

押解方案和预案 应急预案演练方案(优质5篇)

方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。优秀的方案都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来了解一下吧。

押解方案和预案篇一

应急救援预案的应急演练是为了检验、评价和保持公司生产安全事故应急救援预案的应急能力及有效性。

- 1、可在事故真正发生前暴露预案和程序的缺陷；
- 2、发现应急资源的不足（人力和设备等）；
- 3、改善各应急部门、机构、人员之间的沟通与协调；
- 4、增强员工应对突发事故救援的信心和救援意识；
- 5、提高应急救援人员的熟练程度和技术水平，进一步明确各自的岗位与职责。

结合工作实际情况，合理安排演练时间和地点。

全面演练：针对运输科生产安全事故应急救援预案的部分应急响应功能，检验、评价运输科应急组织的`应急能力。

- 1、对发生触电事故的应急响应和救援。
- 2、物体打击造成人员受到伤害时，对事故现场伤员的初步处理。

3、吊装设备倾覆造成人员受到伤害时，对事故现场伤员的初步处理。

1、参演人员：在应急组织中承担具体任务，并在演练过程中尽可能对演练情景或模拟事件作出真实情景下可能采取的响应行动的义务消防员。

人员组成名单：

任务：救助伤员

2、控制人员：根据演练情景，控制演练时间进程的人员。

人员组成名单：救援组长（副组长）

3、模拟人员：在演练过程中扮演、代替某些应急组织和服务部的人员或模拟紧急事件、事态发展的人员。

人员组成名单：救援成员（扮演受伤人员和扮演外部的救助部门的人员）。

4、评价人员：负责观察演练进程情况并予以记录的人员。

人员组成名单：救援组长（副组长）

5、观摩人员：来自公司各职能部门的有关人员以及观看演练过程的员工。

上述人员在演练过程中应佩带有能表明其身份的识别标志。

1、准备阶段

a□按照《生产安全事故应急救援预案》规定配备救援器材。

b□演练人员明确、熟悉各自在演练过程中的任务、职责。

c□演练参与人员佩戴识别标志。

2、实施阶段

a□发生触电事故的应急响应和救援

b□物体打击造成人员受到伤害时，对事故现场伤员的初步处理。

c□吊装设备倾覆造成人员受到伤害时，对事故现场伤员的初步处理。

应急演练结束后，根据演练的实际情况、演练记录进行总结，详细说明在演练过程中发现的问题，对不符合项提出纠正和预防措施，完善应急救援预案。

1、演练目的：

为了进一步增强我公司应对生产突发事故的快速反应能力、应急处理能力和协调作战能力，提高我公司应急救援水平，切实保障人民生命和公司财产的安全，公司特组织本次应急救援演练。

2、应急救援指挥部：

总指挥：李文才 副总指挥：郎需平、张广健

现场指挥：周吉、姜云萍、李春生
现场应急技术专家组：王艳杰、李娟、马晓东

3、现场应急救援组织机构：

a□应急救援综合协调指挥组（应急救援指挥组成员）

b□车间应急处理组（各车间）

c□警戒保卫组（后勤人员）

d□火灾应急扑救组（公司义务消防队、特泥河消防车陈旗消防大队）

e□环保应急处理组（后勤人员）

f□专家指导组（生产部、技术部）

g□应急疏散集中区：公司东北门卫

4、演练科目：

a□车间发生火灾，事故的应急处理和接报启动公司应急救援预案。

b□火灾的扑救；

c□事故现场的警戒、控制和管制；

d□人员的紧急疏散、撤离；

e□应急扑救消防污水的环保处置，现场洗消。

5、演练模拟事故概况：

位于公司车间的电机设施因老化，而引起火灾，车间边采取应急措施组织人员进行灭火，边报公司领导、牧场办公室、地方消防中队，生产控制指挥中心根据险情启动公司应急救援预案，通知各应急救援小组投入救援工作。

