

（四）售后服务方案

1、售后服务方案具体内容

售后服务部定期与不定期对系统和设备进行保护保养，定期全面检修一次。
定期售后保养内容及措施如下：

- 1) 消除设备内外灰尘，有关机械活动部件应注润滑油，定期行一次完全处理。
- 2) 检查设备之间的线路，保持信号畅通，消除线路隐患。
- 3) 检查设备、线路绝缘状况，检查接地是否牢靠。
- 4) 对系统进行功能测试，提供测试报告。
- 5) 更换系统损坏零件，对工作不稳固的设备务必查出故障原因，给予完全处理。
- 6) 检查设备连线是否紧密、无松动、电气性能符合有关规范。
- 7) 对电脑操作系统及相应软件进行检查，保证系统能正常运行。
- 8) 检查设备与系统参数设置是否正确，使设备与系统处于最佳设置状态。
- 9) 检查测试电源的输出电压，保证输出电压在标准输出的 $\pm 5\%$ 范围内。
- 10) 检查所有金属件的腐蚀情况，如需要可除锈刷漆，检查设备并报告发现老化的情况。
- 11) 对存在的问题与隐患完全进行处理，使系统处于良性工作状态。
- 12) 及时提供下列报告：
 - a. 年度维保计划及维保报告；
 - b. 季度保护计划及维保报告；
 - c. 系统测试报告；
 - d. 系统保护检查记录。

1.1 服务措施保证

- 1) 建立完善的保护服务体系，设立专门保护服务机构，保障为业主提供优质高效保护服务；
- 2) 所有保护服务专职人员均具有多年专业技术经验，并通过设备厂家的技术认证培训，且有良好的客户服务理念与敬业精神；

3) 与设备制造商建立良好紧密的合作关系, 获得设备厂家授权, 得到厂家全面技术支持与保护服务保障。

4) 质保期内对系统进行质量跟踪服务, 定期对系统进行定期保护保养, 根据需要不定期进行质量巡查, 每年全面检修一次;

5) 提供备品备件以保证系统连续稳固运行;

6) 建立完善的保护保养档案, 详实记录系统保护保养及故障处理情况, 分析原因, 提出建议;

1.2售后服务响应时间

1、开通24小时服务受理热线, 提供 365 天全年无休的 7×24 小时售后服务, 售后服务响应时间不超过 1 小时, 到达现场时间不超过 3 小时, 解决问题时间不超过 12 小时; 若在 12 小时内仍未能有效解决, 免费提供技术规格一致的货物予采购人临时使用。

2、服务响应时间, 我们承诺保修期内定期对各系统的运行情况进行巡查, 发现问题当场解决, 保障各系统正常高效运行。在质保期内, 我方的现场服务响应时间为每天、每天 24 小时, 当系统运行确实发生现场技术人员无法排除的故障, 我公司在得到通知后采取应急措施, 将在 1 个小时内, 派遣具有故障排除技能的工程服务人员赶到现场进行维修。

1.3售后服务保修承诺

服务期限

从验收合格之日起, 5 年。

服务费用

质保期内, 我方对所有设备的所有配件无条件免费保修及更换, 所有设备的所有配件(包含整机所有部件)的维修及部件费均为免费, 并提供定期上门清洁、检测系统设备的服务。保修期内, 所有设备维修保养服务均为上门服务, 由此产生的费用均不再收取。免费提供系统扩充、升级方面的技术支持服务。

保修联系方式

为用户提供免费的系统技术咨询, 全面解答用户对系统工程中的任何一个问题, 做到“有问必答、有答必详”。使用者在使用过程中如发现不能自行解决的问题, 可直接用电话, 传真, 互联网, 书信等方式与我公司取得联系(其中电话

为 24 小时服务），我司将在 1 小时内作出响应，与使用者协商解决问题。 24 小时服务监督保护保养服务。

保修期内，凡因我方设备或者施工导致的问题，我们承诺负责全面解决，并及时更换维修有关设备。我们承诺长期从事此类系统工程的经营，以保证对损坏设备的更换迅速。

制造商售后服务

我们承诺设置维修专线，积极热情响应此项目的投诉与技术支持，为此系统提供全天候的技术服务与技术保障。我们承诺配合贵单位管理要求，为各系统的功能优化运作优化提供技术支持。

针对本项目的售后服务计划

我公司针对除提供售后服务内容描述部分的内容外，还制定售后服务计划如下：

7×24 热线电话支持

我公司秉着急客户所急，想客户所想之原则为客户提供最好的售后服务，为此我公司专门成立远程技术服务中心为客户提供 7×24 小时响应的服务平台，客户若对本项目音频产品、技术有疑问或者发现系统有故障时，可及时得到我公司提供的技术支持服务。

提供项目及时快捷的设备保修

我公司为本项目的设备提供合同约定的设备保修服务，同时提供现场备件支持与产品系统预防性保护服务。

故障响应时间

我公司将为客户提供 365 天全年无休的 7×24 小时售后服务，本项目涉及产品出现故障，我方保证在接到通知后，售后服务响应时间不超过 1 小时，到达现场时间不超过 3 小时，解决问题时间不超过 12 小时；若在 12 小时内仍未能有效解决，免费提供技术规格一致的货物予采购人临时使用。

2、售后服务保障措施

我公司建立完善的服务保障体系。我公司整合施工资源，规范行为，确保服务质效，形成统一管理、高效的一体化施工服务保障体系，从而保证施工安全、质量、高效的完成施工。

1.1服务保障体系组织机构

为保证本项目拟投入的施工力量满足本项目业主需求，我公司拟将成立：

- (1) 以现场项目经理与技术负责人为领导小组的现场施工项目部
- (2) 现场项目部需具有经验丰富的各专业人员。
- (3) 现场项目部内务管理人员采用计算机对工程资料进行存档。

1.2服务承诺

我公司项目部在本项目建设过程中，除了实施以上的施工组织保障外，特别承诺将采取以下措施以便使该工程努力成为优良工程：

我公司承诺，在本项目中将精心进行人员组织，所有投入的主要施工人员能够代表我公司施工部的最高水平。

我公司承诺，在本项目整个建设过程中，在投标文件中推荐的人员不予变换。

如果在项目执行过程中，业主对我公司的任何人员提出更换意见，我公司项目部将无条件满足业主的要求，并保证所更换的人员能够达到业主的要求。

在工程实施各阶段，将以业主的工程质量、安全及进度要求为准，一定满足业主对项目质量、安全及进度的要求。如有必要，将采取特殊的设计组织模式满足业主的要求。

保证按合同规定向业主交付，并做好全过程的施工服务工作。

认真及时将业主提出的各项成熟可靠的技术和经验优化到项目建设中。

我公司承诺对本工程质保期内的施工质量负责。

3、售后服务人员配置

1.1售后服务管理办法

规范化管理制定售后服务规范，包括服务项目、服务流程、服务周期等详细内容，确保所提供的售后服务质量稳定可靠、以客户为中心。

售后服务标准企业应建立较为完善的售后服务标准。售后服务标准要注重规范化，以提高整体服务水平。售后服务标准的建立首先要明确服务质量的要求、

服务流程、责任分工等方面的内容，并设置评估指标，分类评估服务质量。

售后服务培训售后服务的质量关系到整个企业形象和信誉。企业应加大售后服务人员的培训力度，提高售后服务人员的业务素质和服务水平。培训中心可以设置培训计划，一直进行员工培训、考核，以及定期的售后服务培训为主。

质量监督对于售后服务的质量，每家企业都应有质量监督部门来进行监督、检验和评估。同时将建立完善的投诉处理系统，及时回应争议，解决投诉需求。

1.2 售后服务管理工作流程图

售后服务流程是一个完整的流程，贯穿整个售后服务工作，主要包括售后服务申请、预约服务、派单、处理维修、完工确认、质检矫正、售后评价等。

售后服务申请当消费者需要维修时，可以拨打客服电话、邮件、在线咨询的方式来提出售后申请，留下需要维修的产品名称与型号以及其它有关问题的信息。

预约服务售后服务人员接到申请及后便会与最终使用人员联系，双方约定维修时间、地点，以及其他需要注意的事项，并为其预留相关修理零件。

售后服务中心根据申请内容安排维修人员出动，调用配备的派单系统，将维修任务相关情况进行调度。

处理维修售后服务人员按照约定时间到达现场，对售后服务产品进行检修、诊断问题，并对产品进行维护、维修、替换、调试。在售后服务人员处理过程中，将随时得到服务交底，最大限度满足的意见和想法。

