

常州工学院部门文件

校后管〔2018〕1号

常州工学院后勤服务突发意外事件应急预案

为了确保在后勤服务各项目中发生突发事件或异常情况时，能得到迅速、果断、有效的处理，特制订本预案。

一、适用范围

本预案适用于在校园物业管理、食堂经营等后勤保障与服务过程中发生的机械事故、刀伤、火警、盗窃、吵架斗殴以及发生食物中毒、天然气泄露、电梯故障、主供电源故障等各类突发事件或异常情况。

二、主要责任单位及其职责

1. 后勤管理处和各托管单位负责组织员工进行突发事件及异常情况处理的培训。

2. 各托管单位员工，必须严格遵守后勤管理处制定的各项规定，听从上级领导的指挥，积极参与救护或抢险。

3. 各级管理人员应尽可能在第一时间赶赴事发现场。

三、工作程序及应急处理方案

(一) 总则

1. 后勤管理处和各托管单位应定期或不定期，组织员工进行职业安全、突发事件处理及演练方面的培训。

2. 各托管单位应选择一显著的部位，张贴或挂牌告知应注意的安全事项。

3. 各托管单位应准备一定的应急药品（创口贴、碘酒、红花油、烫伤药膏、清凉油、云南白药、藿香正气丸等），以备急用。

（二）细则

1. 在餐厅发生打架/吵架现象的处理程序

（1）在发现就餐者吵架时，餐厅服务人员应立即上前予以劝说制止，同时报告餐厅负责人或其他管理人员前来处理。

（2）处理原则

①劝阻双方住手、住口；

②劝说争吵、斗殴的双方或一方离开就餐厅；

③若持有器械斗殴者应先对持有器械的一方予以制止；若为双方或一方因醉酒而斗殴则应先劝阻较清醒的一方；

④若有伤员应先送或劝其到医院就诊。

（3）在制止努力无效地情况下，应立即向本校后勤监督投诉中心（88801890）和保卫部门（85217686）报告，由学校保卫处根据现场情况决定是否拨打 110 请求支援。

（4）事发餐厅负责人应在事后向后勤管理处汇报处理经过。

2. 就餐者摔倒时的处理程序

(1) 就餐者在本餐厅就餐时因地面滑、餐椅断裂、或自身发病以及其它个人原因导致摔倒时，任何现场工作人员应立即主动上前了解情况，如无骨折等现象，可扶助就餐者就近休息，向餐厅负责人报告。

(2) 餐厅负责人应仔细询问或检查摔倒的原因，若为本餐厅的原因，则应立即采取相应的解决措施（如将地面积水拖干净或将破裂的就餐椅予以标识）。若受伤较严重时，餐厅负责人应立即送顾客到就近医院诊治并向后勤管理处报告，会同后勤管理处采取积极的解决办法。

