

工程部突发事件处理程序

为了保证大厦正常运行，降低事故范围及经济损失，对影响大厦正常运行的各类突发事件，包括停电、停水、跑水、燃气泄漏、电梯关人等事件做出相应的处理，特制定工程部突发事件处理程序。

1. 大厦设备发生意外故障时，现场人员应立即采取紧急措施，并立即报告上级。正常工作日报工程部经理，夜间及节假日报告值班经理。

2. 工程部经理、值班经理接到事故报告后，赶赴事故现场指挥处理事故。严重事故报物业中心主任并通知保安部、客务部配合处理事故。

3. 根据现场情况决定立刻修复或关闭有关设备。如设备抢修将影响正常营业，由客务部立即通知有关客户；如事故可能危害客户人身或设备安全时，应立即组织人员疏散和设备转移。

4. 全楼意外停电

(1) 发生全楼停电事故时，值班或其他发现人员应立即报告工程部或电气负责人(非正常工作日报值班经理)。工程部电气负责人要立即现场组织处理事故。

(2) 工程部调度应配合专业负责人调配人员，并报告工程部经理。

(3) 工程部经理报告物管中心主任，并通知保安部做好大厦消防及治安工作，通知客务部做好客户解释工作。

(4) 工程部各系统紧急措施

a. 电梯值班人员立即检查电梯内是否有被困人员，如果有人应确认电梯位置，安抚被困人员，尽快平层放人，并将所有电梯都停在基站。

b. 空调值班人员应立即关闭空调机组。

c. 锅炉值班人员应关闭燃气阀门。

(5) 电气维修人员应立即检查造成停电原因，并采取应急措施。

a. 大厦内用电设备或线路故障造成停电，应立即切除故障部位电源，尽快排除故障，确保其他线路正常供电。

b. 全站停电，应将低压负荷全部拉掉，再拉掉高压负荷开关，

再拉隔离开关并向客户说明。

c. 全站停电时，应向本网上级变配电站（所）通报情况，要求其立即抢修，恢复供电。

d. 外网恢复供电后，应先合高压，确认无误后再合各分路低压开关。

e. 恢复供电后电气维修人员应巡视整个大厦，检查有无掉闸、短路和其它故障，确认各部位设备、照明的运行状态。

5. 突然停水

(1) 大厦发生突然停水时，值班或其它发现人员应立即通知大厦值班人员，向上级报告，并采取紧急措施。工程部经理和空水专业主管(领班)要立即组织人员检查停水原因，若大厦内设备、管路故障，应组织抢修。

(2) 若外管线停水，应由空水专业主管（领班）通知自来水管网所，要求其尽快抢修，恢复供水。

(3) 恢复供水后，综合维修班人员应进行整个大厦巡视，检查有无损坏的管路和设备，各截门、龙头是否关闭，有无跑、冒、滴、漏。

6. 跑水

(1) 发生突然跑水时，值班或其它发现人员应立即通知大厦值班人员，向上级报告。

(2) 工程部空水专业主管(领班)要立即组织人员检查跑水原因，将跑水管路阀门或供水水泵关闭。若是楼顶水箱跑水，应立即关闭顶层水箱供水设备及阀门，通知配电室，停止向事故部位供电。

(3) 组织工程部人员对设备、管路故障进行抢修。

(4) 通知保安部维持秩序，通知客务部清扫积水，抢搬或遮盖客户和大厦设备物品。

(5) 故障排除后，空水专业维修班人员应进行检查试验，确保无误后再恢复供水。

7. 电梯关人

(1) 当发生电梯故障并有人员被困在电梯内时，电梯值班人员应立即赶赴现场确认电梯位置，安抚被困人员，尽快平层放人，对故障电梯

进行检查，并立即修复或通知维保单位，若因为停电原因造成停机，还应将电梯停在基站。

(2)电梯内人员解救出来后，电梯维修人员应将电梯认真检查、处理故障，试运行确认无误后再投入运行。

8. 事故排除后，工程部专业主管做详细处理记录，填写事故分析报告，将事故原因、事故情况、处理方法、预防措施报工程部经理，重大事故要上报物业管理中心主任。

9. 如果经检查发现属人为事故，应由工程部提出对责任者的处分意见，报物业管理中心主任和人力资源部批准后执行，同时对有关人员进行再培训和再教育，经考试合格后方可从事本职工作。以防止类似事故再次发生。