完工确认售后服务人员在调试、维修等工作全部完成后，进行完工确认，并与现场人员核对设备详细情况，以确保售后服务工作的质量。

质检矫正售后服务人员进行检测，对售后服务产品进行质检矫正，以确保售后服务质量的达到国家标准和服务要求。

1.3 售后调度方面

我方承诺：货物按照合同约定时间内派专人专车送到用户指定地址，我们将安排合格技术人员到现场进行安装、调试及技术服务，并对产品质量全面负责，所发生的费用已包含在合同总价中。我方接受贵方委派的监理工程师的监督管理。

我公司承诺及时提供与合同货物的检验、施工、验收、维护等相关的技术指

导、技术配合、技术培训等全过程的服务。

产品按要求送达用户处后,我公司承诺按采购方要求派专业技术人员到现场进行设备的安装、调试,直至验收合格,正常运行。

我公司承诺如技术服务人员技术指导错误或疏忽,或由于我公司未按要求派人进行技术服务而造成的损失由我公司负责。

我公司承诺向采购方免费提供产品配套技术资料。

我公司负责送货到使用单位。

1.4售后服务优势

项目价格合理

我公司是一家以技术取胜的专业设计及工程公司,靠着众多厂家的支持与庞大的设计、技术队伍。不断参与国内的核心工程的设计及项目承包。因此,在各类项目价格上是绝对合理。

服务设施齐全

我公司作为工程商与诸多世界著名品牌的总代理商,能够向用户提供齐全的服务设施。

服务经验丰富

我公司作为服务商,已经正在为众多多媒体系统提供服务,并积存了丰富的经验。

优质方便快捷

我公司作为一家有较高知识结构、具有有关工作经验的专业音视频系统公司,对所给予的工作,都能做到优质快捷。

1.5售后服务设施条件

鉴于我司的简介,我司拥有丰富的视频系统施工与保护的经验和丰富的经验。我司服务设施条件齐全。

保护工具齐全,包含音频信号发生器、声压仪、视音频分析仪、图象信号发生器、数字万用表等,一应俱全,完全满足所有视频产品的保护需求。

保护力量强大,包含保护管理人员与保护施工人员,其中保护管理人员包含项目经理、现场管理负责人、设计负责人、物料管理负责人、安全管理负责人等,共有保护施工及项目管理人员多人,完全满足保护工程的需要。

1.6售后保护服务人员

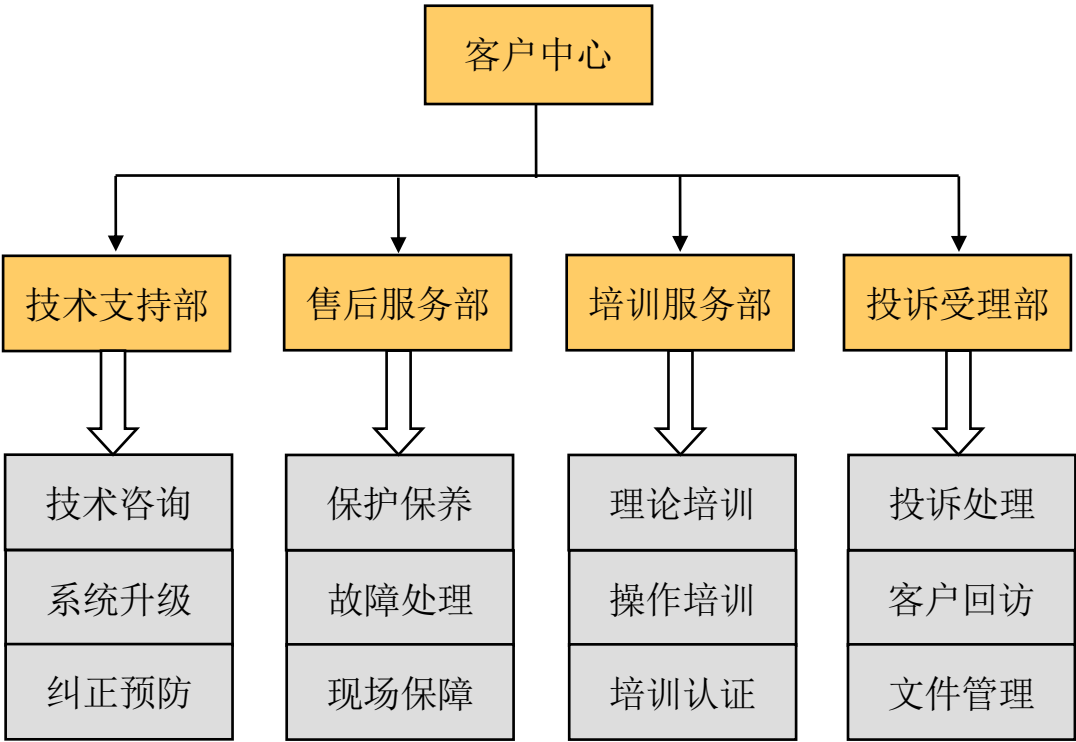
我公司自成立以来，一直非常重视服务质量，把对客户的服务提高到公司进展战略核心高度，积极倡导“优质服务、客户至上”的服务宗旨，专为保证保护服务而建立客户中心，现已建立起一套完善的技术支持与保护保养服务体系。凭借精益求精的技术与为客户提供优质高效的服务理念，客户中心致力于向客户提供操作指导、编程调试、系统升级、用户培训、维修保养等一系列完善的保护服务。

客户中心具有完备的部门分工，拥有敬业的专业技术队伍，配备先进的测试仪器与专用工具，储备一系列备品备件，为客户提供全方位、全天候的技术保障与售后服务。

客户中心由一批训练有素，充满敬业精神的专业技术骨干构成，所有人员都具有大专以上学历，具有多年行业工作经验，同时所有工程师与技术人员均通过了厂家的技术认证培训，多年来出色地完成我公司已竣工项目的保护服务工作，特别是在多个政府重大项目与及其重要的活动中提供了有力的技术保障，获得了客户的广泛赞誉。

保护服务客户中心职能分工及技术人员如下：

职能分工表：



●项目经理

具有大中型项目的管理与实施经验，监督整个保护工程项目的实施，对保护工程项目的实施进度负责；负责协调解决工程项目实施过程中出现的各类问题。负责与有关人员的协调工作。

●项目副经理

具有大中型项目的管理与实施经验，丰富的技术知识与良好的个人综合素养，负责组织本保护工程现场组织、实施、协调与管理工作。

●工程技术人员

要求具有丰富工程保护施工经验，作为要紧人员参加过大中型弱电系统工程实施，对项目保护实施过程中出现的进度等问题，及时上报项目副经理。

●项目管理人员

要求具有工程项目管理方面的工作经验及责任心，协助项目副经理负责组织工程项目方案的实施、协调与管理工作。

●行政助理

要求具有行政管理，标案管理方面的工作经验及责任心，负责日常行政事务工作，负责信息（含资料，工程档案）收集、整理、归档等方面管理工作，与与本工程有关的合同文件及有关协议的收集、整理、归档、借阅等管理工作。

本公司配备最优秀的管理班子，负责本工程项目建立严密的管理体系，优化管理方案，优化各工序交叉时间，制定的进度计划，制定各专业的切换时间表，消除作业面间歇时间，细化各专业各工种的管理。

4、售后服务响应时间及措施

1.1响应速度及现场服务措施

针对贵单位的采购，我们承诺提供 365*7*24 小时的电话支持响应。货物在使用过程中，如有任何质量问题，使用单位联系供应商后，我方保证在接到通知后，售后服务响应时间不超过 1 小时，到达现场时间不超过 3 小时，解决问题时间不超过 12 小时；若在 12 小时内仍未能有效解决，免费提供技术规格一致的货物予采购人临时使用。

