

重庆市物业服务项目（小区） 防汛操作指南（试行）

为助力全市物业服务区域内防汛应急工作高效、有序地进行，提高物业服务企业防灾减灾能力，及时妥善预防和处置汛情，并遵从地方防汛指挥机构的统一指挥，在属地街道、镇政府领导下实现一体化统筹，一体化布署，一体化保障。结合物业服务企业实际情况，特制定本操作指南。

一、建立工作机制

（一）各物业服务企业应成立防汛工作领导小组，组长由物业服务企业负责人担任，统筹开展物业服务项目（小区）汛期安全工作。

（二）各物业服务企业要制定并落实管理区域的防汛工作制度、操作规程，明确岗位工作职责，确定现场防汛工作安全责任人。

（三）及时分析本物业管理区域特别是住宅小区防汛薄弱点，结合本物业管理区域地势及物业服务特点，制定可操作性的应急预案，并对工作人员进行培训。

（四）建立物业管理区域重大事件快速反应机制，落实重大事项报告制度。

（五）抢险救灾要本着“先救人、后救财”的原则，采取“先重后轻、自下而上、统一调度、快速反应”的方针，充分发挥物

业服务企业对项目（小区）、设备设施熟悉熟知的特长，把险情和灾害降到最低。

二、开展隐患排查

（一）清理排水管网，保证排水顺畅。

（二）清理疏通集水井。

（三）确保小区排水管网与市政管网连接通畅。

（四）地下车库污水泵保持完好，同时准备好备用泵。

（五）地下车库（含地下非机动车车库）出入口处配备足量的防汛专用沙袋（能够横栏地下车库出入口见高1米为标准）。

（六）地下车库（含地下非机动车车库）出入口处配备移动式抽水泵。

（七）汛情可能带来的次生灾害及安全隐患的清理、加固（如围墙、边坡、高大乔木等）。

三、落实安全防范措施

（一）建立安全排查制度，定期开展安全宣传教育和设施设备检查。

（二）监控室24小时有人值守，监控室值班、监控异常情况及时处置、监控设施的运行管理、故障报修和维修有相应记录，记录完整并存档。

(三) 定期运行排水设施，查验设施运行情况。

(四) 定期开展应急演练，发现、总结、评估和改进应急演练过程中暴露出的问题。

(五) 建立应急救援队伍，开展应急救援队伍培训，让人员熟悉应急救援流程。

(六) 物业服务企业（小区）应随时做好气象信息关注，以便提前采取防汛措施。

(七) 建立和完善小区车辆信息台账，以便灾情发生时，及时通知车主驶离。

四、及时消除隐患

(一) 排查出的设施设备故障要立即进行维修。

(二) 防汛物资配备不足的，要及时按标准进行补充。

(三) 小区有堵塞、封闭排水沟渠、占用疏散通道等行为，应及时进行制止和劝阻。当事人不听从劝阻的，物业服务企业应当采取拍照摄像等方式固定证据，并立即向社区街道、镇政府及其他相关管理部门报告，并留存相关记录。

五、储备防汛物资

根据各物业企业项目（小区）实际情况包括不限于以下内容：

(一) 常态化物资储备

1. 设施设备间、地下车位、地下室或人防、首层等出入口，配备挡水板、沙袋、挡水墙等物资。

2. 低洼处、易积水部位架设抽水泵、管道等设备。

3. 外立面、道路、散水、围墙等存在隐患周边设置警示标识。

4. 根据实际配备铁钩、铁丝、清渣网、排水泵连接软管、紧固螺丝、榔头、锤、斧、手锯、电工钳、铁锹、水桶、手电等物资。

（二）重大汛情物资储备

1. 挡水板。选择抗冲击力强、不易腐蚀的材料，安装时可采取侧立式卡槽或后方挡杆方式，阻挡面过宽的，板材之间进行固定连接（紧固夹子）或设置45度角支架。

2. 防汛沙袋。普通沙袋堆叠错位码放，码放高度超过50CM的，堵水下方增设45度角围堵坝；新型膨胀式沙袋层叠码放，码放高度占孔洞高度3/4左右。

3. 挡水墙。位于地下室配电房前和易发生市政管网倒灌的部位前，在汛期来临前设置专门挡水墙体，有条件的准备好备用电源。

六、汛情发生时的处置办法

（一）机房、设备房

1. 溅水设备再次投入运行前，进行全面擦拭吹干，绝缘值测量达标后投入运行。

2. 地面淹水的机房，检查地埋电线管内积水情况，积水量大的用气泵清吹，绝缘值达标后投入使用。

3. 配电柜和控制柜在水退后进行通风干燥，检测达标后投入使用。

4. 浸水及完全淹没的电动机等电气设备解体烘干，检测情况达标后重新组装，高压设备需具有资质的机构专门组织预防性实验。

5. 变配电室进水排干后，对夹层、电缆沟和室内进行通风除湿。

6. 机房进水严重时，停止设备运行，切断电源。

（二）电梯井进水

进水后关闭主电源，以溜车方式将电梯停于最高层，当水从电梯底层或以上厅门口、电梯机房进入底坑时，用簸箕、勺子、水桶、潜水泵等清除。

（三）电梯轿厢进水

对电梯进行围挡，正在使用的使用紧急呼叫联系使用人，在附近楼层停靠并及时离开轿厢，发生困人的安排人员前往安抚处置，电梯未使用、未困人的使用紧急按钮使轿厢停靠至底层，待电梯维保员到达现场后进行处理。

