

火警、火灾的应急处理预案

一、目的

通过建立本应急预案，确保物业区域内发生消防紧急突发事件时，能迅速、有效地制止并处理，保护业户的人身及财产安全。

二、范围

适用于物业区域内发生消防紧急突发事件的应急处理。

三、职责

- (一) 总经理、物业服务中心经理负责灭火现场指挥和督导；
- (二) 安保主管和监控室值班员负责火灾接警、执行通报程序、启动消防设施设备，以及灭火现场各部位的通信联络；
- (三) 义务消防队负责现场灭火扑救工作；
- (四) 物业服务中心其他专业人员按照本规程执行本职责范围内的应急处理操作。

四、应急预案

(一) 火灾报警程序：

- 1、发现火警时，立即使用电话向监控室报警，也可启动手动报警器，使楼层警铃，火灾报警器的信号传到监控室；
- 2、用电话报警时，必须讲清下列事项：
 - (1) 火灾发生的具体地点；
 - (2) 火势大小；
 - (3) 燃烧物质；
 - (4) 报警人的姓名和身份。

(二) 接到报警后的处理办法：

- 1、监控室值班员接到报警信号后，利用对讲机通知距离起火现场最近的巡逻保安立刻前往查看，确认火情；
- 2、如消防监控系统报警，监控室监控员确认消防监控主机显示火警信号，并确认报警位置，利用对讲机通知距离起火现场最近的巡逻保安立刻前往查看，确认火情；
- 3、巡逻保安如确认火警误报，应通知监控室取消报警信号；如证实火警，立即通知监控室说

明火势燃烧物、周边环境等情况；如属初期小火，可利用周边现有消防器材灭火；

4、监控室一旦确定火灾，应立即启动本应急处理预案，物业服务中心经理、安保主管、各部门主管应赶赴火场第一线，履行职责，组织指挥员工进行灭火抢救工作；

5、物业服务中心经理及各部门主管组成灭火救灾指挥小组，由物业服务中心经理担任指挥，灭火救灾指挥地点宜设置在监控室或火场附近适宜的位置，能够及时掌握信息、通讯畅通、便于指挥。

（三）各级人员灭火救灾职责

1、物业服务中心经理职责：

（1）接到报警后，立即到火灾现场了解火情，指挥灭火救灾工作；

（2）组织灭火救灾指挥小组并担任现场指挥，及时召集人员，组织力量抢救；

（3）严密监视火势的发展，根据救人、灭火的需要，下达疏散人员、启动相应的消防系统和向公安消防部门报警等指令；

（4）向各专业部门和班组下达救人、灭火、疏散物资、电力和水力供应等任务，并监督检查执行情况；

（5）指派专人到物业主要出入口迎候公安消防队的到来，指引消防车进入火场区域；

（6）公安消防队到达火场时，要及时向消防队现场负责人报告情况，服从统一指挥，按照统一部署，带领员工执行。

（四）安保主管和监控室监控员职责：

1、火灾确定后，立即向物业服务中心经理报告，同时通知义务消防队员赶往起火现场；

2、根据灭火救灾指挥小组的指示，执行通报程序，向各专业部门和有关人员通报和向公安消防部门报警；

3、启动相应的消火栓系统、喷淋系统、消防排烟系统等消防设施；

4、打开起火楼宇消防电梯迫降开关，将所有客梯降至首层并关闭；

5、向相关区域业户通报疏散，写字楼可利用消防广播，引导被困人员利用消防楼梯向安全地点疏散或进行自救；

6、负责灭火救灾指挥小组与各专业部门之间的通信联络，传达命令，迅速反映情况；

7、检查通信设备，保持联络畅通以及做好相关应急处理记录。

(五) 义务消防队职责:

- 1、接到报警后，立即赶到火场所在楼宇首层消防电梯口集合，按照灭火组、疏散组、医疗抢救组等分组集结，听从义务消防队长统一指挥，分配灭火救灾任务；
- 2、义务消防队员乘消防电梯或沿最近的消防楼梯到达着火楼层的下一层，确认火场无危险后，再由消防楼梯赶赴现场；
- 3、灭火组队员携带灭火器材进行灭火，并铺设消防水带，连接水枪，利用消火栓进行灭火；
- 4、疏散组迅速疏散起火现场和周边人员，以及重要物资和设备到安全区域；
- 5、医疗救护组积极做好救护准备，对伤员进行现场急救和处理，并向“120”急救中心报警；
- 6、任何情况下，义务消防员应先救护被困人员，并且控制火势的发展，如果火势已威胁到自身安全，应撤离现场，将火场交予公安消防队处置；
- 7、义务消防队长随时将火情发展及灭火情况向灭火救灾指挥小组报告。

