助社会救援力量的，为Ⅱ级；物业服务组织配合社会救援力量应对的，为Ⅰ级。

突发事件的分类、分级依据见附录A。

7 应急预案

7.1 总则

物业服务组织应根据评估确定的突发事件的分类分级，建立应急预案体系，指定专职（责）部门负责应急预案编制、评审与发布、宣传和培训、演练与改进等工作。涉及到业主和物业使用时，应邀请业主和物业使用人参与相关工作。应急预案通常包括：

- 台风、暴雨、雷电应急预案；
- 山体滑坡应急预案；
- 火警火灾事故应急预案；
- 突发停电应急预案；
- 突发跑水应急预案；
- 电梯困人应急预案；
- 燃气泄漏应急预案；
- 群体性上访应急预案；
- 打架斗殴应急预案等。

7.2 应急预案编制

7.2.1 编制准备

物业服务组织的应急管理专职（责）部门应成立应急预案编制工作组，收集应急预案编制所需的法律法规、技术标准、国内外同行业事故总结及应急工作经验等，对突发事件的类型、后果及应对措施进行分析，客观评价本物业服务组织的应急管理能力，充分利用社会应急资源。应急预案应与地方政府预案、上级主管单位以及相关部门的预案相衔接。

7.2.2 应急预案内容

应急预案通常应包括以下内容：

- 物业管理区域特点及事故特征分析；
- 应急处置基本原则；
- 组织机构及职责；
- 预警；
- 信息报告程序；
- 应急处置；
- 应急物资与装备保障等。

7.2.3 应急预案评审与发布

物业服务组织应对应急预案的实用性和有效性进行评审，对评审后的应急预案予以发布。

7.3 应急预案宣传和培训

物业服务组织应明确应急预案的培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果。应急预案培训见附录B。

7.4 应急预案演练

7.4.1 总则

物业服务组织应制定应急预案演练计划，按实施流程进行演练并总结。演练时可联系社会救援力量共同参与。

7.4.2 应急预案演练计划

应急预案演练计划的编制通常应考虑以下因素：

- 法律法规的要求；
- 物业服务合同的要求；
- 物业管理区域的特点；
- 物业服务组织的资源等。

7.4.3 应急预案演练实施流程

应急预案演练实施流程通常应包括以下步骤：

- 制定演练方案；
- 演练准备（人员、资金、物资、技术、安全等）；
- 演练实施（包括演练动员、演练执行、演练结束）；
- 演练总结。

应急演练总结报告编制参见附录C。

7.5 应急预案管理

物业服务组织应根据应急过程中的不足和缺陷、物业管理区域内的变化，以及依据的法律、法规、规章和标准的变化等情况定期对应急预案进行修订和更新。

8 应急响应

8.1 应急处置

在突发事件发生时，物业服务组织应根据事件的大小和发展态势，分级启动应急预案，调配相关人员及物资，采取相关应急行动，必要时应请求社会救援力量应对。物业服务组织应把保障人员生命安全作为应急处置的重点，最大程度地减少突发事件造成的人员伤亡和财产损失，避免次生灾害发生。

应急处置的相关要求见附录D。

物业服务组织与社会救援力量联动的相关内容参见附录E。

8.2 事后恢复

物业服务组织应在突发事件得到有效控制，威胁和危害已得到控制或消除时，进行事后恢复。事后恢复工作通常应包括以下方面：

- 使物业管理区域工作、生活秩序和环境恢复到正常状态；
- 协助事故调查；
- 协助损失状况评估；
- 协助保险受理和赔偿等。

8.3 评估与总结

物业服务组织在突发事件应急响应结束后，应对救援过程、应急预案进行评估与总结，形成书面报告，并对存在的问题进行跟踪整改，完善应急预案，提高应急能力。

救援过程评估和总结内容通常包括：

- 事件发生时间；
- 地点；
- 起因；

附 录 A
(规范性附录)
突发事件的分类、分级

自然灾害类突发事件的分类、分级见表A.1，事故灾难类突发事件的分类、分级见表A.2，社会安全突发事件的分类、分级见表A.3，公共卫生类突发事件的分类、分级见表A.4。