6、演练进程：

1、预案启动：应急救援指挥部协调指挥各应急救援小组启动应急预案

a□切断火灾事故车间现场电源

b□通知车间各工段负责人启动各车间应急措施（紧急停产、切断危险源通往车间的通道）

2、应急处置□a□事故现场警戒和管制b□火灾扑救c□污水处置

3、人员疏散□a□各车间的人员疏散b□周围界区的人员疏散

押解方案和预案篇二

消防应急预案是一整套用来预防火灾并在火灾发生时应急的策略、程序或规则。应急预案制定的主要目的是防止人员伤亡和财产损失。

本预案适用于公司的消防应急演习和火灾发生后的应急行动。

3.1消防预案小组组织结构

3.1.1组织分工

1)应急总指挥（安委办主任）负责应急演习和应急行动的组织实施。

2)部门经理负责所在区域（楼层）的现场指挥，并参与演习。

3)义务消防员按分工分别负责灭火、抢救、通信、医务、疏导工作，并参与演习。

4)其他职工按预案要求采取应急行动。

3.1.2 替代关系

- 1) 安委办主任不在时，由主管安全的副总经理替代；
- 2) 部门经理不在时，由部门副经理替代。

3.1.3 安委办组织结构

安委办主任：公司总经理

安委办成员：公司兼职安全管理员、各部门经理

3.2 消防培训与演习

3.2.1 为保证在应急状态时，应急响应小组操作有效和得当，必须进行消防知识的培训和消防演习。同时，通过演习来测试应急预案的有效性。

3.2.2 培训与演习内容

- 1、消防知识的培训。包括全体职工安全用电、安全疏散标志、安全逃生路线等方面知识的学习。
- 2、义务消防员使用消防器材技能培训与演习。
- 3、职工紧急撤离演习。消防活动中最重要的任务之一就是职工的撤离，因此必须进行紧急撤离演习，并且通过紧急撤离演习，以确保职工了解应急预案。
- 4、应急急救演习。

3.2.3 所有培训和演习的内容、时间及参加人数由经理办和人力资源部记录。

3.3 应急设备与设施

1、手提干粉灭火器

每一楼层在走廊里分别放置了手提干粉灭火器，所有的灭火器都应附有金属标签，每年至少检查一次并将检查的日期标于标签上，而且存放位置应保证在紧急情况下易于提取。

2、消火栓

每一楼层在走廊里分别放置了一个消火栓，与灭火器在同一位置。消火栓的灭火范围可以覆盖整个楼层。经常对消火栓进行检查，保证水带不渗漏，阀门不生绣，接驳口没有异常，在紧急状态下万无一失。

3、感烟火灾探测器与感温火灾探测器

在每个办公室（绝大部分）的房顶正中间都装了一个感烟火灾探测器，少数大办公室也按照一定比例安装了相应的探测器，通常是在火灾状态下，该探测器会对一定浓度的烟雾起反应，并将信息传递给自动喷水灭火器，启动灭火系统。在楼层每个过道的顶面都安装了一个感温火灾探测器，工作原理类似感烟火灾探测器。

4、自动喷水灭火系统

在每个办公室的房顶四个角位置分别安装了一个自动喷水灭火器，并且在每个楼层过道的顶面每隔一段距离也安装了自动喷水灭火器，在该自动喷水系统一旦收到探测器的火灾信息，立即喷水灭火，且火势都在自动喷水器的覆盖范围。

5、报警系统

在每个办公室的房顶和每个楼层的过道顶都安装了广播，以便在火灾发生时能第一时间通知职工、顾客撤离。同时，在每个楼层的墙壁上有规律的安装了手动火灾报警系统，安装

的位置都是职工可以第一时间找到的位置。

6、指示标志与逃生通道

在每个楼层的所有醒目位置都安装了指示牌，包括安全出口、职工通道等，并且在指示牌旁安装了应急照明装置，引导职工、顾客逃往逃生通道。逃生通道就是逃生楼梯，是职工逃生的关键之一，所以在楼梯口都安装有多叶排风口（送风口），在上下楼层中间安装了应急照明灯，保证通道的空气通畅和足够的照明度。

7、通信器

每个成员都配备手机，并且熟悉一些常用电话号码，火警“119”，民警“110”、医院急救“120”，在紧急状态下能保持信息的沟通。同时，安委办所有成员、公司安管员、部门安全员手机二十四小时保持在开机状态，以便紧急状态时的联系。