在签订合同时，我们将提供本项目的技术负责人和技术服务人员名单，并定

为固定售后服务联系人。如果需要更改人员名单，必须经过采购人批准同意。

1.2 应急解决方案

a、如果发生紧急情况，我公司将安排固定联系人工程师：第一时间赶赴用户单位，详细了解突发情况的详细经过，并提出解决方案。若无法立即处理问题，将联系设备厂家派遣工程师或电话指导或直接赶赴现场处理，全力确保用户的利益。

b、若贵单位因突发情况需要配件或耗材紧急采购，我公司人员将在接到用户通知后，立即联系厂家发货，从时效上为客户提供保障。

c、终生提供易耗品、零件、备件、附件及软件升级服务，只收取成本费用。

d、我方承诺：保证贵方、施工承包方免受“第三方主张的任何权利”，“第三方主张的权利”包括所供设备的所有权、知识产权、债权、担保物权、用益物权等权利；

e、若第三方对合同标的物主张担保物权或者用益物权或者债权或者租赁权，贵方有权要求我方减少货款或免除第三方的权利。如果致使不能实现合同目的的，贵方有权解除合同，并追究我方的违约责任；

f、我方承诺：在合同履行过程中，贵方有确切证据证明第三方可能就合同标的物主张权利的，贵方有权中止支付相应的价款，但我方提供适当担保的除外。因为第三方对发包人主张权利而发生的纠纷，我方承担相应的法律责任和诉讼费用、律师费用、其他为解除纠纷而发生的费用以及由此给贵方造成的经济损失；

1.3 售后质量保证

1、我公司投标产品质量保修期为：5 年。

2、我公司指派专人负责与采购人联系售后服务事宜。

3、质保期内，产品发生因用户操作不当或非产品质量原因造成的故障，由用户方承担。

4、质保期内，产品因本身质量问题产生的故障，我方免费进行维修。

5、质保期后，我公司将继续提供售后服务负责对所提供的设备进行定期维护和修理，不限份终身服务，仅收取零部件成本费，收取合理的相关人工费。

6、我公司有责任对产品的工作状况进行不定期巡查检修。维修完毕后应及时填写维修报告，维修报告应包括故障原因、处理情况及用户意见，维修报告由

双方各持一份备案。

1.4回访与保修措施

工程回访

每一项工程竣工后，在正式交付使用单位时，由公司工程技术部依据合同有关条款规定，并参照国务院《建设工程质量管理条例》的相关内容，制定工程回访计划。

工程技术部将回访计划印发给办公室、采购部、维修部、人事部及项目相关其余部门。

工程回访的形式及实施

工程技术部组织有关人员到顾客方了解工程使用后的质量问题认真听取意见和要求，并作好记录应采用电话/信件的方式了解业主对工程使用情况的反映，作好电话记录，信件反馈的收集。工程技术部按有关规定组织季节性的回访工作，并作好记录质安部对工程回访中顾客反映的质量问题作出明确的判定，并由工程技术部通知执行保修任务的施工队伍。

工程保修实施、验证和报告

保修的期限和范围按合同要求或国家相关法规的有关条款规定执行。

工程技术部根据工程回访中对顾客在使用中质量问题的判定，制定保修技术措施，并通知保修队伍执行。

采购部负责对回访保修中原材料供应工作。

负责保修的施工队伍根据工程技术部制定的保修方案及时组织并按期限要求实施保修任务并记录。保修完毕后及时将保修情况传递给维修部。

维修部对工程保修项目重新进行检查，合格后将信息传递给工程技术部，并作好检验和试验记录经保修合格的工程由保修实施负责人、顾客签字认可后，把保修工程交给顾客。

非合同范围内的保修

工程技术部根据非合同范围内的工程保修量，限期要求与顾客协商签定协议，并按协议要求有偿服务。

对顾客投诉的处理

顾客一般性的质量投诉按上述要求执行，对严重的质量投诉应报公司总部总工程师，工程技术部并和顾客一起按原合同要求制定处理方案，由工程技术部负责落

实,对顾客保修期外的工程质量投诉或非我方责任范围内的工程质量投诉由工程技术部负责处理。

对投诉的质量通病问题,需要进入《质量改进控制程序》,制定相应的措施。工程回访结束后,部门应集中回访人员意见,写出回访报告,报送工程技术部,对于在工程回访中发现的质量缺陷,应立即制订纠正措施并尽快维修。

5、售后服务计划

(1)质保期内,开通24小时服务受理热线,提供 365 天全年无休的 7×24 小时售后服务,售后服务响应时间不超过 1 小时,到达现场时间不超过 3 小时,解决问题时间不超过 12 小时;若在 12 小时内仍未能有效解决,免费提供技术规格一致的货物予采购人临时使用。

(2)保修期满后,按合同约定提供售后维修及保养服务,只收取成本费。

(3)维修人员上门维修时,应与用户事先联系并约定时间,携带必备的维修用具及维修服务跟踪卡,到用户家进行维修。

(4)维修人员在进入用户房间之前,向用户出示工作卡,说明来意征得用户同意后方可进门。

(5)工作完成时,需将现场收拾干净,并用专用擦拭布将设备外部擦拭干净。

售后服务响应时限

(1)7 天*24 小时服务热线

(2)30 分钟电话响应,在接到故障报修电话后,在 30 分钟内与用户电话联系,了解故障现象,确定维修事宜,提出解决方案。

(3)上门服务时间

接到用户维修通知后,在 30 分钟内与使用者取得联系,3 小时内派遣维修人员到达现场。

保修期限及保修内容

(1)供货后一周内因质量问题的应负责免费更换;自货物验收合格之日起,按招标文件规定的质保期,及时提供免费服务。

(2)设备质保期五年,质保期内服务、维保、更换件不收费。质保期满后提供有偿维护服务,维修更换只收取材料成本费。

(3)质保期的起始时间为竣工验收合格后开始计算。

（五）应急预案

1、突发应急预案

1.1项目应急预案和措施的基本概念

项目应急预案，也称为应急预案或事故应急预案，是一份旨在应对各种突发情况和风险的管理文件，包含应急响应流程、任务分工、资源安排和通信协调等内容。项目应急措施，指在应急事件中采取的行动和措施，以达到减轻损失、控制风险和恢复项目正常运行的目的。

1.2制定项目应急预案的基本步骤

风险评估与分类：项目管理者要对项目可能面临的各种风险进行评估和分类，按照影响程度和紧急程度进行排序。

组织应急预案编制：根据风险分类结果，对每一类风险制定相应的应急预案，建立应急管理体系。

应急预案制定：根据事故场景和风险特点制定应急预案，应涵盖应急响应流程、任务分工、资源安排、通信协调等内容。

应急预案审定：应急预案完成后，需提交给相关领导审核，进行评审和审定，并通过多次演练、模拟和测试来检验其可行性和有效性。

应急预案的更新和完善：应急预案需要与时俱进，根据实际情况不断更新和完善。

1.3应急响应措施

应急响应启动：接到相关报警或警报后，开始启动应急响应预案。

应急响应组织：根据应急预案规定的任务分工和职责制，组织人员按照相应的流程进行应急处置。

应急控制和协调：在应急响应过程中，需要对事故现场进行控制，协调各方力量配合应急处置。

应急处理和处置：按照应急预案的执行流程，采取相应行动和措施，进行应急处理和处置。

事故回顾和总结：在应急处置后，需对过程和结果进行总结和回顾，总结经验教训，更新应急预案。

1.4应急预案的方针与原则

为更好地适应法律和经济活动的要求；给员工的工作和施工场区周围居民提供更好更安全的环境；保证各种应急资源处于良好的备战状态；指导应急行动按计划有序地进行；防止因应急行动组织不力或现场救援工作的无序和混乱而延误事故的应急救援；有效地避免或降低人员伤亡和财产损失；帮助实现应急行动的快速、有序、高效；充分体现应急救援的“应急精神”。坚持“安全第一，预防为主”、“保护人员安全优先，保护环境优先”的方针，贯彻“常备不懈、统一指挥、高效协调、持续改进”的原则。

2、应急响应速度、紧急故障处理预案等应急方案及措施

1.1一般事故的应急响应

（1）当事故或紧急情况发生后，当事人应立即将信息报告给与其最近的项目部管理人员、抢救小组成员，使得消息迅速报告到应急救援小组办公室，并采取应急措施，防止事态扩大。

