**启迪股份有限公司**

**文 件**

编号：\*\*公司通告〔2020〕01 号 签发单位：\*\*\*

**——-------------——————**

**应急事件急救援助措施**

**1.物业服务中心通道控制的实施措施：**

1.1是否实施通道控制由物业服务中心经理根据事件的实际情况决定。

1.2在启动通道控制措施后，秩序员应立即部署加强各通道、出入口的岗位人员。

1.3秩序员将警戒隔离带、警示桶（牌）安装到相关通道，必要时可启动人墙警戒隔离。

1.4实施通道控制后，应使相关通道岗位人员了解紧急启动通道控制的原因，设专人对通道控制原因、相关事件的情况向客户及相关人员进行解释和情况说明，并做好安抚工作。

1.5实施通道控制后，一般情况时，各通道、出入口严格执行凭证（业主卡、出入证、工作证）出入；特殊情况时，可采取“只出不进”（如发生地震、火灾等）或“只进不出”（如在发生盗窃、抢劫等事件时）的控制措施，对于提出异议或不配合的人员，应耐心劝阻，不能使用违法手段对其进行阻止和控制。

1.6在物业服务中心出入口或相邻路段设臵秩序员，对相关区域进行监控，并对前来救援的相关车辆、人员进入物业服务中心提供协助。

1.7实施通道控制的同时，应对应急事件的现场周围的重点区域部署秩序员，以确保对事件发生区域实施严格的隔离，防止无关人员、车辆进入。

1.8根据特定情况以及启动通道控制的原因，在认为必要的情况下可以实施区域控制， 例如关闭停车场。

**2.疏散撤离实施措施：**

2.1在决定进行紧急疏散撤离时，监控中心值班员在得到授权后，应当通过物业服务中心的公共广播系统通知客户进行有序疏散撤离。告知其客户撤离的原因、区域和疏散撤离目的地以及相关注意事项。

2.2在疏散撤离期间，应在沿撤离路线设臵秩序员，协助撤离者有效、有序地到达目的地。

2.3疏散撤离目的地应设立临时服务点，由客服人员、保洁人员、秩序人员组成安臵小组。为疏散撤离的人员提供必要的服务，并安抚情绪，维护公共秩序。同时收集人员撤离的情况，发布事故相关信息。

2.4通过对已疏散撤离的人员的询问，了解疏散撤离区域内情况及其家人的撤离情况。如有尚未撤离人员，立即组织营救，发现撤离过程中受伤人员，立即予以现场临时救 治。

2.5对疏散撤离区域周围的重点区域部署秩序员，确保对应急事件发生区域实施严格的隔离，制止已撤离人员或无关人员返回疏散撤离区域。

2.6疏散撤离后，加强各出、入口的监控，锁闭不相关的通道，做好客户财产的安全管理。

2.7在应急事件处臵完毕后，不能立即取消疏散撤离，物业服务中心经理、应急小组及设备管理人员应立即对建筑物的受损情况进行彻底地检查和统计，特殊情况应在相关部门对建筑物进行安全鉴定并确定安全或政府相关部门发布相关灾害警报解除信息后，方可允许人员进入。