8、电闸控制器

每个楼层的的电闸总控制器弱电房里，一旦发生火灾应立即冲向暗门去切断电源，防止事态恶化，切断电源的同时公司所有的应急照明系统将立刻启动。

9、急救用品

公司配备了一些常规急救用品，医用绷带、医用胶带、消毒纱布、云南白药、眼药水、无菌创可贴、消毒剪刀等。

4.1 应急行动

4.1.1 火灾发现者的行动

在白天的上班时间内，现场人员一旦发现有火情，立即呼叫。火

灾发现者可根据现场火势情况进行判断：若是一般可燃物质起火，范围又不大，应立即使用就近的的灭火器材施救，将火扑灭。若火势较大，个人无把握将火扑灭时，应利用就近的手动报警按钮报警，即刻向大楼监控值班室报警，并尽可能坚守现场，监视火情发展，采取一切措施，如切断火灾楼层的电源、疏散周围的易燃、可燃物品等，力争控制火势的蔓延，待救援人员到达后，共同扑救，同时向前来救援的现场指挥报告火的种类、范围及已采取的措施等情况。

4.1.2火灾发生后，安委办主任全权负责指挥行动。协调指挥灭火与逃生工作，安委办主任随时与监控室、各部门主管联系掌握火势的最新情况、人员的疏散撤离情况，并根据火势情况判断是否向外求助。

4.1.3经办主任在接到广播后立刻与监控室、安委办主任取得联系，了解火灾最新情况，马上准备与公司义务消防员进行汇合、救援。

4.1.4各部门经理在听到火警信息后马上组织本部门的职工有秩序的进行撤离，职工、顾客按照火灾紧急逃生路线从紧急逃生通道撤离到安全地带，并且派专人守住电梯口，防止有人使用电梯逃生。各部门经理随时把职工撤离情况汇报给安委办主任。

4.1.5所有职工紧急撤离到公司大楼前的空地。人力资源部经理、总经办主任等负责大楼前的安全工作。包括清点人数、做好大楼前的交通工作、必要时引导消防车辆等外部救助力量进入的工作。

4.1.6人力资源部经理电话通知车队火灾事故，车队马上派应急事故服务车辆赶往公司大楼。

4.2灭火步骤

4.2.1 探明火情。

迅速查明火源，掌握失火部位、面积，火势蔓延方向。

4.2.2 控制火势，阻止蔓延。

在查明火情后，应立即进行扑救。根据具体情况，采用搬移、关闭通风门窗、切断电源等方法控制火势。用干粉灭火器或水枪灭火，若是油类、电器起火则不能用水扑灭，宜用干粉灭火器或地毯。

4.2.3 统一指挥，分工负责，协同作战。

灭火时要听从部门经理的现场指挥，统一行动才能充分发挥全体消防员和灭火器材的作用。在失火现场灭火时，义务消防员要按分工分别负责灭火、抢救、通信、医务、疏导等任务。在探明火情的同时，控制火势、抢救人员、扑打火源、疏导等工作必须一齐进行，密切配合，互相协作，才能保证灭火工作顺利进行。