（2）项目经理及应急人员对事故应及时进行处理，并及时向公司安全我公司报告。

1.2重大事故的应急响应

（1）重大施工安全事故发生后，当事人或发现人应立即向项目部负责人报告，同时采取应急措施，防止事态扩大。

（2）项目经理及应急人员对事故按应急措施进行处理，并立即报告安全我公司。

1.3报警：紧急事故发生时，发现人应立即报警

（1）向内部报警，简述：出事地点、事态状况、报警人姓名

（2）向外部报警，详细准确报告：出事地点、单位、电话、事态状况报警人姓名、单位、地址、电话。发生火灾时还要派人到主要路口迎接消防车。

1.4上报

紧急事故处理后，事故发生所在部门或项目部负责人应在 24 小时内填写《应急准备和响应报告书》，一式两份，自留一份，消防保卫事故、安全事故报安全我公司。

1.5仓库火灾应急预案

一、编制目的

仓库发生火灾，为确保人财物得到及时救治，防止和控制事故蔓延，使事故损失降到最低，制定本应急预案。

二、应急措施

火灾应急响应步骤具体如下：

1. 发生火灾后了，应大声喊出求救信号，并远离火场。

2. 现场工作人员立即展开扑救，防止火灾蔓延，并立即通知火灾应急领导小组，项目经理部发生火灾，必要时应及时报告公司火灾应急领导小组，并通报本单位进行救援，抢险和处理情况。

3. 应急领导小组在接到险情通知后，应在10分钟内迅速进入各自工作岗位组织扑救，应急抢险队伍成员应在15分钟内到齐，按各自分工制定临时应急处理措施，协调做好救援、抢险和应急处理工作，防止事故的蔓延、扩大。

4. 根据事故的性质，组织具有相关专业技术水平的人员进行抢险救援，并视情况及时与外部相关方联系寻求支援，报警时一定要讲清发生火灾的部署、着火的材料、大概面积并留下报警人的电话，拨打119报警后，报警人到马路上等候消防车的到来并做好向导工作。

5. 接到报警后，火灾应急领导小组应立即通知医务室人员到达现场组织抢救，公安分处组织人员按照疏散图指示及时疏散留在现场的工作人员，并安排人员管理现场，预防趁乱偷盗行为的发生。

6. 发生火灾后立即切断电源，以防止扑救过程中造成触电。如电器起火应首先切断电源再组织扑救，在火灾现场如有易爆物质，首先转移该物质以防止爆炸的发生；如精密仪器起火应使用二氧化碳灭火器进行扑救；如油类液体胶类发生火灾应使用泡沫或干粉灭火器，严禁使用水进行扑救；在扑救燃烧产生有毒物质的火灾时，扑救人员应该佩戴防毒面具后方可进行扑救。

7. 在扑救火灾的过程中，始终坚持救人第一的原则，严禁因拯救物资而置生命于不顾，对伤者实施急救措施后，立即送往医院治疗，常见急救措施具体说明如下：

（1）人员自保措施：

1) 伤员应迅速脱离现场，及时消除致伤原因。

2) 处在浓烟中, 应采用弯腰或匍匐爬行姿势, 有条件的要用湿毛巾或湿衣服捂住鼻子行走。

3) 若身上着火应尽快脱去着火的衣服: 如来不及脱着火衣服时, 应迅速卧倒, 慢慢就地滚动以压灭火苗; 如邻近有凉水, 应立即将受伤部位浸入水中, 以降低局部温度。但切勿奔跑呼叫或用双手扑打火焰, 以免助长燃烧和引起头面部、呼吸道和双手烧伤。

(2) 现场救护:

1) 烧伤急救就是采用各种有效的措施灭火, 使伤员尽快脱离热源, 尽量缩短烧伤时间。

2) 对已灭火而未脱衣服的伤员必须仔细检查, 检查全身状况和有无损伤, 电灼伤、火焰烧伤均应保持伤口清洁, 伤员的衣服鞋袜用剪刀剪开后除去, 伤口全部用清洁布片覆盖, 防止污染。四肢烧伤时, 先用清洁冷水冲洗, 然后用清洁布片消毒纱布覆盖送医院。

3) 对爆炸冲击波烧伤的伤员要注意有无脑颅损伤, 腹腔损伤和呼吸道损伤。

4) 烧毁的、打湿的、污染的衣服除去后, 应立即用三角巾、干净的衣物被单覆盖包裹, 冬天用干净单子包裹伤面后, 再盖棉被。

5) 对重伤员, 特别是对呼吸、心跳不好或停止的伤员就地紧急救护, 待情况好转后再送医院。

6) 未经医务人员同意, 灼伤部位不宜敷搽任何东西和药物。

8. 应急值班人员坚守岗位, 认真负责、做好下情上传工作, 对事件发展情况, 所采取的措施, 存在的问题, 要认真做好记录, 直至事件完全解决。

9. 事后调查处理:

(1) 事故发生后成立专门调查小组, 进行事故调查, 评价并提出相应的解决方案, 按照有关规定对相关责任人实施处罚, 对于造成严重后果的, 移交司法机关追究火灾责任人的刑事责任。

(2) 紧急情况或事故处理结束后, 应进行总结、分析, 吸取事故教训, 及时整改, 防止类似事故再次发生。

(3) 应急处理工作结束后, 应在24小时内填写事故报告, 填写事故报告, 一式三份, 自留一份, 另送公司保障部一份, 事故报告应包括以下内容: 发生事

故的单位及事故发生的时间、地点事故的简要经过， 伤亡人数、直接经济损失的初步估计、事故原因、性质的初步判断，事故抢救处理的情况、需要有关部门和单位协助、支持的事宜、事故报告人、报告时间。

（4）对在事故的抢救、指挥、信息报送等方面有突出贡献的单位和个人，公司将按照有关规定给予表彰和奖励。

1.6 货物运输应急预案

一、运窃事故应急措施

运输过程中或抵达目的地后发现现金或货物被盗，驾驶员或随车人员应就近向当地公安机关报案，同时报告本单位领导；在公安人员到来之前保护好现场，公安机关现场勘查结束后，清点核对被盗现金或货物数目，协助公安机关调查取证工作。

二、抢劫事故应急措施

运输过程中发生抢劫事件时，驾驶员及随车人员应保持冷静，避免过激行为，伺机发出呼救信号或拨打110报警电话，在确保人身安全情况下，尽量拖延时间争取救援。若抢劫行为已经发生，有人员伤亡应立即救助伤者，同时保护好犯罪现场，配合公安部门做好现场勘查工作，积极提供犯罪嫌疑人特征线索协助破案。

三、交通事故应急措施

（一）应急原则

1. 执行预案而不唯预案原则：应急预案是根据发生交通事故可能造成的影响而预先制定的方案，在实际操作中，要根据实际情况灵活进行调整。

2. 先救人后抢物原则：应急救援应体现以人为本的宗旨，始终把人放在第一位，当发生交通事故后，应当首先救人，当确保所有能够救援的人都已经得到妥善救援后，方可以实施救援物资和设备的方案。

3. 分工协作原则：应急小组成员应牢记分工，按小组行动，服从指挥。

（二）应急响应

1. 当发生交通事故后，根据应急程序，应急救援小组在得到有关通知后立即作出应急响应，保证在最短时间内赶到事发地点，积极采取措施控制事态的发展，并及时向各级应急领导小组报告。

2. 在救援中要千方百计防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失。

3. 严格执行有关救援规程和规定，严禁救援过程中的违章指挥和冒险作业，避免救护中的伤亡和财产损失。

4. 在应急响应过程中要积极联系各方，以求获得各方的支持和协助，必要时向兄弟单位和地方求助。

5. 事故及紧急情况得到遏制后，注意保护事故现场，不得故意破坏事故现场，毁灭有关证据，并按相关规定开展事故调查处理，一般事故，由事故发生单位将事故调查处理意见上报指挥部。

（三）应急措施

1. 保护事故现场：

（1）防火灭火、排除隐患：交通事故发生后，现场或救援人员应尽快将仍在转动的发动机熄火，切断电源，封闭油箱以防着火，对已发生的火灾要立即用车上和过往车辆上的灭火器扑灭，同时严禁在事故现场内燃火、用火，出事车辆的车轮下，应放置石块之类的障碍物以防止滑坡，对车上处于危险状况的货物应及时排除或转移。

（2）保护现场、协助勘查：对现场内的尸体及各种散落物和痕迹应立刻严加保护，不许被随意挪动或擦掉，必须移走的尸体、伤员或危险物品，须做好标记，画上体位线，对如血迹之类易于消失的痕迹应加盖保护物等。现场勘查人员赶到后，负责保护现场的人员应主动介绍情况，对挪动情况加以详细说明，协助进行现场勘查。