**3.发生人身伤害、人员受伤时急救援助措施：**

3.1在接到发生人身伤害、人员受伤的信息时，应立即通知就近的秩序员前往现场。

3.2秩序员根据现场情况及受伤人员的伤情和意愿决定是否需要求助救护车。若事故造成的伤害轻微，而受伤人员也同意现场救护的方式，可安排合格的急救人员到现场进行救护。

3.3如伤情严重，情况复杂，在采取现场紧急救护措施的同时应立即通知医疗机构安排救护车进行救护（注：对身体伤害的急救处理，不能取代由医生或护士实施的医疗护理）。

**4.微伤和擦伤的急救援助措施：**

4.1保持伤口清洁并防止感染，如果有医用消毒液，则用消毒液清洗伤口。

4.2在伤口上覆盖经过消毒的或粘性敷料（创可贴），如有必要，寻求医疗建议。

**5.出血的急救援助措施：**

5.1尽快止血，让伤者躺下，抬高受伤部位，检查伤口。

5.2伤口如没有异物，用一块消毒敷料覆盖在伤口上，再直接用手按压在伤口上止血。

5.3伤口如有异物，让异物保持原状，用一块消毒敷料覆盖在伤口上，再用手按压伤口近心端的动脉部位，但时间严禁超过 15 分钟。

5.4如果没有足够的消毒敷料，可以使用干净的手帕或棉毛巾来覆盖伤口。

5.5如果怀疑存在内出血，须检查是否有休克症状。

5.6尽快联系伤者亲属，并及时将伤者送进医院。

6.休克的急救援助措施：

6.1所有重伤都可能导致休克，休克的症状和反应有：皮肤湿冷，显得惨白或灰沉； 指甲末端和嘴唇呈青紫色；感觉发寒和口渴；呼吸急促、困难；脉搏乏力而急促；意识渐失。

6.2不能随意挪动、处臵伤员，让伤者仰卧平躺，抬起双腿以高于头部，头转向一侧， 解开其颈部和腰部的紧身衣物，让伤者保持温暖和舒适，不要给伤者进食或饮水。

6.3尽快联系伤者亲属，并联系救护车将伤者送进医院。

**7.意识不清的急救援助措施：**

7.1让伤者侧卧，头转向一侧并枕在其前臂(复原卧式)，如有异物阻塞伤者的呼吸道， 则须将异物清除。

7.2不要给伤者进食或饮水，或试图让其坐起来。

7.3尽快联系伤者亲属，并联系救护车将伤者送进医院。

**8.骨折的急救援助措施：**

8.1如果怀疑存在关节受伤或骨头折损，不要立即转移伤者，除非有伤情加重的危险， 或者等到受伤部位得到固定之后再转移伤者。

8.2尽快联系伤者亲属，并打“120”电话联系救护车将伤者送进医院。

**9.眼伤的急救援助措施：**

9.1异物进入眼睛：勿用手揉眼睛，应用干净的自来水冲洗眼睛表面，清除像灰尘、炭、沙粒或微粒这样的松散颗粒，如果微粒异物位于眼眶内或已嵌入眼球，不要试图清除这些异物，可在眼睛上松散地覆盖一块干净的敷料，将伤者送医院救治。

9.2化学物资进入眼睛：立即用洗眼器轻柔但又要彻底地冲洗受伤的眼睛，至少冲洗10 分钟，如果没有洗眼器，可以用自来水冲洗脸部的受伤部位。注意不要让受伤的眼睛受到感染。在洗眼睛时眼皮须翻开，以保证眼睛内的化学物资被水冲走，不要擦眼睛，可在眼睛上放臵一块消毒敷料或眼垫，尽快联系伤者亲属，并联系救护车将伤者送进医院。

9.3眼睛受到重击：尽快联系伤者亲属，并联系救护车将伤者送进医院。

**10.烧伤和烫伤的急救援助措施：**

10.1轻度烧伤/烫伤：用干净的冷水浸洗发红的创面 15 分钟，以减轻疼痛，在创面上覆盖一块消毒敷料，如果没有消毒敷料，可以用干净的布料代替；将戒指、手表等珠宝首饰从烧伤部位摘掉，不管何种烧伤情况，都不要弄破水泡或清除皮瓣，将伤者送进医院进行进一步的救治。

10.2中度烧伤：不要试图脱去紧贴烧伤部位的衣物，须在烧伤部位覆盖一块干净的棉布，防止暴露在空气中和受到感染；如果是大面积烧伤，在送医院之前须将伤者用干净的布单包裹起来，并随时检查伤者是否有休克症状。