4.2.4 借助外来力量灭火。

如火势严重，须外力援救时，现场指挥者向安委办报告后，安委办主任应果断地决定向外报警（119），请专业消防队灭火。消防队到场后，应主动介绍火情，配合灭火工作。

4.2.5 尽力避免扩大损失。

灭火时，要注意及时抢救危险品、贵重物品及重要文件。此外，应注意灭火人员的安全，防止触电、中毒、窒息等不必要的伤亡事故。

4.2.6 检查清理，扑灭余火，防止复燃。

火被基本扑灭后，应开始检查清理，以便及时发现和扑灭隐

藏着的火和灼热的余烬。检查人员应使用视、听、摸、嗅四种感觉，对失火现场及其周围进行彻底检查，特别注意电线管路等部位。

4.3 其它注意事项

4.3.1 在火灾中，被困人员应保持镇静，不要惊慌，不盲目地行动，更不能因惊慌而忘记报警，延缓报警是很危险的。

4.3.2 当某一楼层失火，且火势已经开始发展时，应注意听广播通知，广播会告知着火的楼层，以及安全疏散的路线、方法等。

4.3.3 先救人，后抢物。抢救物品时，应先抢救帐册、凭证及重要文件或贵重物品。

4.3.4 不能盲目从窗口往下跳，当被大火困在房内无法脱身时，要用湿毛巾捂住鼻子，阻挡烟气侵袭，耐心等待救援，并想方设法报警呼救。可以采用打电话、呼叫的方式。

4.3.5 在充满烟雾的房间和走廊内，逃离时最好弯腰使头部尽量接近地板，必要时匍匐前进。

4.3.6 身上一旦着火，而身边又没有水或灭火器时，千万不要跑或用手拍打，必须立即脱掉衣服，或者就地打滚，压灭火苗。

4.3.7 千万不要乘电梯逃生。大楼的供电系统在火灾时会随时断电，乘电梯就有可能被关在里面，直接威胁到人的生命。

4.3.8 公司大楼有两条逃生楼梯（安全通道），高层着火时，要尽量往下面跑。所有撤离出来的职工统一在公司大楼前的空地集合，同时在集合地由人力资源部、总经办清点职工人数。同时做好大楼前的交通安全工作。

4.3.9若有受伤的职工，根据情况在救护车尚未到达的情况下，马上派车将伤者送往附近第三人民医院或则舟山医院。

4.4在晚上下班后，监控室一旦发现火灾情况，要求物业公司保安人员马上通知经办主任，同时由经办主任电话通知公司安委办主任汇报火灾的最新情况。

4.4.1一听到火灾信息，由物业公司的保安人员将立刻与监控室取得联系，并马上赶往火灾点，寻找最近的灭火器材进行灭火。同时，根据现场火势情况，若是火势无法控制，就马上向外部求救，打消防电话“119”，准确告诉公司方位和火灾具体情况，并坚守现场，监视火情发展，采取一切可能措施，如切断火灾楼层的电源、疏散周围的易燃、可燃物品等，力争控制火势的蔓延。

4.4.2如若还有其他职工在公司，听到广播后则马上奔向火灾事故点，寻找最近的灭火器材，与物业公司的保安人员一起进行急救。

4.4.3安委办主任在接到火灾信息后，以最快的速度赶赴公司。

4.4.4安委办主任与经办主任赶到后，若火势大，外部消防力量已经介入，则配合好消防工作。若火情已经被扑灭，则对火灾点进行彻底检查，考虑是否值夜班，防止火灾死灰复燃。

4.4.6安委办主任与经办主任做好晚上的火灾缮后工作。

5.1火灾后，组成以安委办主任为组长的火灾事故调查组，对火灾事故进行分析、调查。如果是由于电气短路等非人为因素而引起的火灾事故，公司将立即对公司整个电路系统进行检查，进而对公司进行整体的消防安全自查，排除火灾隐患。如果是由于人为因素引起的火灾，公司将对事故责任人采取严厉的处罚，根据火灾损失情况，严重的将送司法部门处理。写出火灾事故调查报告，并将火灾情况上报港务局及宁波公

司。同时根据情况考虑是否对外宣布。

5.2火灾后，事故调查小组联合人力资源部、总经办、工会、财务部等有关部门对火灾损失进行评估，并将评估出的`损失上报安委办主任。同时，做好火灾事故的善后工作，对在火灾事故中受伤的职工进行慰问，对在火灾中损失的物品尽快配齐。经理办将根据情况对消防器材的投入列出清单，要求物业公司在限期内对消防设备进行补充。

5.3火灾后，安委办将组织全体职工对公司进行全方面的消防安全检查。包括电器电路的检查，对老化的和已经过使用年限的将坚决予以淘汰；消防设施与设备的检查，做好测试与维护工作。同时，将开展一次针对火灾事故的消防安全教育活动，让全体职工有更深刻的认识。安委办也将总结在火灾事故中灭火与逃生工作的得失，做到“吃一堑，长一智”。