表A.1 自然灾害类突发事件的分类、分级

类别	事件危害程度、影响范围和可控性	级别	色标
台风、 暴雨、 雪灾、 雷雨 大风、 沙尘暴、 冰雹等	1、台风（白）：48 小时内可能受热带气旋影响； 2、台风（蓝）/大风/雷雨大风：24 小时内可能受热带气旋影响，平均风力可达 6 级以上，或阵风 7 级以上并伴有雷电，且可能持续。 3、需发出温馨提示，检查应急物资和安全隐患，并对可能造成危害的户外设施进行处理，停止户外高空作业，加强人员值班，做好应对准备。	IV 级	
	1、台风/大风/雷雨大风：24 小时内可能受热带气旋影响，平均风力可达 8 级以上，或阵风 9 级以上并伴有强雷电，且可能持续。 2、沙尘暴：24 小时内可能出现沙尘暴天气（能见度小于 1000 米）或者已经出现沙尘暴天气并可能持续。 3、暴雨：6 小时内本地将可能有暴雨发生，或者强降水将可能持续； 4、雪灾：12 小时内可能出现对交通有影响的降雪。 5、需更新温馨提示，应急队伍、指挥员需到岗值班，加强周边巡查，尤其是地库、边坡、洼地等，发现险情需及时抢险。	III 级	
	1、台风/大风/雷雨大风：12 小时内可能受热带气旋影响，平均风力可达 10 级以上，或阵风 11 级以上并伴有强雷电，且可能持续。 2、暴雨：在过去的 3 小时，本地降雨量已达 50 毫米以上，且雨势可能持续。 3、雪灾：6 小时内可能出现对交通有较大影响的降雪，或者已经出现对交通有较大影响的降雪并可能持续。 4、沙尘暴：12 小时内可能出现强沙尘暴天气（能见度小于 500 米），或者已经出现强沙尘暴天气并可能持续。 5、冰雹：6 小时内可能出现冰雹伴随雷电天气，并可能造成雹灾。 6、需更新温馨提示，应急队伍、指挥员需到岗，加强周边巡查，尤其是地库、边坡、洼地等，发现险情及时抢险，必要时需报 110，寻求支援。	II 级	

表 A.1 (续)

类别	事件危害程度、影响范围和可控性	级别	色标
台风、暴雨、雪灾、雷雨大风、沙尘暴、冰雹等	1、台风/大风/雷雨大风：12 小时内可能或者已经受台风影响，平均风力可达 12 级以上，或者已达 12 级以上并伴有强雷电，且可能持续； 2、暴雨：在过去的 3 小时，本地降雨量已达 100 毫米以上，且降雨可能持续； 3、雪灾：2 小时内可能出现对交通有很大影响的降雪，或者已经出现对交通有很大影响的降雪并可能持续； 4、沙尘暴：6 小时内可能出现特强沙尘暴天气（能见度小于 50 米），或者已经出现特强沙尘暴天气并可能持续； 5、冰雹：2 小时内出现冰雹伴随雷电天气的可能性极大，并可能造成重雹灾； 6、发现险情，需报 110，必要时疏散群众和转移重要物资，配合社会救援力量进行救援。	I 级	
高温	1、天气闷热。一般指 24 小时内最高气温将接近或达到 35℃或已达到 35℃以上。	III 级	
	1、天气炎热。一般指 24 小时内最高气温将要升至 37℃以上； 2、需采取防暑降温措施，加强对供电、空调系统的巡查，室外岗位需缩短轮岗作业时间。	II 级	
	1、天气酷热。一般指 24 小时内最高气温将要升到 39℃以上； 2、需对不耐高温的植物、室外灭火器材采取防护措施，并停止无防护措施的室外作业。	I 级	
寒冷	1、预计因北方冷空气侵袭，当地气温在 24 小时内急剧下降 10℃以上，或日平均气温维持在 12℃以下； 2、需发出温馨提示。	III 级	
	1、预计因北方冷空气侵袭，当地最低气温将降到 5℃以下； 2、需更新温馨提示，对不耐寒的植物采取防护措施，加强对供电、供暖、给排水等设备设施的巡查。	II 级	
	1、预计因北方冷空气侵袭，当地最低气温将降到 0℃以下。 2、需对暴露在室外的管道采取防冻措施，并停止无防护措施的室外作业。	I 级	
山体滑坡	1、因持续暴雨造成边坡上有泥土掉落、树木倒伏及水冲裂口等情况，洼地排水不畅，积水增多； 2、需发出温馨提示，巡查边坡有无滑坡迹象，通知可能受影响的业主和物业使用人，并做好人员和重要物资撤离准备。	III 级	—
	1、边坡不断有泥土掉下，出现裂口，洼地积水达到地平线，有山泥倾泻情况，形成洪水之势，需对人员进行转移； 2、需报 110，设立封锁线，做好警戒工作；并配合政府做好善后工作，防止次生灾害发生。	II 级	—