（3）维护现场秩序、保护公私财物：肇事车辆装载的货物和死伤人员失落遗留的财物，应专门派人在做好标记的前提下统一收管登记，防止坏人趁火打劫、捣乱、制造事端。

（4）协助疏导交通、维护交通秩序：交通事故现场常占据一定路面，加上场外围观群众的堵塞，会严重影响交通安全与畅通，应组织人员协助交通干警疏散围观群众，打通车行道，指挥密集的过往车辆，对无需停留使用的车辆应令其尽快开走。

2. 组织呼救、报案救援：指挥小组或临时指挥小组应尽快派出可靠人员，利用手中最有效的交通工具和通信器材向附近的公安交警部门、医疗急救部门发出紧急呼救和救援信息，以求尽早得到救援和协助。

3. 周密组织抢救和转运伤员：现场救护就是事故现场采取一系列紧急有效措施，挽救伤员生命，防止伤情恶化，减轻疼痛，预防并发症，并迅速妥善地把伤员护送到医院，具体措施如下：

（1）保持伤员呼吸道通畅：

1) 解除伤员口、鼻、咽、喉部的异物、血块、粘痰、呕吐物等。

2) 解开伤员的衣领、腰带。

3) 下颌骨骨折或脑伤深度昏迷的伤员，舌向后坠，阻塞咽喉部者，应采用下列方法使气道开放：

①没有颈椎损伤的伤员可将颈部略微托起，使头部后仰，使气道开放。

②抬起下颌骨使下齿列错位在上齿列的前方，同时使头部后仰，使气道开放。

③拖出舌头用别针或丝线穿过舌头固定于衣扣上。

④环甲膜穿刺或切开。

⑤对呼吸、心跳停止的伤员应立即做心肺部位复苏术。

（2）止血：

1) 点滴状出血，暗红色的静脉出血，前臂或小腿下方的鲜红色的、喷射状出血，一般用纱布绷带或干净衣物加压包扎即可止血，如加压包扎不能完全止住，可再将肘关节或膝关节绷扎并屈曲位。

2) 前臂或小腿上三分之一以上的出血，血管较大、较深，如加压包扎不止血，应尽量靠近伤口上方上止血带。如没有现成的止血带可用橡皮管或布带代替，用布带绷好打结后，在结下插入一小短棍，将布带旋转绞紧，绞紧的程度以伤口不再出血为度，然后将短棍固定在肢体上，止血带必须有显眼的标志并注明上止血带的具体时间。

（3）包扎伤口：

1) 用灭菌纱布，洁净的毛巾、衣物、布类覆盖创面，外用布条包扎，创面大的烧伤用大块灭菌纱布或洁净的床单包扎，包扎时不要弄破创面的水疱。

2) 颅脑伤用纱布或其他布料做成一个大于伤口的圆环，放在伤口周围，脑后包扎，以免颅骨骨折片在包扎时陷入颅内。开放性颅脑伤，伤口内除有颅骨碎片外，常有脑组织自伤口溢出，现场急救时不能加压包扎或轻易取出骨碎片，可先用毛巾或纱布做成保护圈，套住膨出的脑组织，用消毒的纱布或清洁布类盖住脑组织，然后再用三角巾包扎，立即送医院。

3) 胸部伤，若有开放性气胸（伤口有气体呼噜呼噜进出），要包扎紧密，阻断气体从伤口进出。

4) 多处、多根肋骨骨折的胸部伤，胸壁失去支持，不能有效地呼吸，对伤员的生命威胁很大，可用衣服、枕头、沙袋等压迫包扎于包侧，以避免浮动，现无适当物品可用，可将伤员侧卧在伤侧。

5) 外露的骨折端不要还纳，如包扎过程中自行还纳，应在后文件中注明。

6) 有内脏脱出的腹部伤害（多为小肠和大网膜）不要还纳脱出的内脏，可先用大块灭菌纱布盖好，再用凹形物（饭碗、水勺）扣上，（注意扣上的保护物不要加压在内脏上）或者用纱布，毛巾做成环形保护圈，再用绷带或三角巾将三包扎，以免内脏继续脱出。

(4) 止痛：颅脑损伤或胸部伤慎用或忌用。

(5) 固定伤肢：有骨折的或有严重软组织上的肢体要用夹板、木板、竹枝等将伤肢固定，固定应超越伤口的上下方关节，在没有可用物品时，可将上肢固定于胸前或固定于健侧肢体，常见骨折的固定方法如下：

1) 头部骨折：一般不需特殊固定，使头稍抬高，两侧放沙袋或枕头固定，避免转运途中头部晃动。

2) 锁骨骨折：用绷带以“∞”字形绕两肩拉紧，在背部打结使伤员两肩向后展。

3) 肱骨骨折：在上臂外侧放一块大小合适的夹板，加热后在前臂骨折上、下两端绑牢，使伤肢屈曲于胸前，再将前臂吊在胸前。

4) 前臂骨折：用两块大小合适的夹板，放在前臂内外两侧，上下两头扎牢固定，屈肘90度用悬带吊起。

5) 大腿骨折：将一块自腋窝到脚跟长的夹板放在伤肢外侧，再用一块自腹吸沟到脚跟前的夹板放在伤肢内侧，（亦可用外侧一块夹板，而内侧以健肢代替夹板）加垫后依次在腋下、臀部、骨折上下端、膝下、脚跟处用布带缠紧大结如无夹板，可将伤肢绑在健肢上。

6) 小腿骨折：取长度从脚跟至大腿相等的夹板两块放在伤腿的内、外侧，从大腿至踝部分几处布带结扎固定，亦可用健肢固定。

7) 脊柱骨折：伤情多较严重，严禁乱搬动，必须搬动时，要由2-3人同时抬起伤员的头、肩、腰、腿，以防脊柱弯曲，损伤脊髓，然后小心地将伤员俯卧于

硬板担架上，用三角巾固定，如果有颈椎骨折，必须在有一人牵引并固定头部的同时，将伤员仰卧在担架上，头部两侧必须加垫固定，防止晃动。

（6）防止休克：可强刺激（针刺）人中，十宣、涌泉、列缺等穴位兴奋循环，呼吸作用。

（7）保存好断离的组织：伤员断离的肢体，指、趾、耳、鼻等用灭菌纱布或干净布包好。如可能，将之放在冰上（不要放在冰内，以免冻伤）、注明受伤时间，随同伤员送往医院，伤员搬运方法如下：

1）单人徒手搬运：

①扶行法：能行走，伤势较轻的。

②抱持法：不能行走，但神志清楚，以右手托住伤员背部，将上身扶起，使其一手勾住救护人员颈部，救护人员再用左手托住伤员颈部，救护人员再用左手托住伤员大腿，将伤员抱起。

2）双手徒手搬运：

①椅托式：两人各一手伸入伤员大腿之下相互紧握，另一手彼此搭于肩上，支托伤员背部。

②平托式：两人同时在伤员一侧，一人用手臂抱住其颈肩部，另一人用手臂托住臀腿部，平行前行。

③脊柱损伤者搬运：与脊柱骨折固定方法相同。

4. 处理善后、汇报情况：事故现场抢救结束，伤亡人员转运完毕后，指挥小组或临时指挥小组应将现场集中看管的物品移交给有关部门，并代表全体参与救护的人员向政府部门和赶到现场的公安交通管理部门领导介绍情况、汇报工作。

四、车辆突发起火应急措施

（一）起火原因分析

1. 内部电气短路：常见的现象为电线相接连或相碰撞，电流突然增大，导致电线表面绝缘层燃烧引起火灾。造成内部短路原因有以下几种：

（1）车辆的绝缘电线电缆不符合车辆自身的环境和特定要求，车辆在驾驶时因震动、腐蚀或者局部高温而失去绝缘能力引起短路。

（2）因电线固定强度不够和布线不合理，导致长时间的摩擦或在机械力的作用下断落相接触、碰撞。

（3）未按照指定位置设置电源线造成短路。

(4) 人为错误接线导致短路。

2. 内部器件过热或者产生高温引起火灾：车辆电器线路接点连接不牢靠，导致局部电阻过大产生高温使导线或接点熔化，引燃周围的可燃物，例如发电机接线柱因连接不牢靠产生高温，引燃周围的杂物、油污发生火灾等。

3. 油路系统故障引发火灾：车辆大多以汽油或者柴油作为燃料，使其在内燃机内燃烧产生动能，驱动车辆行驶，汽油及柴油极易燃烧，所以车辆油路发生故障极易引起火灾的发生，油路系统故障引起火灾的原因主要有以下几种：