6.1定期对应急计划进行评审和修订，以反映人员和工作场所的变动，使救援预案更有实际性。

6.2书面应急预案发给所有部门，并供所有职工参阅。部门经理和安全检查员应熟悉预案的所有内容，以确保部门内的职工清楚地了解他们在火灾发生时的作用和职责。

押解方案和预案篇三

为强化和规范应急管理、应急知识的宣传工作，提高全民危机意识和应对突发事件的自救、互救能力，增强全社会的快速反应、协同作战和高效处置水平，结合我厂实际，制定本预案：

一、组织机构

我厂成立的处置安全生产事故应急处理救援领导小组（简称：

应急处理领导小组），由厂长xx-xxx担任组长，各部门管理人员为成员的应急处理领导小组，负责安全生产事故处置的统一指挥，及时安排资金、人员、通讯、物资、车辆，保证事故处理有序进行。

二、宣传原则

坚持“分级负责、形式多样、注重实效”的原则。

三、宣传形式

采取“应急知识讲座、设立宣传栏、应急演练”等多种形式。

四、责任分工

（一）每年至少在维修厂范围内组织三次应急知识和突发事件法律法规宣传活动。

（二）各有关部门应组织人员对本部门进行应急知识宣传，要采取多种多样的形式。

五、宣传对象

本厂全体员工。

六、宣传内容

（一）应急管理相关法律法规和规范性文件；

（二）维修厂内应急预案；

（三）当前应急形势、应急管理工作的措施和要求；

（四）应急管理工作的基本知识；

（五）科学预防、有效应对突发事件的基本知识；

（六）面对突发事件的自救、互救基本知识。

七、宣传程序

（一）制定方案。按照年度宣传计划，制定具体宣传方案，包括：宣传时间、地点、内容、对象等。逐级上报应急办审批。

（二）宣传准备。包括：宣传场地、宣传资料、影像等。材料准备包括：宣传方案、宣传通知、协调会方案、宣传总结等。

（三）下发通知。培训前1至2周下发宣传通知。内容包括：时间、地点、内容、对象及形式等。

（四）组织实施。按宣传实施方案组织实施。

（五）宣传总结。宣传结束后，及时进行总结，整理相关宣传资料，并上报领导。

八、宣传保障

（一）维修厂每年要制定应急管理宣传工作计划，根据本厂的实际情况，采取多种形式开展应急宣传活动。

（二）将应急宣传工作纳入应急管理建设的重要内容进行部署和规划。

（三）应急处理领导小组应对全单位应急工作开展情况进行不定期检查，加强指导督促；加强对应急管理工作的领导，提高宣传效果。

为强化和规范应急管理、应急知识的宣传工作，提高全民危机意识和应对突发事件的自救、互救能力，增强全社会的快速反应、协同作战和高效处置水平，结合我公司实际，制定本预案：

一、组织机构

公司成立处置重、特大交通事故应急处理救援领导小组（简称：应急处理领导小组），由公司分管领导、监事会主席王克勤任组长，公司经理刘勇任副组长。公司管理人员为成员，办公室下设在安全处，由杨胜国任办公室主任，联系电话：76866934、18996972415。领导小组负责重特大交通事故处置的统一指挥，及时安排资金、人员、通讯、物资、车辆，保证事故处理有序进行。

二、宣传原则

坚持“分级负责、形式多样、注重实效”的原则。

三、宣传形式

采取“应急宣传周、应急讲座、知识竞赛、发放宣传单、设立宣传栏、观看宣传片、应急演练”等多种形式。

四、责任分工

（一）每年至少在全公司范围内组织三次应急知识和突发事件法律法规宣传活动。

（二）各有关部门应组织人员对本部门进行应急知识宣传，要采取多种多样的形式。

五、宣传对象

公司全体干部职工。

六、宣传内容

- （一）应急管理相关法律法规和规范性文件；
- （二）公司内应急预案；
- （三）当前应急形势、应急管理工作的措施和要求；
- （四）应急管理工作的基本知识；
- （五）科学预防、有效应对突发事件的基本知识；
- （六）面对突发事件的自救、互救基本知识。