表A.2 (续)

类别	事件危害程度、影响范围和可控性	级别
燃气 泄漏	1、局部区域,可控,无人员伤亡; 2、需关闭相关燃气阀门,严禁开启电器开关,并保持区域通风。	III级
	1、大面积区域,或造成人员伤害,引发火灾; 2、需通知燃气公司,关闭相关燃气阀门,同时组织人员疏散,设立警戒线,如出现人员身体不适或引发火灾,报110。	II级
	1、发生爆炸; 2、需报110,设立警戒线,维护秩序,配合调查。	I级
高空作业 坠落	1、有人员受伤; 2、需就近送医,报110,同时保护现场及有关证据,善后处理。。	II级
	1、造成人员重伤或死亡; 2、需报110,保护现场及有关证据,维护秩序,配合调查。	I级
高空 坠物	1、造成人员受伤或财产有损失; 2、需就近送医,报告110,同时保护现场及有关证据,善后处理。	II级
	1、造成人员重伤或死亡; 2、需报110,保护现场及有关证据,维护秩序,配合调查。	I级
危化品 事故	1、消杀药剂、清洁用品等造成人员身体不适; 2、皮肤接触:需立即脱去污染的衣着,用肥皂水和清水彻底冲洗皮肤,并及时就医; 3、眼睛接触:需提起眼睑,用流动清水或生理盐水冲洗,并及时就医; 4、吸入:需迅速脱离现场至空气新鲜处,进行急救,并报110; 5、食入:需饮足量温水,催吐,并报110。	II级
	1、消防气体泄漏,造成人员窒息; 2、需报110,施救人员需迅速佩戴防毒面具将窒息人员移至空气新鲜处,进行急救,开启通风系统。	I级
水池 清洗 事故	1、操作人员窒息、触电; 2、窒息:需报110,施救人员迅速佩戴防护面具将窒息人员移至空气新鲜处,进行急救。 3、触电:需切断电源,迅速将伤员转移至空气新鲜处,进行急救,报110。	II级
溺水	1、大量水液被吸入肺内,引起缺氧窒息; 2、需将溺水者救出,报110,并清除溺水者口、鼻中杂物,将进入溺水者呼吸道、肺部和腹中的水排出,进行人工呼吸。	II级
停车场 事故	1、造成财产损失; 2、需进行拍照,保存证据并报险,协商处理。	II级
	1、造成人员受伤或死亡; 2、需报110,保护现场及有关证据,同时维护秩序并备案记录,进行善后处理。	I级

表A.3 社会安全类突发事件的分类、分级

类别	事件危害程度、影响范围和可控性	级别
盗窃	1、一般失窃案件； 2、需保护现场，控制嫌疑人并提示失主，报 110。	II 级
	1、警方确定立案的； 2、需配合警方的案件调查，善后处理。	I 级
打架斗殴	1、一般性肢体冲突，在可制止范围内； 2、需及时劝阻，控制事态恶化。	III 级
	1、携带器械，有人员受伤或群殴事件； 2、需及时劝阻，控制事态恶化，并报 110，配合警方调阅监控录像及调查，同时协助救治受伤人员。	II 级
醉酒闹事	1、有伤害他人行为或造成财物损失倾向的； 2、需及时劝阻，控制事态恶化。	III 级
	1、已造成人员伤害或财物损失； 2、需报 110，配合警方处理。	II 级
精神病患者失常	1、有伤害他人行为或造成财物损失倾向的； 2、需及时控制事态恶化，对患者进行劝离，并设法通知其监护人。	III 级
	1、已造成人员伤害或财物损失； 2、需报 110，积极配合警方处理，并协助救治受伤人员。	II 级
群体性上访	1、可控场面； 2、需与业主和物业使用人相关单位取得联系，现场维持秩序。	II 级
	1、负面影响大，场面失控； 2、需配合业主和物业使用人处理。	I 级
自杀行为	1、有自杀倾向； 2、需及时劝阻，控制事态恶化，报告 110。	II 级
	1、危害公共安全或已造成自杀事实； 2、需报 110，保护现场及有关证据，维护秩序并配合警方调查。	I 级

