

交通及车辆事故应急处理预案

一、目的

通过建立本应急预案，确保物业区域内道路、停车场出现交通及车辆事故得到及时、妥善处理，将业户人身及财产损失减至最低。

二、范围

适用于物业区域内道路、停车场、停车库发生交通及车辆事故的应急处理。

三、职责

- (一) 车场管理员负责交通及车辆事故通报及现场记录；
- (二) 安保主管负责组织和协调交通及车辆轻微事故的现场处理；
- (三) 安保主管负责组织人员保护现场，维持现场秩序；
- (四) 物业服务中心经理负责组织和协调交通及车辆重大事故的现场处理；
- (五) 总经理和主管副总经理负责交通及车辆重大事故处理措施的决策并跟进事故处理结果。

四、处理预案

(一) 交通及车辆事故分类：

- 1、轻微事故：车辆、物业设备设施损失较轻；无人身伤害；
- 2、重大事故：车辆、物业设备设施损失较严重；出现人身伤害。

(二) 车辆被损坏的处理：

- 1、行驶中的车辆发生碰撞、刮蹭时，物业服务中心或监控中心接到车主报案后，应立即指派安全环境主管到现场处理；
- 2、车场管理员发现车辆被碰撞、刮蹭造成损坏时，应通知安保主管到场；同时记录肇事车主姓名、车辆牌号，暂不放其驶出停车场，联系受损车主与肇事车主共同协商解决；
- 3、车场管理员巡检时发现车辆被损坏时，要立即通知安保主管和受损车主，共同协商处理办法；
- 4、对事故发生过程及现场情况进行详细记录并拍摄现场照片备查；
- 5、如有需要，应在现场张贴或摆放警告标志，车场管理员和安保人员要维持现场秩序并指挥车辆通行，使现场交通恢复通畅；安保主管应收集现场目击证人证言、物证和现场照片，如在安保监控系统监控范围内应提取现场监控录像；

6、如协商解决不能达成一致意见，车主双方向交管部门报案的，安保主管应协助警务人员进行现场处理，并记录警务人员姓名、警号及单位，以便日后备查；

7、受损车主向保险公司索赔时提供相关事故证明资料；

8、安保主管填写《紧急突发事件处理报告》，对事故情况及处理结果进行详细记录，呈阅物业服务中心经理，必要时呈送总经理及主管副总经理并存档备查。

（三）车辆事故导致物业设备设施损坏的处理：

1、当车辆在物业区域内发生意外事故导致物业设备设施损坏时，物业服务中心或监控中心接报后，应立即指派安保主管到现场处理；

2、当车辆在停车场内发生意外事故导致停车场设备设施损坏时，车场管理员应通知安保主管，并记录肇事车主姓名、驾驶执照号码、车牌号及设备设施损坏详情，暂不放其驶出停车场；

3、保护事故现场，对事故发生过程及现场情况进行详细记录并拍摄现场照片备查；

4、如有需要，应在现场张贴或摆放警告标志，车场管理员和安保人员要维持现场秩序并指挥车辆通行，使现场交通恢复通畅；

5、安保主管应收集现场目击证人证言、物证和现场照片，如在安保监控系统监控范围内应提取现场监控录像；

6、安保主管根据事故现场情况、设备设施损坏情况，与肇事车主协商赔偿事宜；必要时在获得物业服务中心经理批准后向交管部门或当地派出所报案；安保主管应协助警务人员现场处理，并记录警务人员姓名、警号及单位，以便日后备查；

7、如设备设施损坏需紧急处理，应立即通知工程人员到场维修；

8、安保主管填写《紧急突发事件处理报告》，对事故情况及处理结果进行详细记录，呈阅物业服务中心经理，必要时呈送总经理及主管副总经理并存档备查。

（四）交通、车辆事故导致人身伤害的处理：

1、如在停车场或物业区域内发生车祸导致人身伤害时，物业服务中心或监控中心接报后应立即报警，并指派相关人员到场处理；

2、记录肇事车主姓名、驾驶执照号码和车牌号，约束其在警务人员到场前不得离开物业区域；

3、如伤者伤势轻微，可经其同意后安排人员护送伤者到附近医院救治；

4、如伤者伤势严重，应致电 120 到场急救并协助救护伤者；

- 5、保护事故现场，维持现场秩序，劝离围观人员；
- 6、通知伤者家人或单位负责人（写字楼、商铺人员），妥善保管伤者携带物品；
- 7、对事故发生过程及现场情况进行详细记录并拍摄现场照片备查；
- 8、安保主管应收集现场目击证人证言、物证和现场照片，如在安保监控系统监控范围内应提取现场监控录像；
- 9、警务人员到场后，应积极配合其开展工作，并记录警务人员姓名、警号及单位，以便日后备查；
- 10、受伤人员及肇事车主向保险公司索赔时提供相关事故证明资料；
- 11、安保主管填写《紧急突发事件处理报告》，对事故情况及处理结果进行详细记录，呈阅物业服务中心经理，必要时呈送总经理及主管副总经理并存档备查。

五、车辆被盗的处理

- （一）如在停车场发生车辆被盗，物业服务中心或监控中心接到失主报案后，应立即通知安保主管赶赴现场；
- （二）安保主管向报案人了解情况，经证实的确发生盗车事件，应立即向物业服务中心经理报告，并协同失主向当地派出所报案；
- （三）安保主管应收集《车辆出入登记表》或停车场自动收费系统有关该车的出入记录，如在安保监控系统监控范围内应提取现场监控录像；
- （四）保护失窃现场，对现场情况进行详细记录并拍摄现场照片备查；
- （五）警务人员到场后，应提供相关记录资料，积极配合其开展工作，并记录警务人员姓名、警号及单位，以便日后备查；失主向保险公司索赔时提供相关记录资料，并配合保险公司做好调查处理工作；
- （六）安保主管填写《紧急突发事件处理报告》，对事故情况及处理结果进行详细记录，呈阅物业服务中心经理，必要时呈送总经理及主管副总经理并存档备查。