(六) 工程主管及工程专业人员职责:

- 1、接到报警后，立即派人到火灾现场了解情况，组织设备运行员工和设备抢修员工各就各位；
- 2、给排水专业人员监视水池水位的高低和消防水泵的运行情况，保障水力的正常供应；
- 3、强电专业人员切断火灾现场电源，启动应急照明电源，并保证消防设备和应急照明设备的电力供应；
- 4、消防设备维修人员保障消防设备、消防电梯、电话通讯和应急广播的正常运行，保证联动系统的正常运作；相关专业人员检查并随时关闭运行的设备，包括空调机组、新风系统、排风系统、热力管线、燃气主管线阀门等；
- 5、如有需要，安排人员破拆火灾现场周围建筑物或构筑物，切断火路，对火场受到影响的主要设备进行疏散。

(七) 安保主管和保安职责:

- 1、安保主管接到报警后，迅速调集、组织各岗位安保人员进行各部位安全警戒。
- 2、外围警戒任务：
 - (1) 清除路障，引导一切无关车辆离开现场；
 - (2) 劝导过路行人撤离现场；
 - (3) 维持好建筑外围秩序，为公安消防队到场灭火创造有利条件。

3、所有首层入口警戒任务：

- (1) 指导疏散人员离开楼宇，不准无关人员进入；
- (2) 照管好疏散出的物资；
- (3) 保证消防电梯为消防人员专用；
- (4) 指引公安消防人员进入着火区及监控室，为灭火行动维持现场秩序。

4、安保巡逻岗着火区警戒任务：

- (1) 指导疏散人流向安全区域有秩序地撤离；
- (2) 阻止应疏散的人员返回着火层或以上楼层；
- (3) 保护消防装备器材；
- (4) 防止有人趁火打劫，制造混乱；
- (5) 听候指令，安排安保人员将被困人员从消防通道疏散到安全地带；
- (6) 派出人员关闭着火层防火分区的防火门、竖井门，降下防火卷帘门，并携带灭火器材，注意发现并阻止火势水平或纵向蔓延；
- (7) 增派安保人员加强火场周围及其他重要部门安全保卫工作。

(八) 物业服务中心其他专业员工职责：

- 1、协助现场人员灭火扑救、疏散被困人员和物资，救护伤员；
- 2、引导、护送群众有秩序地疏散到安全地带，并做好接待、安置工作；
- 3、协助灭火人员保证灭火器材和运输车辆的供应；
- 4、维持物业区域内及火场周围秩序，保证伤员救护或疏散物资，运输消防器材的车辆道路的畅通；
- 5、保证通信畅通，有关层面的电话要由专人接听，及时传递信息；遇特殊原因无法通讯联络，必须选择熟悉各部门位置和各部门负责人的人员负责口语通讯联络；
- 6、在火警解除前，尽量安抚业户，稳定业户的情绪，耐心解答业户问题，对业户的需求提供尽可能的帮助。

五、公安消防人员到达现场后，物业服务中心所有员工应积极配合消防人员的灭火行动

- 1、一律服从公安消防队现场负责人的指令和调度；
- 2、工程人员保证水、电设施和消防设施正确、有效运作；

- 3、义务消防队灭火组配合公安消防人员进行灭火扑救；
- 4、义务消防队医疗救护组配合医护人员救护伤员；
- 5、外围安保人员配合公安警务人员进行严密安全警戒。

六、火灾扑救方案

（一）进攻路线的选择：

1、以内攻为主，内外结合为原则，通过内部楼梯、消防梯从内部进入着火层，低楼层也可由外部窗口、阳台攀登进入着火层内，进行灭火。

2、扑救措施：

（1）确定进攻地点，缩短攻援距离，进攻地点应选择不受烟火威胁，便于进攻的楼层，一般可选在着火层以下的第一、二层作为灭火进攻起点；

（2）堵截火势，控制火势的蔓延。着火层在楼梯口设置水枪，并不断向前推进，围歼火势；而在着火层的上三层和下一层，就应分别在楼梯口、管井、窗口等开口部位设置水枪，防止火势蔓延。