表A.4 公共卫生类突发事件的分类、分级

类别	事件危害程度、影响范围和可控性	级别
传染病	1、出现疑似传染病症状； 2、需立即报 110，配合疾控中心做好相应工作，并发出温馨提示，避免出现恐慌。	I 级
集体性食物中毒	1、出现两人以上疑似食物中毒症状； 2、需立即报 110，保护现场并封存食品，同时配合警方调查。	I 级

附 录 B
(规范性附录)
应急预案培训

应急预案的培训要求见表B.1。

表B.1 应急预案培训

培训内容	培训对象	培训方式	培训频次(年)	培训要求
预案培训	应急救援队伍	面授	1	明确预案基本要求、各单位承担任务。
	业主和物业使用人	面授/公告	1	宣传安全意识及自救方法。
报警和求助方法	应急救援队伍及业主和物业使用人	面授/公告	1	报警和求助注意事项。
职责分工	各级应急指挥中心成员	面授	1	明确各自职责、岗位。
配合要求	应急救援队伍	面授	1	互相配合要点、内容、易出现问题的处理克服。
安全防范、救护知识	应急救援队伍	面授/实操	1	全面了解安全防范、救护知识要点，正确施救。
通讯设备、应急物资使用	应急救援队伍	实操	2	掌握通讯设备、应急物资使用要求。
沙盘推演	专职(责)人员	演示	1	检验预案的可行性，以达到预案预期效果。
模拟演练	应急救援队伍、业主和物业使用人	实操	多次	
DV/拍照	专职(责)人员	实操	多次	查看录像效果、提出改进注意。
注1：应急演练应急预案应采取循序渐近的方式进行。 注2：应急演练应先进行沙盘推演再实操预演。 注3：应急演练时应选择最不利的时时间、最不利的地点、最不利的场合，以检验应急预案的可行性及应急队伍的应急处置能力。 注4：演练过程应用DV或照片记录。				

附 录 C
(资料性附录)
应急演练总结报告编制

C.1 演练的背景信息

宜明确时间、气象条件、参与单位、参与人员、实施地点、演练范围、指挥员、记录员等信息。

C.2 演练情景与演练方案

宜准确描述事件情景、演练目标、所用应急器材及所需使用的应急预案等。

C.3 演练评估

演练评估内容通常包括：

- a) 演练目标完成情况；
- b) 上次演练的不足项在本次演练中是否改进；
- c) 本次演练的经验（含不足项、亮点等），包括：
 - 1) 人员：指挥人员的指挥能力，配合、参演人员的处置能力；
 - 2) 物资：应急物资的先进性与适用性，保障是否充分；
 - 3) 方案：应急预案的合理性与可操作性；
 - 4) 有无事故发生；
 - 5) 业主和物业使用人参与情况；
 - 6) 是否对环境产生影响等；
- d) 本次演练的成本等。