(1) 气缸内燃油不充分燃烧引起火灾充入发动机的混合气体过浓或气缸窜油时，燃油在发动机气缸内不能完全充分燃烧，排放时排气管排出浓烟火星，若地面上或排气管上方有油污或其他易燃物品就可能引起火灾。

(2) 输油管路接口松动或管路破损漏油引起火灾：车辆供油系统主要有油箱、油管、油泵和化油器等部件组成，在车辆使用过程中会由于腐蚀、碰撞、震动、老化等原因出现管路接头松动，油路破损开裂等现象，使燃油泄漏，与空气形成爆炸性气体，遇到明火或接触电气线路火花极易发生燃烧或爆炸，若此时泄漏不止，势必造成严重的火灾事故。

4. 机械变形：车辆发生撞车或翻车所引起的机械变形可能导致车辆油路系统破损及电路短路而引起火灾，其具体原因有以下几种：

(1) 撞车后，易使车体油箱、油泵、油管破裂，造成喷油，遇发动机高温或电火花即可起火。

(2) 高速行驶的车辆发生碰撞时，由于冲击力比较大，从而导致供油系统直接发生碰撞损坏，造成爆炸起火。

(3) 车辆撞击后，其外壳发生变形极易使车辆本身的电气线路绝缘破损，从而导致车辆电气线路短路引起火灾。

(4) 运载化学危险品等不稳定物质因撞击起火。

(5) 因受撞击，车内易燃物遇发动机高温或接触高温的排气管而起火。

5. 机械摩擦：常见原因具体如下：

(1) 轮胎起火：由车辆轮胎引起火灾根据车辆轮胎构成材料的理化性质和以往火灾事故分析，轮胎起火的主要原因具体如下：

1) 由于轮胎在超标准负荷情况下长时间运行，内部积热引起自燃起火。

2) 由于刹车咬死, 刹车片不灵, 高速运转后摩擦产生高温, 传递给轮胎, 也易引起轮胎受热自燃。

(2) 由发动机润滑系统引起火灾: 车辆的发动机润滑系统缺油, 机件相互接触并相对运动, 摩擦产生高温, 当触及燃油等可燃物时引起火灾, 发动机内轴承、活塞、汽缸壁、齿轮箱因磨损或制造上的缺陷, 也会导致过度的摩擦生热, 最后导致车辆起火。

(二) 应急措施

1. 按照快速就近原则出动消防力量, 缩短到达火场的时间, 就近力量部署, 争取早到场, 是我们灭火的一条原则, 对交通道路而言, 尤其是在高速公路等偏远地区, 没有室外消火栓, 没有天然水池, 最早出水就是我们水罐消防车上载的水, 因此日常就要做好应急准备工作。交通道路都分了不同的地段, 各地段的长度不一, 不能死板地拘泥于哪个地段车辆火灾就由管辖该地段消防队去灭火, 而应从整体上予以考虑, 加强各消防救援队联系、协作、配合。确定距火场最近的消防力量作为第一出动, 以缩短到达火场的时间, 争取早出水, 尽快扑灭火灾。

2. 迅速疏散、抢救被困人员: 当多辆车相撞发生火灾时, 车身变形、车门损坏常造成座舱内人员无法脱身, 消防员要根据现场具体情况, 可在喷雾水流保护下利用吊车、切割机等设备尽快救出被困人员。

3. 控制火势扩大, 尽快扑灭火灾: 在车辆火灾的扑灭过程中, 也应本着先控制后消灭的原则, 考虑到受水源限制要争取速战速决, 对较大的火场要注意控制火势, 保护未燃车辆, 主要是对车辆的油箱、轮胎利用水流冷却。因为行驶的车辆停驶后, 随着通风条件的下降、轮胎因摩擦所蓄积的热量导致轮胎温度的不断升高, 往往引起轮胎自燃或爆炸, 威胁消防员的生命安全。

4. 抢救伤员, 清理现场, 向有关部门汇报相关情况: 一旦在车辆起火事故中发生了烧烫伤事故, 如属于轻度受伤可利用自救常识及时进行救治, 如发生较严重的烧烫伤事故应马上报告部门领导及安全科, 启动应急措施, 在做初步救护处理后, 及时送往医院治疗应急处置措施, 常用急救方法如下:

(1) 烧伤的急救主要包括降温及保护患处, 如果烧伤后皮肤尚完整, 应尽快使局部降温, 如将其置于水龙头下冲洗, 这样会带走局部组织热量并减少进一步损害。

(2) 如果患者烧伤处已经起了水疱，应该保护局部或降温，用干净的水冲洗患处时，注意不要刺破或擦破水疱以防止感染，若伤处肿胀，应去掉饰物，连续用冷水冲洗伤处，然后用不带黏性的敷料或潮湿的，最好是消毒垫子轻覆水疱之上，除非水疱很小，否则一定要将患者送往医院。

(3) 如果患者的衣服和患处有粘连时，应该用剪刀将患处周围的衣服剪开，尽可能让患处暴露出来，用清洁的纱布轻轻覆盖。

(4) 对于火烧伤：如果衣服着火，应注意不能跑动以免煽起火焰，用大毯子、衣服、抹布或类似物覆盖大火，当衣服已经烧着时，应将衣服脱去，但要留下与身体黏着的部分，用潮湿被单或类似物将伤者包裹，送医院检查。如果皮肤已经烧坏，要用干净的垫子覆盖其上以保护伤处，减少感染危险。如果患者烧伤的程度十分严重，有些皮肤已经出现炭化的迹象，不要触动患处，以免因处理过多，造成患处的二次损伤。

(三) 预防措施

1. 驾驶员要定期对车辆进行安全检查，特别要注意检查点火开关、蓄电池等大电流的电器件接线柱、导线的连接、绝缘等是否可靠，经常检查发动机及底盘是否有漏油现象。

2. 防止电线短路，闻到胶皮臭味或仪表台附近冒烟时应迅速靠边停车熄火，断开全车总电源开关，查找原因排除故障，防止发动机回火，不违章操作。

3. 日常生活中的打火机、摩丝等也是构成车辆火灾的危险品，不能放在车内容易被太阳光线聚焦的部位。

4. 保持发动机舱整洁，不要积有太多的污垢。

1.7 保证供货应急预案

为加快急需产品的供货进度，保持急需产品的正常进行，提高服务水平，保证市场供货，对低于安全库存的产品和公司订单产品的状况，应采取以下应急预案：

一、准备工作

1. 采购部与公司沟通，制定产品规格的安全库存量。
2. 仓储部做好每日收发货统计，时刻掌握每日实际库存情况。

二、组织过程

1. 对低于安全库存的产品和订单产品,有采购部负责通知各有关单位及时启动应急预案。并同时向应急预案领导小组组长报告。

2. 启动应急预案后,有关部门必须在所涉及的购物计划单、货款申请单、车辆申请单、检验报告单等单据上注明“加急”字样。

3. 采购部、财务部等部门在接到带有“加急”字样的申请单时,要迅速办理,在规定时间内完成任务。

4. 对启动应急预案的产品,采购人员必须优先安排采购,在接到指令的第一时间进行采购,上下工序之间的采购计划不得拖延时间。

5. 质检部门对产品的检验必须在接到请验单后十分钟内到达现场取样,立即检验,检验需要加班的自动加班。检验结果出来二十分钟内将检验报告下发到请验单位。

6. 有关部门对全过程的信息传递必须及时准确,不得拖拉和隐瞒。

三、异常情况处理

遇到问题影响正常购进、运输、检验、发货的,部门负责人必须第一时间向小组组长报告,并索要明确指示意见,按指示意见迅速开展工作。

四、监察与处理

1. 对产品采购情况进行全过程监督和考核。并对违背预案要求的部门和单位拿出处理意见。

2. 对违背预案要求,不能在规定时间内完成任务或不能及时向小组组长报告而造成断货、影响市场发货者,按照以订单为业务单元的绩效考核标准对该单位进行考核,并根据情节对该单位负责人XX元罚款。