七、宣传程序

（一）制定方案。按照年度宣传计划，制定具体宣传方案，包括：宣传时间、地点、内容、对象等。逐级上报应急办审批。

（二）宣传准备。包括：宣传场地、宣传资料、影像等。材料准备包括：宣传方案、宣传通知、协调会方案、宣传总结等。

（三）下发通知。培训前1至2周下发宣传通知。内容包括：时间、地点、内容、对象及形式等。

（四）组织实施。按宣传实施方案组织实施。

（五）宣传总结。宣传结束后，及时进行总结，整理相关宣传资料，并上报领导。

八、宣传保障

- （一）各有关部门和单位每年要制定应急管理宣传工作计划，

根据各自的实际情况，采取多种形式开展应急宣传活动。

（二）将应急宣传工作纳入应急管理建设的重要内容进行部署和规划。

（三）应急指挥办公室应对全单位应急工作开展情况进行不定期检查，加强指导督促；各地区、各有关部门和单位也要进行自检自查，加强对应急管理工作的领导，提高宣传效果。

押解方案和预案篇四

1. 突然停电

关闭所有设备源和电器开关；高损耗部门员工巡本区域；贵重商品应立即锁进陈列柜内；关闭收货平台大门，严格控制人员进出；暂时停止收货，准备好所有的手电筒及手提应急灯，重点是前台和各出入口的控制；维护好秩序，确保无拥挤和通道堵塞；确保正在进行大钞收取的人员安全送回现金房。

2. 电梯突然停用

3. 电梯上的购物车出现危险情况

第一时间通知电工、防损部及值班店长；电梯两端安排员工帮助顾客推车上下；及时阻止准备上下电梯的顾客；迅速疏散电梯上的客流，及时呼叫附近同事协助；如有受伤顾客，应及时送往医院。

注：除购物车外，其余任何车辆均不允许上斜坡电梯

4. 防止卷闸门突然自动放下

5. 顾客疯狂抢购、现场失控
6. 电子秤故障
7. 顾客堵在仓库门口，爬货架
8. 购物车、购物篮不够用
9. 顾客之间吵架、打架

第一时间通知防损部、值班店长上前劝阻时，应站在两名顾客之间，两手升起成一字，绝不允许搂抱其中的任何一名顾客如有顾客受伤，应尽量挽留住另一名顾客，并询问另一名顾客是否需要报警，要报警，则替他报警；派人到商场门口等候警察到来，并引导其进入事发现场积极主动的配合警察工作。

10. 顾客与员工发生冲突，员工被殴打

员工应第一时间报告管理层及防损部，由他们出面处理 应将顾客带往安静场所，倾听顾客诉说，使其平静情绪 了解情况应分别和员工和顾客交谈，以免再次发生冲突。

如属员工过失，应立即道歉，并作相应处理；

如员工受伤，由管理层决定是否就医 注意事项：

目击员工不应袖手旁观，应立即上前劝解或拉开，不偏袒我方员工

11. 商品陈列不安全，砸伤顾客

第一时间组织人员将顾客送医

及时通知防损部、商品所在部门对不安全陈列及时拆除

对现场进行拍照 清点破损商品

12. 紧急出口被顾客推开

值班店长及防损部到达现场后，对紧急通道进行检查，检查有无人员进出，当一切检查无误后，将门上锁，贴封条。

13. 商品被打破

防损部填写《异常事故报告》，进行调查、反馈、跟进 注意事项：

顾客无意损坏商品，不应让顾客赔偿，即便是价值很高的商品

14. 发现小偷偷盗、团伙作案，如何制止商品被窃

收银台扫描时如发现该商品价格有问题，如认为价格过低等，应巧妙告知前台防损员核查确认是否被换了条形码 注意事项：

当顾客(小偷)已走出收银区时

15. 顾客在卖场吃喝商品

礼貌的告诉顾客，在商场内不能吃东西 带领顾客到最近的收银台买单；

16. 有关玻璃被挤碎

17. 有人恶意破坏商场设施、设备、商品

第一时间通知防损部及值班店长

对于被破坏的商品和设施进行统计和收集 按要求截停当事人

通知公安机关进行处理

18. 有人在商场内照相、摄影

第一时间通知值班店长及防损部

礼貌的告诉顾客在商场内不能照相及摄影

绝对不允许用手去遮挡镜头或争抢相机

等值班店长到达现场后，交予其处理

19. 抢劫事件的发生

看到顾客的物品放在购物车内，要做及时的提醒；要注意在商场内漫无目的的闲逛且多次进出商场的人；定时作安全广播；商场内有安全提示牌，有防损部专门信息栏与员工分享相关信息。