C.4 纠正措施与建议

纠正措施与建议通常包括：

- a) 人员培训方面；
- b) 应急设施、设备维护与更新方面；
- c) 对应急预案和有关执行程序方面；
- d) 管理层面需改进的方面等。

C.5 记录

记录内容通常包括：

- a) 应急演练总结报告；
- b) 照片或全程录像等。

附 录 D
(规范性附录)
应急处置

应急处置的相关要求见表D.1。

表 D.1 应急处置

处置内容	要求
人员疏散	1、兼顾疏散的速度和秩序； 2、避免造成人群的相互拥挤和踩踏； 3、保证疏散路线通畅。
设置警戒线	1、封锁区：圈定事故或事件的核心区域，只允许医疗救护人员、警察、消防人员、应急专家或专业的应急人员进入，以降低次生伤害的发生几率。 2、警戒区：以满足救援处置工作的需求为主要考虑因素，参与处置的应急人员、车辆等在此范围内开展救援处置工作。
现场交通以及相关场所的秩序维护	1、在社会救援力量到来之前，应急指挥中心应安排人员负责事发现场的交通畅通、维护秩序，在警戒线周围布置警戒人员，严禁无关人员进入现场； 2、加强巡逻，保护现场； 3、对肇事者或其他有关的责任人员采取必要的监控措施，防止其逃逸。
应急救援队伍的组织与协调	1、统一指挥，分工协作； 2、设专人负责引导和联络后续救援人员进场。
应急物资设备的调集	1、由应急指挥中心根据现场要求调集； 2、专用设备、工具和车辆到达现场，应按照救援工作的优先次序安排停放位置。
社会救援力量联动	报告、引导、移交、协助。
信息和新闻媒介的现场管理	在警戒线外设立新闻联络点，由专人统一对外发布相关信息。

附 录 E
(资料性附录)
物业服务组织与社会救援力量联动

E.1 社会救援力量

相关社会救援力量通常包括:

- 城市应急管理办公室;
- 110 指挥中心;
- 医疗急救中心;
- 市疾病预防控制中心;
- 12365 质量技术监督局;
- 市供电局;
- 市燃气公司;
- 市水务局。

E.2 联系电话

社会救援力量的联动电话统一为110。

注: 110免收电话费, 可通过固定电话、移动电话直拨。

E.3 注意事项

E.3.1 报警注意事项

明确告知事件地点、事件概况、事件时间、有无人员伤亡、报警人姓名、联系电话等。如遇火警, 则明确告知着火的具体物质、着火部位、火势等。

E.3.2 配合专业救援人员注意事项

配合专业救援人员的注意事项通常包括:

- 报警后需保护现场, 以便民警取证;
- 安排人员在街道路口等待救援人员(车辆)到来并指引到事发现场;
- 介绍现场情况, 已采取的措施;
- 完成现场交接;
- 相关配合工作等。

附 录 F
(资料性附录)
应急物资配备

应急物资配备见表F.1。

表 F.1 应急物资配备

序号	名称	型号规格	单位	数量	备注
1	应急车辆		台	≥1	
2	小型发电机	3~10kW	台	1	
3	潜水泵	11kW、2.2kW	台	各 1	
5	电气抢修工具		套	1	
6	管道抢修工具		套	1	
7	带漏电保护拖线架		个	2	
8	三芯电源线	6mm ²	米	100	
9	登高梯	≥11m	个	≥1	
10	应急照明灯		盏	≥2	
11	强光电筒		个	≥4	
12	防水手电筒		个	≥2	
13	室内、外用沙袋(包)		条	≥20	
14	尖头、平板铁锹		把	各≥2	
15	镐		把	≥1	
16	撬杠		根	≥1	
17	救援绳	φ 3cm×50m	条	≥2	
18	警戒桩		个	≥10	
19	警戒带		卷	≥10	
20	手提喇叭		个	≥1	
21	雨衣雨鞋		套	≥2	
22	防火消防服		套	≥2	
23	防毒面具		套	≥4	
24	消防水带		卷	≥2	
25	消防水枪		支	≥2	
26	散雾水枪		支	≥1	
27	消防钩	2.5m	支	≥1	
28	消防斧		把	≥1	
29	消防扳手	钢质	把	≥2	
30	干粉灭火器	4kg	支	≥4	
31	大力钳	70cm	把	≥1	

表F.1 （续）

序号	名称	型号规格	单位	数量	备注
32	铁锤	3.6kg	把	≥1	
33	医药急救箱		个	1	
34	一次性口罩		个	40	
35	毛巾		条	20	
36	警棍	丁字棍	个	≥6	
37	警哨		个	≥6	
38	防爆盾牌	PC 材料	个	≥6	根据管理需要
39	防暴头盔	钢或 PC 材料	个	≥6	根据管理需要
40	防暴叉	钢制	个	≥1	根据管理需要