（二）灭火的基本方法

1、冷却灭火法：

（1）将灭火剂直接喷洒在可燃物上，使可燃物的温度降低到燃点以下，从而使燃烧停止；除用冷却法直接灭火外，还可用水冷却尚未燃烧的可燃物质，防止其达到燃点而着火；也可用水冷却受火势威胁的装置或容器，防止其受热变形或爆炸。

2、隔离灭火法：

（1）将燃烧物与附近可燃物隔离开，从而使燃烧停止，如将火源附近的易燃、易爆物品移动安全地点；采取措施阻拦、疏散易燃、可燃液体或可燃气体扩散；拆除与火源相毗邻的易燃建筑物，造成阻止火势蔓延的空间地带等。

3、窒息灭火法：

（1）采取适当的措施，阻止空气进入燃烧区，或用惰性气体稀释空气中的含氧量，使燃烧物质缺乏或断绝氧气而熄灭；采用湿棉被、湿麻袋、沙土、泡沫等不燃或难燃材料覆盖燃烧物或封闭着火孔洞、容器口等，都是窒息灭火法。

4、抑制灭火法：

- (1) 将采用干粉、泡沫等化学灭火剂喷入燃烧区参与燃烧反应，终止链反应而使燃烧停止；
- (2) 现场指挥要根据观察、了解到的火灾情况，确定灭火的策略和方法。

(二) 组织力量扑灭火灾：

- 1、动员义务消防队，按照消防组织的分工任务，进行灭火工作；
- 2、人员分配要做到灭火、救人同步进行；
- 3、灭火部分要把主力用于直接灭火上，同时以小部分力量布置在火势可能蔓延的地方，防止火势乘隙扩大；
- 4、启动消防水泵，满足着火层以上各楼层的消防用水量，铺设水带做好灭火准备；
- 5、关闭防火分区的防火门；
- 6、组织义务消防队使用固定灭火装置和灭火器材进行灭火。

(三) 被困人员的疏散和抢救

1、疏散救人的原则：

(1) 积极抢救受火灾威胁的人员，是灭火工作的首要任务，当有人员受到火势威胁时，应本着先救人后救火的原则，根据救人任务的大小和现有灭火力量，首先组织救人，同时部署组织一定力量灭火，在力量不足的情况下，应将主要力量投入救人工作。

2、疏散救人的方法：

(1) 由灭火救灾指挥小组决定并下达疏散人员指令，监控室利用消防广播引导人们从消防梯疏散到安全地带，通报指令采用事先录制好的广播词（详见后附件），住宅楼内则采用逐房敲门通报；

(2) 义务消防队疏散组负责疏散工作，并在物业周围划定安全区域，供疏散人员集结。

3、疏散顺序：

- (1) 首先为着火层人员，其次是着火层上一层人员，再次为着火层上二层人员，并依次向上；
- (2) 当着火层以上可能受火灾影响的人员全部疏散后，开始依次疏散着火层以下一、二层人员；
- (3) 疏散工作责任到人，疏散组引导和护送被困人员通过消防楼梯向安全地带疏散；在疏散路线上分段安排人员指明方向，维持秩序；
- (4) 消防电梯应专人操作，应首先考虑护送年老体弱和行动不便的人员；

(5) 与此同时，疏散组顺带要依次检查各楼层房间，保证所有人员按要求撤离。在检查时，要特别注意以下地点：墙角、门旁以及床、桌和其他物体下面，因为人惊慌时常常躲在这些地方，尤其是儿童；

(6) 当楼层火灾面积大，火势较大，直接威胁被困人员安全时，灭火组应立即利用各种灭火器材及消火栓，全力堵截火势，掩护被困人员疏散；

(7) 为了争取时间，可先将着火层人员疏散到着火层下两层的安全地带；无法向下疏散时，可先将人员疏散到屋顶平台等待救援；

(8) 当火场被困人员暂时无法施救时，可利用消防广播引导火场人员进行自救。如用被单、窗帘撕条连结成绳吊落到下层的方法；或密闭门窗、堵塞孔洞，防止烟气窜入房间，再用水淋湿门窗降温，清除避险部位的易燃物品，防止火势蔓延过来。