10.3化学烧伤：连续用干净的自来水浸洗所有烧伤部位 15 至 20 分钟，在浸洗时防止化学物质流入眼睛，小心脱除受伤部位的衣物或必要时剪开衣物，在烧伤创面覆盖一块消毒敷料，尽快联系伤者亲属，并联系救护车将伤者送进医院。

**11.触电的急救援助措施**：

11.1发现有人触电，应第一时间切断触电电源，如果无法切断电源，救援人员做好防护措施，采用如干燥的橡胶、木制棍棒这样的不导电工具将伤者与电源分离开。

11.2发现人若未经过触电急救培训，应第一时间通知工程主管，工程主管（或安排经过触电急救培训的人员）应立即赶到现场。

11.3触电者伤势不重，神志清醒，未失去知觉，但出现心慌、四肢发麻、全身无力， 或触电者在触电过程中曾一度昏迷，已清醒过来，则应保持空气流通和温暖，使触电者安静休息，不要走动，严密观察，并安排送往医院进行进一步的治疗。

11.4如果触电者伤势较重，已失去知觉，但心脏跳动和呼吸还存在。应使触电者舒适，安静地平躺，周围人员散开，使空气流通，清除口腔内异物，解开他的衣服以利呼吸。如天气寒冷，要注意身体保温，如果发现触电者呼吸困难、稀少或发生痉挛， 应准备人工呼吸或胸外心脏挤压的方法进行进一步抢救，并拔打 120 急救电话。

11.5如果触电者伤势严重，呼吸停止或心脏跳动停止，或二者都已停止，仍不可认为已经死亡，应由受过触电急救培训的人员立即对伤者实施人工呼吸并配合胸外心脏挤压的方法进行救治，并拔打 120 急救电话。在医院救护人员到达现场前，尽量不要停止对伤者的救护工作。

**12.溺水的急救援助措施：**

12.1发现（或接报）有溺水人员求救，若离岸边较近，应尽量找杆类物品进行施救。若离岸边较远，需下水施救时，施救人员应从后面靠近溺水人员，抓住溺水人员的衣领、头发等部位托起溺水人员。防止溺水人员因极度紧张，慌乱中抱住施救人员，造成双双溺水身亡的惨剧。

12.2溺水者被救出水面后，已出现昏迷现象的：

12.2.1让其俯卧，头偏至一侧，用衣服或其他物体垫高腹部，或者将其横放在施救者弯曲的膝盖部，使头倒悬并轻轻按压患者背部，这样可使气管、肺和胃里的水迅速排出。

12.2.2撬开溺水者的口，清除口腔和鼻腔中的污物、痰液，注意将舌头托出，以保持呼吸道通畅。

12.2.3待溺水者缓过气来，没有生命危险以后，可以用手掌轻轻拍打他的脸，使他苏醒过来。

12.3如溺水者的呼吸心跳停止，不要因忙于倾倒排水而耽误患者的抢救时间，应马上进行口对口人工呼吸，吹气的力量要适当，使他的胸部隆起为止，吹气的频率一般为 15—16 次/分钟，但随年龄不同可有改变，成人常为 14—16 次/分钟，儿童为 18—24

次/分钟，婴幼儿次数更多一些。在实行人工呼吸的同时，必须配合胸外心脏挤压的方法，每进行 4 次胸外心脏挤压就要进行 1 次口对口人工呼吸。及时拨打 120 送往医院进行进一步地抢救。在医院救护人员到达现场前，尽量不要停止对伤者的救护工作。

**13.燃气或烟雾中毒时的急救援助措施：**

13.1转移伤者，避免进一步接触煤气或烟雾，保证空气流通，尽快让伤者呼吸到新鲜空气并解开伤者束缚的衣物和腰带。

13.2救助者必须采取一切防范措施，如开窗通风等安全措施以保证自己不受伤害。

13.3如果伤者心跳停止，应由受过急救培训的人员及时实施人工呼吸。并打电话联系救护车将伤者送进医院。在医院救护人员到达现场前，尽量不要停止对伤者的救护工作。



签发单位负责人：