

供水中断的应急处理预案

一、目的

通过建立本应急预案，确保物业区域内发生设备设施故障等紧急突发事件时，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设备设施故障等紧急突发事件的应急处理。

三、职责

（一）物业服务中心经理和工程主管负责设备设施故障等紧急突发事件处理的现场指挥和督导；

（二）工程主管、领班及工程专业人员根据本预案坚守岗位，各尽职责，进行紧急突发事件的现场处理；

（三）物业服务中心其他人员应听从上级领导的调遣，积极参与紧急突发事件的应对处理。

四、处理预案

（一）应急准备：

- 1、给排水专业人员应定期进行水箱、管路的检查，确保给水设施的完好、运行正常；
- 2、给排水专业人员应坚持按程序巡视储水箱，保证水箱的基本储水量；
- 3、物业服务中心应做好纯净水供应商的储备，发生突发停水时确保满足业户生活用水的需求；
- 4、进行停电处理必需的物资准备，包括工具、材料、备件等。

（二）应急响应

1、市政供水单位预先通知停水：

（1）若物业服务中心预先接到市政供水单位的书面或电话通知暂时停水，接电人应立即将详情和有关文件呈交物业服务中心经理和工程主管；

（2）物业服务中心发出有关停水的通知，告知业户并将停水通知预先张贴于各楼座告示栏及其他明显位置，提示业户预先储存必要的生活用水；

(3) 停水期间秩序维护员应加强物业区域的巡视检查和秩序维护，防止火警、火灾事故的发生；

(4) 供水恢复时，工程主管及工程专业人员应检查水阀、水泵等供水设施的运行情况，确保物业供水正常恢复。

2、外网故障突发停水：

(1) 如因外网水力设施故障造成突发停水，物业服务中心应立即与市政供水单位联系，了解事故原因并确认可能恢复的时间；

(2) 如果停水时间较长，除采取水箱供水和联络纯净水供应商送水外，物业服务中心要及时与政府有关部门联系送水措施；

(3) 物业服务中心应向业户发出紧急通知，将掌握的情况及采取的应急措施告知业户，并将通知张贴于各楼座告示栏及其他明显位置；

(4) 物业服务中心必须保持通讯畅通，根据掌握的情况通知业户，尽可能对业户做好解释工作；

(5) 对于小区家中只有老弱病残人员的住户，物业服务中心应安排人员送水上门；

(6) 安保人员应加强物业区域的巡视检查和安保维护；

(7) 供水恢复时，工程主管及工程专业人员应检查水阀、水泵等供水设施的运行情况，确保物业供水正常恢复。

3、供水设施故障突发停水：

(1) 如因水管爆裂等物业供水设施故障造成突发停水，接报人应立即通知物业服务中心经理和工程主管；

(2) 工程维修人员要迅速到现场判断故障原因，及时查找到故障点，采取措施排除故障；

(3) 如果修复所需时间较长，除联络纯净水供应商送水外，物业服务中心要及时与政府有关部门联系送水措施；

(4) 物业服务中心应向业户发出紧急通知，将掌握的情况及采取的应急措施告知业户，并将通知张贴于各楼座告示栏及其他明显位置；

(5) 物业服务中心必须保持通讯畅通，根据掌握的情况通知业户，尽可能对业户做好解释工作；

(6) 对于小区家中只有老弱病残人员的住户，物业服务中心应安排人员送水上门；

(7) 安保人员应加强物业区域的巡视检查和秩序维护；故障排除后，确认系统无问题方可开阀送水；工程主管及工程专业人员应检查水阀、水泵等供水设施的运行情况，确保物业供水正常恢复；

(8) 重大停水事故要迅速逐级报告，事故未排除不得进行交接班。

五、事故处理记录

(一) 各相关专业部门均应停水突发事件的处理进行详细记录；

(二) 工程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》，经物业服务中心经理批准后及时上报公司相关领导及工程部。