3. 被告知可能导致食物中毒时的处理程序

(1) 当有消息（以电话或登门等方式）告知有就餐者因吃某餐厅的食物可能中毒时，接待人员应主动向来人/来电问清楚以下事项：

①疑似中毒人数、就餐食堂；

②早中晚餐、食用菜品名称；

③是否已被送至医院：若被送至医院，问清在哪个医院就诊或住院病房；若未被送至医院，应立即告知来人/来电必须先送就近医院诊治；

④接待人员应将上述情况及时、准确地向餐厅负责人汇报。

(2) 餐厅负责人在获知该消息后，应立即采取下列措施：

①迅速向后勤管理处和本单位负责人汇报情况；

②将最近 48 小时内的留样菜品种，采取特殊保管的方式（通知该餐厅必须对该留样菜采取隔离措施，任何人不得接触）或根据卫生防疫部门的通知将留样菜送检；

③组织人员到医院看望住院治疗的顾客，并向医院了解具体情况。

（3）当医院、卫生防疫站派人前来取留样菜进行化验时，工作人员应积极配合。

（4）经化验确认为食物中毒时，应成立应急小组积极处理。应急小组由后勤管理处负责人、食品安全监管人员和事发餐厅负责人、安全员等组成，并由后勤管理处负责人担任组长。

（5）在处理该项事件的过程中，必须坚持下列原则：

①沉着冷静，积极主动；

②积极与医院和卫生防疫部门配合，全程追踪处理的过程和结果；

③在事件未调查清楚或处理好前，尽可能避免媒体报道。

（6）在事件处理完毕后，餐厅负责人应将事件发生的经过和处理结果向学校汇报。若确定为中毒事件，则由学校向上级领导机关汇报事件经过和处理结果。

4. 遇到盗窃时的处理程序

（1）各托管单位值班人员必须在值班前，对责任区域的安全情况进行检查，并在值班期间不得擅自离岗，保持一定的

警惕性。

(2) 当听到有异常声音或发现有异常情况时，值班人员须立即前往查看。

(3) 在发现有盗窃财产等现象时，应保持沉着冷静，设法制服罪犯，同时通过呼叫等方式招呼同伴或其他人员前来支援，或电话报告保卫部门（85217686），由学校保卫处根据现场情况决定是否拨打 110 电话报警。

(4) 有案发现场要保护，任何人不得擅自移动现场物品，不得让非相关人员进入现场；在公安机关人员或保卫部门现场勘查完毕前，值班人员不得离开。

(5) 相关负责人应对该事件的处理经过进行追踪、控制；事后向学校后勤管理处汇报事情的经过及结果。

5. 员工在工作时出现摔倒或砸伤的处理程序

员工在工作期间出现的摔倒以及被砸伤等现象时，可参照前述就餐者摔倒时处理程序执行。

6. 燃气泄漏时的处理程序

(1) 使用人员发现天然气泄漏时，应立即关闭灶前阀和总阀、停用天然气设备，告知现场人员禁用电气设备（包括手机、电话等），并向本单位负责人报告，相关人员应立即赶赴现场查看情况（须确认总阀是否已关闭），必要时组织疏散现场人员，并向本餐厅负责人及后勤管理处报告现场情况及采取的初步措施。

(2) 现场人员应迅速撤离现场到空气新鲜的场所。若现场有出现中毒且导致神智不清者时，应帮助其立即撤离现场。

①到空气新鲜的场所后，解开病人的衣扣、腰带，使其呼吸通畅，但要注意保暖，以防继发感染；

②中毒严重者应立即送医院或拨打 120 急救电话进行抢救；

③呼吸、心跳停止者，应在抢救或等待抢救的过程中进行口对口的人工呼吸和心脏起搏救治。

(3) 后勤管理处接到报告后，应立即派人员前往事发现场，了解掌握情况，如表前管道渗漏应立即通知常州市港华燃气公司抢修，如表后管道渗漏应立即自行组织抢修，必要时还应通知消防部门。

(4) 在现场处理该事件的同志应迅速成立应急小组，由在现场的职务最高的管理人员担任组长。

(5) 现场人员在撤离事发现场或在现场处理该事件时须注意：

①保持沉着冷静，用手捂住口鼻，若有可能，则可使用湿毛巾蒙住口鼻；

②一切行动服从现场管理人员的指挥，闲杂人员应立即撤离现场；

③坚持“生命为重”的原则，对于可能导致生命危险的情况，应先将人迅速撤离。

(6) 若室外天然气泄漏，应及时疏散周围人员，建立警戒线，防止围观并严禁烟火。

(7) 事后认真调查事件发生原因，采取防范措施并向学校汇报事件发生的事由及处理情况。

7. 触电后的处理程序

(1) 在发现有人触电时，现场人员应立即切断电源。不可直接拖拉、接触触电人，以防连带本人触电，应用绝缘的物品（如干燥的木棍等）把线头或人拉开。

(2) 立即对触电人进行人工急救，并拨打 120 或直接送至医院抢救。

(3) 现场人员应及时向餐厅负责人汇报情况，情节严重的须立即向后勤管理处报告。在该事件处理完毕后，应向学校进行书面汇报。

8. 发生火灾的处理程序

(1) 灭火器的使用方法

①干粉式灭火器的使用方法：先检查压力表的指针是否指向绿色区域，若是则能正常使用，然后拉开保险丝，拔出保险栓，站到火的上风处距离火源 4 米左右的地方，按下压把，将灭火器射口对准火左右扫射；