五、应急供货措施

遇有采购单位紧急订单情况,我公司在接到通知或订单时,第一时间启用应急库房货物,在安全的前提下以最快的速度及最短的时间立即将该批货物送到采购方指定地点。

1. 项目经理自接到紧急订单时,及时了解产品库存情况,根据库存情况立即协调采购部组织采购。及时保证客户紧急订单的需求。

2. 紧急运输响应速度:我公司有多辆运输车,以供配送。并且公司目前与多家物流公司均建立良好的合作关系,也可全天候调运车辆,可充分保证客户的需要。以最快时间将货物送到客户指定的地点。

3. 应急运输车辆保证措施:

(1) 我公司制定了完善的运输业务操作规范, 使所有运输业务操作按照标准的服务流程进行, 确保整个操作过程井然有序。

(2) 我公司能随时提供合格的运输车辆, 保证货物的及时运输和安全到达, 保证运输服务质量并通过利用先进的技术手段, 对车辆进行实时监控。

(3) 保证对车辆进行定期的维护和保养。

(4) 为了降低货损货差, 我公司将根据不同的自然状况和路况控制和掌握行车速度, 在保证及时送货的同时, 保证货物的安全。

(5) 我公司在日常用车运输班组外特设置紧急运输班组, 一旦发生需要紧急供货情况时, 我公司还将立即安排紧急运输班组前往运输, 保证在第一时间满足采购单位的产品需求。

1.8 货物质量问题应急预案

一、编制目的

为建立健全应对货物突发安全事故或重大质量问题的补救体系和运行机制, 规范和指导应急处理工作, 有效预防、积极应对、及时控制货物安全或质量事故, 高效组织应急补救工作, 最大限度地减少货物安全质量问题事件的危害, 保障消费者的权益, 降低公司损失, 我公司特就产品质量问题制定产品质量问题处理预案。

二、工作原则

在公司各级领导、部门的指导下, 按照“分级管理、明确职责、落实责任、科学决策、加强监督、及时反映、快速行动”的原则, 依法开展工作。

三、适用范围

在我公司提供的货物对采购单位的日常工作各环节中发生产品质量事故, 造成严重社会影响的质量安全事故及可能构成潜在的危害适用本预案。

四、应急措施

1. 应急处置工作制度:

(1) 建立事件应急值班制度, 小组成员的通讯工具, 要保证24小时开机状态, 应急人员随时待命。

(2) 要为应急工作配备必备车辆, 技术、处理人员必须在最短时间内赶到现场, 确保应急工作的需要。

(3) 经常保持与采购方部门的联系，确保在应急机制启动时，与各有关单位之间的联络畅通和积极配合。

2. 现场应急处理：各组成员到达指定地点后，按照分工立即开展工作，具体步骤如下：

(1) 及时传达贯彻领导指示，随时报告事件处理情况，完成领导交办的各项任务，并对现场货物检查。

(2) 对需抽样检验的应立即抽样送检，检测中心立即安排人员检验，检验结果迅速报告领导小组。

(3) 现场处理必须做到政令畅通、步调一致、各负其责，任何人都不得因为工作的疏忽导致不应有的损失和对采购单位和公司的损害。

(4) 对不合格货物进行召回，具体实施方法如下：

1) 对于的确存在质量缺陷的货物进行及时召回。

2) 对于召回的产品立即通过溯源管理制度，进行原辅料和成品的双向追溯，追踪不合格批次数量的成品批次，实行召回。

3) 对于召回的产品，如的确无法整改与修复的，直接进行更换处理，对于可以整改的，提出整改方案，进行整改，再次检测合格后，予以发货。

3. 进行后期处理：

(1) 突发事件处理完毕后，领导小组必须对质量事件的处理情况进行总结，分析原因，提出预防措施。

(2) 各级处置领导小组要建立落实责任追究制度，明确责任，落实到人。对坚持原则、处置得当、沉着果断的有功人员给予通报表扬和奖励；对迟报、谎报、瞒报和误报事件重要情况以及玩忽职守、推卸责任造成不良后果的相关人员给予通报批评并依法追究责任，并就今后的质量管理工作作出了工作部署：

1) 以此次质量事故为契机，开展质量全员教育工作，并落实到所有管理和作业人员，并且将质量教育作为经常的、持久的制度进行到项目完工，举一反三在全司开展一次质量教育工作。

2) 建立奖罚制度，对于管理和作业人员好的要奖励，差的要罚款，树立人人有好的工作质量，才会有好的产品质量。

3) 要求项目的各相关责任部门，对项目部的作业过程进行全方位的检查、监督，以提高工作质量、确保货物质量。

(3) 技术部门人员应针对货物的质量问题进行改进, 不断提升专业水准, 公司将会针对改进情况给予奖励。

3、人员岗位职责

1.1指挥机构及职责

项目经理部成立生产安全重大事故应急领导小组, 由项目经理、技术负责人、安全经理、总工程师及工程部、设备物资部、安全监督部、财务部、综合办公室等部门负责人组成。下设抢险救援组、对外联络组、事故调查组、善后工作组。总指挥职责: 负责全面管理和协调工作, 负责本项目应急预案的启动实施、小组人员分工、向上级单位请示启动上级部门应急预案等。副总指挥职责: 协助总指挥工作, 在总指挥不在场的情况下行使总指挥权力、协调处理相关工作, 具体负责各部门生产安全的现场管理, 恢复和保证生产正常进行。

1.2应急小组

生产安全重大事故应急领导小组, 日常工作由安全经理负责。其主要职责:

- (1) 根据项目部生产安全重大事故应急领导小组的指令组织实施应急预案;
- (2) 负责组织应急预案的演习、操练和讲解活动;
- (3) 完成项目经理部生产安全重大事故应急领导小组交办的各项工作;

1.3抢险救援组

以工程部为主、其它有关部门配合, 组成抢险救援组。负责维持事故现场秩序, 保护事故现场, 提供抢险通讯、车辆、医疗、物资等。负责排除险情、抢救遇难遇险人员及国家财产。

1.4对外联络组

以综合管理室为主, 其它有关部门配合, 组成对外联络组。负责对外联系求援、情况报告、传达上级指示要求。

1.5事故调查组

以安全监督部为主, 其它有关部门配合, 组成安全监督组。负责配合上级有关部门, 按照事故处理“四不放过”的原则, 查清事故原因, 查明事故性质及责任, 总结事故教训, 提出整改措施, 并对事故责任者提出处理意见。