4、疏散救人的注意事项：

(1) 在火灾情况下，所有的电梯都已降至首层，疏散时切记不要等电梯，要由消防楼梯疏散较为安全；

(2) 疏散时，要用湿毛巾、衣物等捂住口、鼻，避免被烟气呛住导致窒息；

(3) 疏散时，要沿着紧急出口标志指示的方向逃生，并要弯腰或爬行前进，因为烟气一般悬浮在上部；

(4) 疏散时，要注意楼层指示标志，由首层跑出楼宇以外，不要错走到地下室；

(5) 为搜查未疏散人员而进入已关闭的房间之前，要先用手试门把，如果很热表明里面已有火；如果要开门一定要屏住呼吸，因为烟和热都能置人于死地；如果房间内火比较大而手边没有灭火工具时，应立即将门关上；

(6) 对于疏散抢救出来的人员要设法清点、核对人数，切实查清被困人员是否全部救出；

(7) 对受伤的人员，除在现场进行急救外，重伤者还应及时送往医院抢救治疗。

(四) 物资的疏散和保护：

1、物资疏散与保护的原则：

(1) 疏散与保护物资，是灭火过程中的又一项重要任务。对受火势威胁的各种物资，以及业主的贵重物品、车辆、设备以及文件档案资料等是采取疏散还是就地保护，要根据火情来决定，其目的是尽量避免或减少公共及个人财产损失。

2、需要疏散与保护的物资包括：

(1) 重要物资受到火、烟等直接威胁而无法保护时，要进行疏散，特别是业户贵重物品和不能用水扑救的物资，必须立即疏散；

(2) 易燃、易爆或有毒物品以及受较大压力的桶、罐等容器和设备，在火势威胁下有发生燃烧、爆炸或散发毒气的危险时，要抓紧疏散或加强保护措施；

(3) 当物资妨碍消防灭火人员接近火源而影响灭火行动时，要尽快搬移；

(4) 对有助火势蔓延的物资，要迅速转移。

(五) 疏散与保护物资的要求和方法：

1、一般情况下，应先疏散与保护贵重的、有爆炸可能和有毒的以及处于下风方向的物资，然后疏散和保护受火势威胁较小的、处于上风方面的物资和其他一般物资；

2、在受火势威胁的情况下，要用水枪和灭火器掩护疏散物资的人员，保护他们的安全；

3、疏散搬走物资时，对贵重和爆炸物品要轻拿轻放，防止损坏或因碰撞引起事故；

4、疏散出的物资不得堵塞道路，应放在免受火、水等威胁的安全地方，并派人保护，防止丢失和损坏；

5、对需要就地保护的物资、设备等，可根据不同情况用水射、降温或者用浸湿的麻袋、帆布、棉被等覆盖，不能用水冷却的可设法使用石棉板等隔火材料将其与火焰隔开。

(六) 地下停车库火灾处理的注意事项：

1、地下停车库发生火灾，将会产生油箱爆炸、连锁反应、多车着火、产生有毒烟雾、疏散困难等后果，因此对于地下停车库发生火灾报警，除采用上述相关的应急处理措施外，还要注意以下几点事项：

(1) 切断市电电源，启动备用发电机；

(2) 启动防排烟风机进行排烟，关闭自然通风口；

(3) 迅速疏散起火点附近的车辆；

(4) 重点保护起火及受威胁车辆的油箱，避免爆炸发生；除了采用灭火器扑救初起火灾外，采用喷水冷却车辆是最常用的方法；

(5) 工程专业人员要保障地下停车库自动喷淋系统和防排烟系统的正常工作，这是扑灭火灾的重要途径。

(七) 火灾善后处理:

- 1、扑灭火灾后，保护好火灾现场，配合公安消防部门做好火灾调查工作；
- 2、进行火灾事故调查和原因分析，调查统计火灾损失，做好灾情记录，协助公安消防部门处理火灾后的有关事宜；
- 3、公安消防部门基本查清火灾原因和确定事故责任后，方可清理火灾现场，在此期间，安保人员必须保护好现场，工程维修人员迅速检修、恢复各系统设备的正常运行；
- 4、物业服务中心经理和安保主管跟进事件的处理，并将事件处理过程填写《紧急突发事件处理报告》，及时上报公司领导。

附注：应急疏散指令广播词范例

请注意，这里是火警紧急广播，现在**发生火警，请大家立即停止一切活动，关闭电源、燃气和门窗，从最近的安全通道撤离，离开本**到空旷地带集中，请勿携带个人物品，请勿搭乘电梯。请大家保持镇静，互相帮助，谢谢大家的合作！