（四）低洼处积水

检查雨污水井及排水管线，视情况打开雨、污水井盖并设置安全警示标识，积水继续增长的，在积水区域加装排水泵强制排水，疏散积水区域周边的人员物资。

（五）市政道路积水反灌

安装挡水板或码放沙袋，检查涌入点周边区域排水设施，积水深度增大时，使用水泵向外排水，疏散积水区域周边的人员物资。

（六）排水管网反压喷涌

在涌水点码放沙袋，对反压喷涌点周边的雨水井、污水井的水位进行检查，疏散涌水点周围的人员物资。

（七）供电、供水、热力、通讯、燃气等管井积水

在涌水处四周、机房门口、井口码放沙袋，打开的管井口处设置安全警示标识，可能危及设备正常运行时，关停设备、切断电源，并撤离人员。

（八）绿地、墙裙、道路塌陷，树木倒伏，线杆断折

现场进行围挡，设置安全警示标识，安排专人看护，避免人员及车辆接近。

（九）地下空间积水

设置危险标识，用沙袋、木板、厚木板水渠闸等物拦住进水，进行排水，排水不及时立即通知业主将置于地下空间及人防工程中的财产转移至高处，水已淹到高压柜（屏）的拉闸停电，并组织人员撤离。对市政排水不畅或周边排水堵塞的，报告相关部门、单位。

（十）屋面排水堵塞

及时清理屋面杂物，确保屋面排水口畅通并进行标记。检查屋面排水并及时疏通。

（十一）阳台地漏反灌

当暴雨持续、主排水管出现故障，发生多层反灌水时，及时打开最底层屋面排水管检修口泄流。

（十二）山体边坡漫水

小区周边山体因暴雨漫水时，迅速疏散周边的车辆和人员，并用沙袋引导水流流出。

七、防汛应急预案启动

灾情发生时，各物业服务企业根据不同汛情预警启动应急预案。应急预案启动后，各领导小组成员及时赶到指定位置待命。

（一）蓝色汛情预警：主要道路和低洼地区开始积水，部分路段和低洼地区积水深度可能达 20cm。

应对措施：

1. 项目负责人到现场值守，非当班保安及相关人员在现场备勤，通知专业（电梯）公司维保人员现场备勤，直至预警解除。
2. 对各设备机房、低洼地区、地库、雨水沟等区域内的设施设备进行排查，确保设施设备使用正常、无运行隐患。
3. 检查防汛物资（沙袋等）的情况，确保摆放到位、数量达标、完整有效。
4. 在可能危及人身和财产安全的部位，设立安全警示标识，并视情况做好人员、财产疏散转移。
5. 关闭或停止室外用电（如霓虹灯、LED 屏、水景观等），对于无法排除安全隐患的区域或部位，及时上报相关部门。