防损会在商场区域范围内进行拦截，如拦截失败，防损可协助顾客到派出所报案 注意事项：

我们应表现出积极协助的态度

不能给予顾客任何承诺，如查看录像带、经济赔偿等，更不允许提供任何书面证明

20. 顾客物品丢失

广播室根据商场客流情况加大安全广播力度；商场员工和促销员工对有疏忽的顾客及时做出提醒，尤其是把贵重物品放在购物车篮中的顾客；防损部和管理层加强巡视。

a□顾客当时发现财物被偷窃，且清楚记得行窃之人

b□顾客不知何时丢失财物

如有必要，根据顾客要求协助他/她到派出所报案

c□目击小偷偷窃顾客财物 第一时间告诉受害者，以挽回损失

处理同时通知防损部及管理层

证据充足，把小偷送往公安机关

21. eas报警引起的误报

切记不要用手去接触顾客

如顾客不满意处理，认为未受到尊重，并进行投诉，应由防损教练或商场管理层出面解释并致歉。

在出口处尽量安排有防损员，以便在系统报警时立即处理 不能用手拉(拽)顾客

面带笑容，言语简洁，让对方在最短时间知道你想说什么 要注意不要用怀疑顾客拿了商店东西等字眼，应避免使用怀疑、偷、拿、搜或检查等词语；当班防损员要快速单独处理系统报警，避免引起围观及顾客反感；如有人围观，应及时疏散；如对方拒绝合作，店内又无充足证据，应让其离开。

切记：每位顾客都是清白的，除非你已掌握确凿证据。

22. 顾客在购物时伤病、急发病

顾客在商场内晕倒 单身购物，不省人事

目击员工不可移动病人，守护现场，第一时间通知商场 管理层、防损部

管理层根据实际情况，拨打120联系医院进行紧急救援。

可能情况下联系其家人 单身购物(或有人陪同)，有清醒意识

目击员工第一时间通知商场管理层、防损部妥善处理，并提供相应帮助

询问顾客是否需要联系其家人，或到医院治疗

23. 存包处引起投诉的处理程序

顾客存包时，一对一服务，存包牌亲自递到顾客手上，员工须提醒顾客保管好存包牌

存包柜及时上锁，顾客物品轻拿轻放 按相应牌号取包，留意顾客特征及相应物品 妥善保管工作钥匙，现金办严格执行钥匙的管理规定；存包处张贴醒目的存包注意事项 制止非存包处员工出入存包处 如有可能，运用cctv监控。

对于顾客当日未取的寄存物品，建立详细登记本

24. 收银员多扫描、漏扫描

注重收银员岗位培训，掌握正确的扫描角度 收银员边扫描商品边看屏幕

扫描动作干脆利落，不要长时间将商品停放在扫描器上

防损员在前台不停巡视、监督

25. 存包牌丢失的事件发生

先安慰顾客不要着急，并将顾客带到服务台

服务台了解情况后，广播播放寻物广播；

若顾客记得其存包柜号码，教练应立即通知存包员，暂禁止领取，并在此柜内外做明显标志。

接着详细询问顾客柜中物品清单，应特别询问有无个人证件及物品特征(如手袋颜色)。

确认与顾客所述无误后，为顾客办理领取手续；

如当场有人拾到

26. 节假日日人流负荷过大开门和关门时间

预估客流高峰的发生 根据报告数据预估即将来临的节假日客流高

未节假日商场可以通过节假日前的宣传力度及对当地的市场调查预估节假日时的客流高峰.