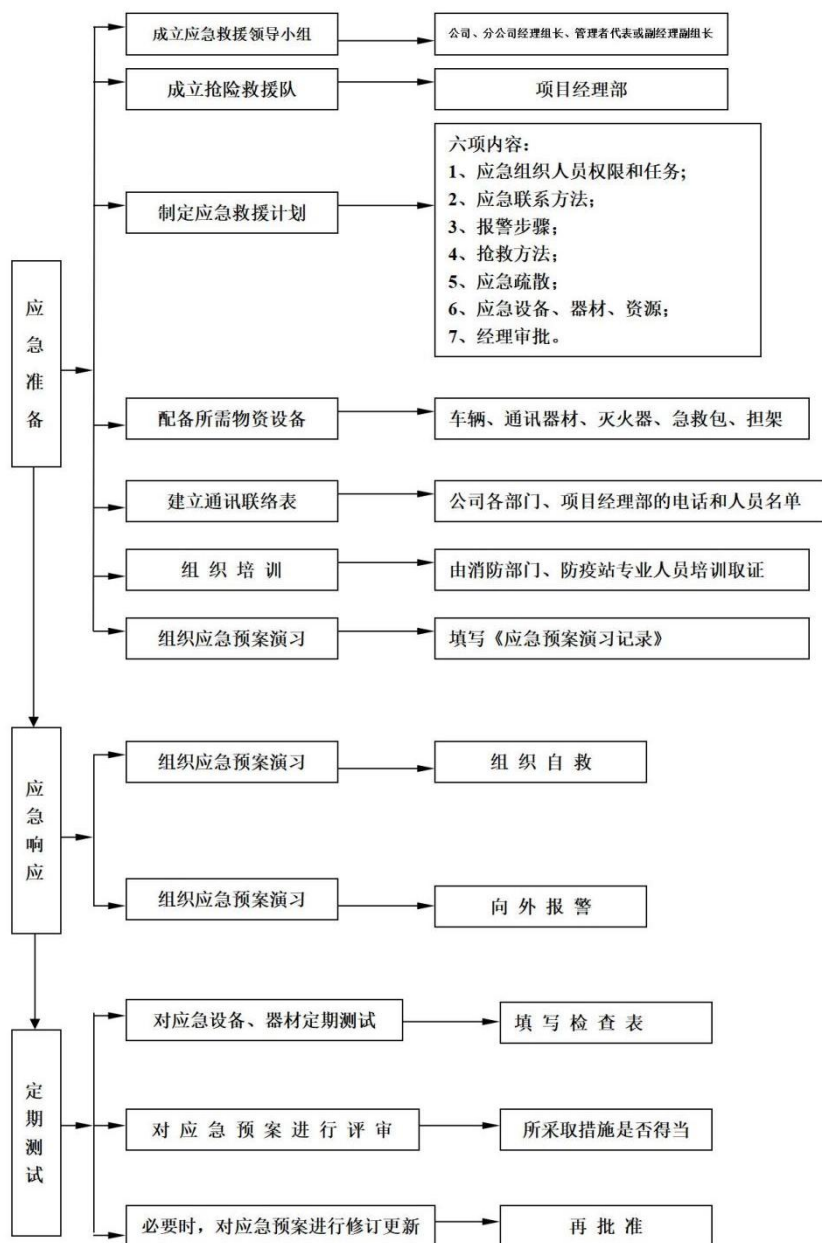
1.6善后工作组

以设备物资部为主，其它有关部门配合，组成善后工作组。负责做好事故伤亡人员家属的安抚工作，按照国家政策负责遇难者及家属的善后处理和受伤人员善后工作。

4、应急响应流程

对应急人员进行应急准备相关培训：对应急现场人员进行岗位教育和消防知识的教育；对扑火救灾、救护人员的知识能力教育；对抢救摔伤人员知识能力教育；对紧急切断电源、抢救触电人员知道能力教育；对控制机械事故损害或伤害，排除机械设备危害、防止机械事故扩大教育。

制订切实可行的安全施工方案及安全技术交底，备足备好应急工具和应急用品，做好预防准备。



5、应急管理制度

一、总则

为了有效应对施工现场可能发生的各类突发事件，保障施工人员的生命安全和身体健康，减少财产损失和环境破坏，确保工程建设的顺利进行，特制定本施工现场应急管理制度。

本制度适用于施工现场内发生的各类突发事件的应急管理，包括但不限于火灾、爆炸、坍塌、触电、高处坠落、机械伤害、中毒、中暑、恶劣天气等。

二、应急管理组织机构及职责

（一）应急管理领导小组

成立以项目经理为组长，项目副经理、技术负责人、安全负责人为副组长，各部门负责人、班组长为成员的应急管理领导小组。

领导小组的主要职责包括：

- 1、全面负责施工现场应急管理工作的组织、指挥和协调。
- 2、制定和完善施工现场应急管理制度和应急预案。
- 3、组织开展应急培训和演练，提高施工人员的应急意识和应急处置能力。
- 4、负责应急物资、设备的储备和管理。
- 5、及时向上级主管部门和相关部门报告突发事件的情况，并按照上级指示和要求组织实施应急处置工作。

（二）应急救援小组

根据施工现场的实际情况，成立以下应急救援小组：

- 1、抢险救援组：负责事故现场的抢险救援工作，包括灭火、救人、排除险情等。
- 2、医疗救护组：负责对受伤人员进行现场急救和送往医院救治。
- 3、治安保卫组：负责事故现场的治安保卫工作，维护现场秩序，防止事故扩大。
- 4、后勤保障组：负责应急物资、设备的供应和保障，以及应急救援人员的生活保障。

各应急救援小组的职责明确，分工协作，确保应急救援工作的顺利进行。

三、应急预案的制定与演练

（一）应急预案的制定

根据施工现场的特点和可能发生的突发事件，制定相应的应急预案。应急预案应包括以下内容：

- 1、 应急组织机构及职责。
- 2、 突发事件的类型和危害程度分析。
- 3、 应急处置的基本原则和程序。
- 4、 预防与预警措施。
- 5、 应急救援的措施和方法，包括抢险救援、医疗救护、治安保卫、后勤保障等。
- 6、 应急物资、设备的储备和管理。
- 7、 应急响应的级别和程序。
- 8、 后期处置措施，包括事故调查、善后处理、恢复生产等。

（二）应急预案的演练

定期组织应急预案的演练，演练的频次不少于每年一次。演练的目的是检验应急预案的可行性和有效性，提高施工人员的应急意识和应急处置能力。演练结束后，应对演练效果进行评估和总结，针对存在的问题及时对应急预案进行修订和完善。

四、预防与预警

（一）预防措施

- 1、 建立健全安全生产管理制度，加强对施工现场的安全管理。
- 2、 对施工人员进行安全教育培训，提高施工人员的安全意识和操作技能。
- 3、 加强对施工现场的安全检查和隐患排查治理，及时消除安全隐患。
- 4、 对施工现场的重大危险源进行辨识、评估和监控，制定相应的防范措施。
- 5、 做好施工现场的安全防护设施和个人防护用品的配备和使用。
- 6、 关注天气预报和预警信息，提前做好恶劣天气的防范措施。

（二）预警措施

- 1、 建立预警信息发布机制，及时发布预警信息。预警信息的发布渠道包括施工现场的广播、宣传栏、微信群等。
- 2、 当发现可能发生突发事件的征兆时，立即采取相应的防范措施，并及时报告应急管理领导小组。

五、应急响应

（一）响应级别

根据突发事件的危害程度和影响范围，将应急响应分为Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级三个级别。

Ⅰ级响应：发生特别重大突发事件，造成或可能造成人员伤亡和重大财产损失，需要上级主管部门和相关部门协调支援的。

Ⅱ级响应：发生重大突发事件，造成或可能造成人员伤亡和较大财产损失，需要项目内部协调解决的。

Ⅲ级响应：发生一般突发事件，造成或可能造成人员轻伤和一定财产损失，能够在施工现场自行解决的。

（二）响应程序

1、突发事件发生后，现场人员应立即向项目经理报告，并采取相应的应急措施。

2、项目经理接到报告后，应立即启动应急预案，并组织应急救援小组赶赴现场进行救援。

3、根据突发事件的级别，及时向上级主管部门和相关部门报告。

4、在应急救援过程中，应遵循“先救人、后救物，先控制、后处置”的原则，确保救援工作的安全和有效。

5、应急救援结束后，应及时对现场进行清理和恢复，对事故进行调查和处理。

六、应急物资、设备的储备和管理

（一）应急物资、设备的储备

根据施工现场的实际情况，储备必要的应急物资和设备，包括灭火器、消防水带、急救药品、担架、应急照明设备、通讯设备等。应急物资和设备的储备数量应满足应急救援的需要，并定期进行检查和维护，确保其处于良好状态。

（二）应急物资、设备的管理

建立应急物资、设备的管理制度，明确管理责任人，对应急物资、设备的采购、储存、发放、使用和回收进行全过程管理。定期对应急物资、设备进行盘点和检查，及时补充和更新过期或损坏的物资和设备。

七、后期处置

（一）事故调查

突发事件应急处置结束后，应按照“四不放过”的原则，对事故进行调查和处理。查明事故发生的原因、经过、人员伤亡和财产损失情况，认定事故的性质和责任，提出对事故责任者的处理建议和防范措施。

（二）善后处理

做好伤亡人员的善后处理工作，包括伤亡人员的赔偿、家属的安抚等。对受损的设备、设施和建筑物进行修复和重建，尽快恢复生产和生活秩序。

（三）恢复生产

在确保安全的前提下，组织施工人员尽快恢复生产。对施工现场进行全面的安全检查和评估，消除安全隐患，为恢复生产创造良好的条件。

八、奖励与处罚

（一）奖励

对在应急管理工作中表现突出的单位和个人，给予表彰和奖励。表彰和奖励的方式包括通报表扬、颁发荣誉证书、给予物质奖励等。

（二）处罚

对在应急管理工作中存在失职、渎职行为的单位和个人，按照有关规定进行处罚。处罚的方式包括警告、罚款、降职、撤职等。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

九、附则

（一）本制度自发布之日起施行。

（二）本制度由项目部负责解释和修订。

通过建立健全施工现场应急管理制度，我们能够有效地应对各类突发事件，保障施工人员的生命安全和身体健康，减少财产损失和环境破坏，确保工程建设的顺利进行。在实际工作中，我们要不断总结经验教训，持续完善应急管理制度，提高应急管理水平，为施工现场的安全稳定提供有力保障。