（二）黄色汛情预警：主要道路部分路段和低洼地区积水深度可能达 20cm 以上、30cm 以下。

应对措施：

1. 项目负责人到现场值守，非当班秩序人员及相关人员在现场备勤，通知专业（电梯）公司维保人员现场备勤，直至预警解除。

2. 对各设备机房、低洼地区、地库、雨水沟等区域内的设施设备进行排查，确保设施设备使用正常、无运行隐患。

3. 检查防汛物资（沙袋等）的情况，确保摆放到位、数量达标、完整有效。

4. 在可能危及人身和财产安全的部位，设立安全警示标识，并视情况做好人员、财产疏散转移。

5. 关闭或停止室外用电（如霓虹灯、LED屏、水景观等），对于无法排除安全隐患的区域或部位，及时上报相关部门。

6. 项目负责人立即组织人员对地下车库出入口、地下人防出入口、供电设备间、燃气设备间、供水设备间、热力设备间进行巡查。

7. 在屋面出现漏雨的部位，用苫布或油毡遮盖，同时用铁丝等固定。

8. 宜通过电话通知、发送短信、张贴通知等方式，通知业主关闭门窗、自低洼处移走车辆等。

9. 每隔一小时向物业企业负责人报告情况。

（三）橙色汛情预警：主要道路部分路段和低洼地区积水深度可能达 30cm 以上、50cm 以下，部分立交桥下积水深度可能达 50cm 以上、100cm 以下。

应对措施：

1. 项目负责人到现场值守，非当班秩序人员及相关人员在现场备勤，通知专业（电梯）公司维保人员现场备勤，直至预警解除。

2. 对各设备机房、低洼地区、地库、雨水沟等区域内的设施设备进行排查，确保设施设备使用正常、无运行隐患。

3. 检查防汛物资（沙袋等）的情况，确保摆放到位、数量达标、完整有效。

4. 在可能危及人身和财产安全的部位，设立安全警示标识，并视情况做好人员、财产疏散转移。

5. 关闭或停止室外用电（如霓虹灯、LED 屏、水景观等），对于无法排除安全隐患的区域或部位，及时上报相关部门。

6. 项目负责人立即组织人员对地下车库出入口、地下人防出入口、供电设备间、燃气设备间、供水设备间、热力设备间进行巡查。

7. 在屋面出现漏雨的部位，用苫布或油毡遮盖，同时用铁丝等固定。

8. 宜通过电话通知、发送短信、张贴通知等方式，通知业主关闭门窗、自低洼处移走车辆，组织人员及贵重财产向高处疏散、迁移等。

9. 每隔一小时向物业企业负责人报告情况。

10. 重点区域、安全警示标识的部位设专人看守（看守人员不得少于2人）。

11. 所有电梯升至安全层站（安全层站根据各项目自行设定，原则上为2层以上）。

12. 视情况启动排水设备。

13. 抢险过程中，必须注意先抢救人员后抢救财产，并做好自我防护，整个过程由应急组长统一指挥部署，并及时向上级有关部门汇报受灾和抢险情况。现场所有人员要积极配合抢险人员开展自救，最大限度减小人员、财产损失。

（四）红色汛情预警：主要道路部分路段和低洼地区积水深度可能达 50cm 以上，部分立交桥下积水深度可能达 100cm 以上。

应对措施：

1. 项目负责人到现场值守，物业服务企业管理人员全部上岗，通知专业（电梯）公司维保人员现场备勤，直至预警解除。同时，在属地防汛办公室、街办社区指挥下封闭隐患区域，视情况做好人员、财产疏散转移。

2. 对各设备机房、低洼地区、地库、雨水沟等区域内的设施设备进行排查，确保设施设备使用正常、无运行隐患。

3. 检查防汛物资（沙袋等）的情况，确保摆放到位、数量达标、完整有效。

4. 在可能危及人身和财产安全的部位，设立安全警示标识，并视情况做好人员、财产疏散转移。

5. 关闭或停止室外用电（如霓虹灯、LED 屏、水景观等），对于无法排除安全隐患的区域或部位，及时上报相关部门。

6. 项目负责人立即组织人员对地下车库出入口、地下人防出入口、供电设备间、燃气设备间、供水设备间、热力设备间进行巡查。

7. 在屋面出现漏雨的部位，用苫布或油毡遮盖，同时用铁丝等固定。

8. 宜通过电话通知、发送短信、张贴通知等方式，通知业主关

闭门窗、自低洼处移走车辆，人员及贵重财产向高处迁移等。

9. 每隔一小时向物业企业负责人报告情况。

10. 重点区域、安全警示标识的部位设专人看守。

11. 所有电梯升至安全层站（安全层站根据各项目自行设定，原则上为2层以上）。

12. 视情况启动排水设备。

13. 根据雨量和积水情况，及时用沙袋或挡水板形成围挡，同时，在辖区门口或地库入口前，设专人引导车辆向安全地带停放。

14. 监控画面切换到各重点部位，对其进行实行管控处理，必要时派人到现场看护，避免无关人员靠近。

15. 安排专门人员在现场对设施设备进行监控，尤其是供电和排水设备。如配电室出现进水情况，立即进行断电处理，并向供电部门报告。

16. 抢险过程中，必须注意先抢救人员后抢救财产，并且做好自我防护，整个过程由应急组长统一指挥部署，并及时向上级有关部门汇报受灾和抢险情况。现场所有人员要积极配合抢险人员开展自救，最大限度减小人员、财产损失。

（五）后续处置

水位退完之前，带水清扫主干道，清理淤泥，基本清理完后，对主要排水管网进行疏通。小区发生水浸的设备房、生活供水池、地下室、室外雨污水井、化粪池、道路、绿地、公共场地和积水严重低洼地段等区域，水位退后清理前进行卫生防疫消杀，清理完后按照卫生防疫有关要求对小区进行全面消杀。

发生绿地、墙裙、道路塌陷，围墙、堡坎倒塌和山体滑坡等危险区域，设置安全警示标识和防护隔离带（栏），有可能继续发生危及安全的部位安排专人看护和监视，积极协助有关部门、单位处理消除危险。受灾影响较大的小区，可通过市物业协会联动技委会，对设施设备的修复等情形提出帮助需求。

及时处置灾害给业主造成的财产损失，耐心解释，引导业主依法理性维权。

洪灾过后，项目（小区）组织相关人员认真进行总结，写出《汛情情况报告》，并对应急预案实战的可行性和操作性，结合实际及时补充修订。

（六）信息报送

物业服务企业应当在项目公示栏或者明显位置公布 24 小时应急电话。各类险情和突发事件发生时，30 分钟内分别向项目属地的防汛指挥办公室和辖区主管部门报告。

重庆市物业管理协会

标准化管理委员会

2021 年 6 月 9 日