入口处实行分段关门后, 出口处应加派人员控制顾客从此处进入商场. 避免秩序混乱

各岗位节假日前培训充足，以便准确、快速服务顾客

各岗位要安排充足的人手，以备急用。

如前台应开满收银机，有人帮忙装袋，保持通畅

广播间要更多进行安全广播

商场相应地方应准备好急救药箱 未经商店总经理同意不得擅自中途关门

必要时，公司应提前与政府相关部门协商，安排人员协助维持店外交通和人员秩序

27. 顾客儿童丢失

员工尽可能了解小孩的外貌特征姓名、年龄、头发和眼睛的颜色、体重和身高以及穿着(衣服样式和颜色，尤其是所穿的鞋)

通过广播室，播出寻人广播，例如：我们有位穿红色衬衣，蓝色牛仔裤和黑色旅游鞋的5岁小男孩走失了，他的头发为黑色，体重40磅”。

如有发现，请他带至服务台

将家长带至顾客服务台，并向当班汇报

如果找到了小孩，该小孩不是与其家长或合法监护人在一起，则要尽量留住带小孩的大人。

但不要极力阻拦他/她离开商场，致电给警察。

警察到达后，向他们询问处理意见。

将事情前后经过告诉给警察

28. 零钞不足 如何防止零钞不足

29. 顾客重复刷卡、退货事件

前台成立专门的设备维护小组，定期维修保养

如顾客有疑问，应主动提醒其到银行查询交易明细，同时留下顾客联系电话

a□顾客发现并投诉

- 倾听顾客诉说，审核相关资料(顾客的存折、小票等)

- 如当场不能确认，留下相关资料的复印件及联系电话，通过银行及财务部证实
- 如已确认，向顾客致歉，解释通讯问题的原因，请顾客谅解
- 在服务台登记该顾客相关资料
- 由现金办填写调帐证明，传真至财务部
- 钱到帐后，财务部会通知到现金办 现金办追踪该笔款是否已到顾客帐上
- 如果财务部及现金办的帐目均未有出入，请报告防损部调查

b□顾客未发现，财务对帐时确认为多刷

- 由现金办填写调帐证明，传真至财务部
- 财务部将所扣款返回顾客卡上，并第一时间通知店内

30. 顾客要求多拿购物袋

31. 工作人员送货引起顾客不满投诉事件发生

商场内有醒目的送货规则标牌

送货时间由专人按顺序安排，有关单据填写清晰、准确 顾客特别要求可请示管理层灵活处理(如另外请车等)

周边区域顾客的送货要求要尽量满足，销售高峰人手紧张情况下，要向顾客耐心解释

32. 消防喷淋头破损

第一时间通知防损部、工程部、关闭给水阀

防损部现场进行拍照，统计损失商品，填写《事故报告》

33. 消防警铃报警 处理程序

第一时间通知防损部、电工、值班店长，到现场查找报警原因

34. 生鲜区域、特价商品促销区域人流量增大，超负荷，抢购商品事件发生

35. 怀疑顾客偷东西如何处理(技巧讲解)

押解方案和预案篇五

6月至9月为我市的主汛期，为确保汛期工作顺利进行，避免人员伤亡和经济损失，本着“预防为主，安全第一”的原则，确保我所负责管理维护的设备安全稳定运行，特制定本演练计划书。

演练项目：防洪演练

计划时间□20xx年8月

地点：**供电队院内

参加人员：**供电队全体人员

演练步骤：队长***负责主持、组织全队人员按防洪排涝“应急预案”的要求进行模拟演练。各组员按其职责分工，协调配合完成演练。演练结束后由组长组织对“应急预案”的有效性进行评价，必要时对“应急预案”的要求进行调整或更新。演练、评价和更新的记录应予以保持。

具体步骤如下：

1) 防洪抢险领导小组根据降雨和水情即可宣布进入临汛准备应急响应阶段；

4) 各小组按分工进入指定位置抢险。

1) 防洪墙出现决口后要用麻袋、草袋、编织袋等将决口堵住；

2) 决口太大无法堵时要将洪水引入导洪渠或导洪区，以免洪水冲毁其他重要设施；

3) 洪水威胁重要的生产设施，要将重要物资抢运到安全地带。

1) 制定排洪救灾工作计划；

2) 布置排洪救灾工作，组织全队人员进行排洪救灾，恢复生产；

3) 加固防洪墙和物资仓库；

4) 检修机器设备、恢复供水、供电、修复道路；