

人员意外受伤或突发急病的应急处理预案

一、目的

通过建立本应急预案，确保物业区域内发生人员意外受伤或突发急病事件时能够迅速、有效地救护伤病人员，为医疗救护创造条件，争取时间。

二、范围

适用于物业区域内发生人员意外受伤或突发急病事件的应急处理。

三、职责

物业服务中心任何在场员工均应按照本规程及时报告，救护伤、病者。

四、处理预案

（一）当发现或接报物业区域内任何人发生意外受伤或突发急病时，发现人或接报人应立即通知物业服务中心经理或当值负责人，如情况紧急应立即拨打“120”急救电话呼叫救援；

（二）物业服务中心经理及当值负责人应立即赶往现场组织救护，并派专人到物业主要出入口迎候救护车辆；

（三）对于高空坠落的伤者和心脏病突发的患者应留其在原地，不可轻易挪动；惟有受过急救训练的人员，方可急救伤、病者；

（四）如情况许可，可将伤、病者安置在适当地方休息，等待医疗机构救护，并设法通知其家人或单位；

（五）尽量将伤、病者与围观人员隔离，维持现场秩序，劝离围观人员；

（六）妥善保管好伤、病者的随身物品，交予其家人或单位人员；

（七）医护人员抵达后，应积极协助其救护伤、病者；

（八）必须记录事件发生及处理过程和具体时间、救护详细情形、救护车到达时间及车牌号码、救护医院等；

（九）客服主管负责跟进事件的处理，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安全环境部。