

第三节 紧急情况处理

一、紧急应对

二、事故发现和报告

三、防火措施和安全警告

四、伤病员急救

一、紧急应对

紧急情况，是指发生的事情是不可预见的或突然的，可能是危险的，而且是需要立即采取措施的。单位内部可能发生许多紧急情况，包括：工作人员或来访者突发疾病；工作人员或来访者遭受意外事故；出现火灾或爆炸事故，需要疏散建筑物内人员；有暴力危险的来访者攻击或威胁工作人员；金钱或物品被盗等。

所以，单位需要制定有关的紧急措施，以减少危险。企业有责任保证在办公地点发生的所有紧急情况得到安全处理，并使其对工作人员、来访者及工作场所的危险最小化。



一、紧急应对



(一) 程序手册



(二) 措施

(一) 程序手册

企业应针对可能遇到的危险情况编写《紧急情况安全处理程序手册》，并发给所有工作人员每人一份，写明如果发生这样的紧急情况应采取的程序。手册的内容必须保密。



(二) 措施

- (1) 发放ID卡给工作人员。
- (2) 发放来宾卡或通行证。
- (3) 所有来访者必须从接待区被接走，且不允许其独自在建筑物内走动。
- (4) 安装闭路电视监视器。
- (5) 给工作人员发放个人报警器。
- (6) 给关键人员（例如银行经理）安装应急按钮。
- (7) 人员管理上，不安排人员单独工作。
- (8) 金钱应小心存放在限制进入的区域。
- (9) 不得不在建筑物内外单独行动的工作人员，可以发给移动电话。

二、事故发现和报告



(一) 培训



(二) 事故本

(一) 培训

(1) 应在新成员培训中，讲明工作中可能导致事故的情形和本单位报告事故的规定。

(2) 所有工作人员应知道急救箱在哪里和负责他们工作区的急救员的姓名。

(3) 在指派的急救员不在的情况下，如果有人得病或发生事故，单位应备有一名专门人员以备呼叫。

(二) 事故记录本

(1) 所有单位必须建立和保留事故记录本，用以记录任何事故现场的详情。记录所受伤害的细节是非常重要的，因为日后受伤人要求赔偿时，这些记录会成为证据之一。

事故记录2013年姓名地址事故或疾病

7月20日戴米维阳光别墅区3号滑倒在湿地板上，送医院。

8月3日朱圭峰皇姑区售楼处5号被门把手划破手指，由急救员齐赫包扎，除了在单位的事故记录本上记录事故的细节之外，还必须填写事故报告表，写出事故的全部细节。

(二) 事故记录本

事故报告表：

编号：

姓名： 性别： 年龄： 部门班组：

发生时间单位调查人：

受伤部位：

家庭住址：

发生地点：

事故经过：

急救细节急救处理人员的姓名：

送医院是/否

医院的名称和地址：

电话： 证人姓名： 职称：

家庭住址：

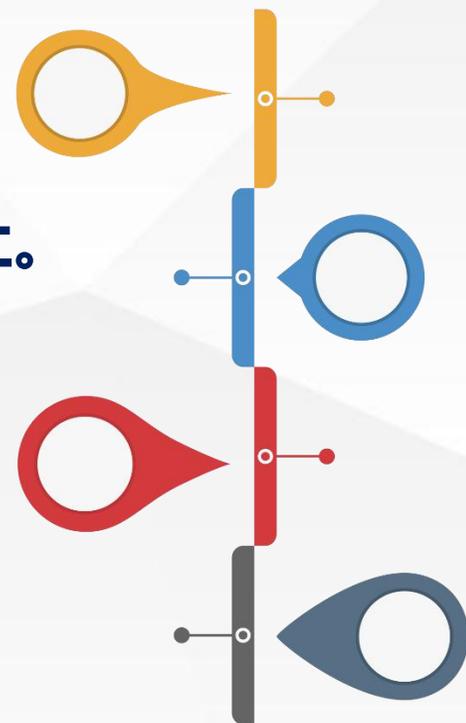
注：可加附页事故报告人：

报告时间



事故报告表必须包括受伤人员的下列有关信息：

- ①姓名、家庭住址、出生日期、职位（如果是工作人员）。
- ②事故发生日期和时间、受伤或事故的发生地点。
- ③伤害或事故的细节。
- ④在事故发生时采取的行动、提供的急救处理和进行处理的人员。
- ⑤受伤人员是否送往医院,如果送往医院，应记录医院的名称和地址。
- ⑥事故证人的姓名和职称。
- ⑦事故报告人的签名。



3.事故记录本中应记录事故的所有细节，并在事故发生后尽快填写和事故报告表，必须保存在安全有锁的柜子中或抽屉里，并且保留到事故发生后20年。



三、防火措施和安全警告



(一) 防火措施



(二) 安全警告



(三) 灭火器的使用方法



(一) 防火措施

1. 办公环境的防火措施

(1) 由于办公室中含有易燃物质，有发生火灾的危险。办公大楼通常有许多层，火灾或爆炸警告的疏散程序应告知所有工作人员。相关内容也必须包括在新成员的培训计划中。

(2) 单位应定期检查火警铃是否正常工作，也应该有定期的防火演习，以使工作人员知道应遵守的正确程序。

(3) 应为建筑物的每一层指定负责疏散的工作人员。负责人员的数目，应根据该层的大小和人员的多少确定。这些被指定的工作人员对残疾员工要负特殊照顾责任，并通常应等在防火门的安全地方予以保护，直到消防人员到达。