②消防栓的使用方法：将消防带一头的接口对准消防栓的接口，然后顺时针旋转、拧紧，消防带的另一头按同样的方法接上射口，然后提起射口及消防带跑到火源处（上风口距离火

源有 4 米左右)，让站立在消防栓的同志打开水龙头，再用射口对着火源进行左右扫射；

③消防栓不适合灭因油锅起火导致的火灾以及因电导致的火灾。

(2) 在起火后，现场人员应当尽可能的保持清醒、冷静的状态，应先检查导致起火的原因：

①若为电线、电器等导致的起火，则应先将电源开关、插头等拔掉，然后使用水、干粉式灭火器灭火；

②若为油锅导致的起火，则应先将燃气灶的阀门、燃气表阀门关掉或插头拔掉，站在上风口将锅盖盖住油锅，或者将身边的菜肴等倒入油锅中；不得使用水来灭火。

(3) 现场人员在发现起火时，应立即向单位负责人报告；若情况较严重，则应打火警电话 119 同时向学校后勤和保卫部门领导报告。接到火警的同志应立即赶赴现场成立应对小组，由所有在现场的管理人员组成，并由现场职务最高的人员担任组长。

(4) 在现场指挥处理火灾的管理人员必须坚持“先人后物”的原则，对于可能导致生命安全的情况下，应紧急通知相关人员撤离现场。

(5) 现场人员应保持清醒、冷静，无条件服从现场管理人员的指挥，扑救抢险；

(6) 在处理完该事件后，有关负责人应及时向学校汇报

事由及处理情况。

9. 台风或暴风雨袭击的处理程序

(1) 后勤管理处和各托管单位应密切关注天气预报，并及时将台风或暴风雨来临的情况予以通报。各单位应检查下水道、阴沟等通畅情况和门窗、仓库防护情况，检查户外是否有导致不安全因素产生的物品或现象。

(2) 在台风或暴风雨袭击时，员工应避免在空旷的地方逗留，应根据实际情况切断电脑等电器设备的电源，以防被雷电击坏。

(3) 在台风或暴风雨过后，各单位应认真检查责任区域需进行维修的地方，并向后勤管理处汇报。

10. 电梯故障处理程序

出现电梯故障，电梯管理员首先即刻通知单位电梯管理负责人及维修人员，维修人员或救援人员可根据不同情况，设法先行释放被困乘客。

(1) 电梯困人的救援程序

救援人员可通过对讲机，或手机喊话与被困乘客取得联系，务必请乘客保持镇静，静心等待救援，被困乘客不可将身体任何部位伸出轿厢外。如果轿厢门处在半开闭状态，救援人员应设法将轿厢门完全关闭，以防不测。通知电梯维保单位人员并帮助救援。救援结束时，电梯管理人员须填写援救记录并存档，以积累救援经验。

(2) 发生火灾时的处置办法

当楼层发生火灾时，电梯管理人员应立即设法按动“消防开关”，使电梯进入消防运行状态；电梯运行到基站后，疏导乘客迅速离开轿厢，并电话通知后勤管理处，同时拨打电话119。井道或轿厢内着火时，应立即停梯并疏导乘客离开，切断电源后用干粉灭火器或1211灭火器灭火；并用电话通知校领导；若火势猛应即刻拨打119电话报警，以保证大楼内的人员及财产安全。

(3) 电梯遭到水浸时的处置办法

坑道遭水浸时，应将电梯停于二层以上；楼层发生水淹时，应将电梯停于水淹的上一层，然后断开电源总开关并立即组织人员堵水源，水源堵住后进行除湿处理，如热风吹干等。通知电梯维保公司专业人员进行技术测试，达到标准后即可试梯。试梯正常后，方可投入正常使用。

(4) 异常情况的应急处置

电梯发生异常情况时，乘客须冷静，保持清醒头脑，以便寻求较为安全的解决方案。如遇人员伤害事故，除采取必要的应急措施、保护好现场外，即刻通知后勤管理处、专业维修人员，视情况拨打120、110、119予以抢救。

11. 因主供电电源故障使用备供电电源期间处理程序

(1) 变电所值班人员应加强安全巡查，发现满负荷运行或其他安全隐患时，及时向后勤管理处报告，即时启动限电应

急预案。

(2) 根据校内总用电负荷情况，按下列顺序分步实施限电措施，直至总负荷降至安全范围：

通知校内商铺停用空调，如不按要求停用，则下发停电通知，拉闸停电；关闭中央空调主机系统（含多联机）、断开各楼宇分体式空调供电线路开关；停供基建、维修项目用电；停用校内各楼宇（含公寓）电热开水炉；通知食堂启动限电运行预案，错时使用大功率设备；停供学生公寓区用电（白天）/停供行政管理中心、后勤服务中心、文化艺术中心用电（晚间）。

2018年7月11日