(4) 在每一层楼梯旁边备有担架，帮助疏散不能行走的人员。

(5) 所有工作人员要保证离开他们的工作区域之前，关上所有的门和窗户。

(6) 负责疏散的人员要检查门和窗户是否已经关上，这些人将最后离开楼层。

(一) 防火措施

1. 办公环境的防火措施

- (7) 建筑物应装备有防火门，应保持关闭并处于良好状态。至关重要是门的前后没有物料堆积，以防止紧急情况下无法打开。
- (8) 火警铃应遍布每一个建筑物，以使工作人员在铃声响起时都能听到。
- (9) 要求安装一些报警灯，以方便听力受损的工作人员或来访者。
- (10) 建筑物应安装烟雾报警器，在探测到烟雾时就会发出声音。这些报警器应定期检查，以确保它们有效地工作。烟雾报警器用的电池应该定期更换。
- (11) 建筑物中安装的喷水装置，在探测到火灾的情况下，它们会自动工作。这种设备应该精心维护并定期检查，以确保其正常工作。

2.减少火灾危险可以采取的措施

- (1) 不允许工作人员在室内吸烟。
- (2) 工作人员在首次参加工作的培训中，应被告知正确的疏散程序。
- (3) 应进行定期的防火演习，监督离开建筑物花费的时间。
- (4) 应邀请消防官员提出本建筑物疏散的具体建议。
- (5) 应经常检查所有电气设备，以确保其处于正常的工作状态。
- (6) 所有磨损的电线应立即由有资格的人员处理。
- (7) 所有使用的电器应由有资格的人员定期检查维护。

2.减少火灾危险可以采取的措施

- (8) 易燃品应存放在防火柜中。**
- (9) 办公室的家具应尽可能使用阻燃材料。**
- (10) 所有区域应保持清洁，不乱放废纸和纸板箱。**
- (11) 垃圾应每天从废纸篓中清除——这些废纸篓应该是阻燃的，而不是易燃的。**
- (12) 工作人员应知道最近的灭火设备的位置。**
- (13) 工作人员应知道发生火灾时使用的灭火器的类型。**

3. 灭火器材

有各种类型的灭火器材可供使用：

装有沙子的防火箱。

01

02

03

消防毯，放在厨房可
用来扑灭油火。

灭火器。灭火器的种类
很多，按所充装的灭火剂可
分为：水、二氧化碳、化学
泡沫、卤代烷、干粉等，

灭火器的种类

1)制成物料水二氧化碳化学泡沫卤代烷干粉

2)扑灭火灾扑灭木和纸引起的火扑灭易燃液体或电引起的火扑灭易燃液体引起的火扑灭易燃液体或电引起的火扑灭任何火种

3)不适用不适用于易燃液体或电引起的火不适用于金属燃烧引起的火不适用于电引起的火卤代烷有毒，而且破坏臭氧层

(二) 安全警告

(1) 安全警告应贴在所有建筑物的显著位置。单位应配备与卫生和安全有关的布告板，使所有工作人员和来访者都能看到。应该写明在火警的情况下应采取的防范措施，疏散时使用的最近的安全出口；也应该提醒人们不能使用电梯以及工作人员在疏散后离开房间前必须关闭所有的门和窗户。

(2) 单位内还应贴示其他安全须知。例如，在所有设备上面或旁边放置详细须知，说明如果设备不正常工作应采取的步骤，并列应该联系的人员姓名及联系电话号码。

(3) 建筑物有指明安全门位置的标志并提醒人们使用后关上。也有标志显示当听到警报的情况下向何处去，这些标志通常用一个朝向最近的安全出口方向奔跑的人的图像来表示。

(4) 在灭火器旁边，应有标志显示上次检查的时间和人员以及特定灭火器能扑灭的火种类，也应指出灭火器使用不当会造成的危害。

- (1)取出灭火器，使用前要将瓶体颠倒几次，使筒内干粉松动。
- (2)除掉灭火器铅封。
- (3)拔掉保险销。
- (4)一手握住压把，另一手握住喷管。
- (5)人站立在上风，在距离火焰两米远的地方，一只手用力压下压把，另一只手拿着喷管左右摇摆，对准火苗根部喷射干粉覆盖燃烧区，直至把火全部扑。
- (6)拔掉灭火器保险销。
- (7)一手握住压把，另一手握住喷管。
- (8)对准火苗根部喷射（人站立在上风）。

2.泡沫式灭火器使用方法

使用泡沫式灭火器时应该注意，人要站在上风处，尽量靠近火源，因为它的喷射距离只有2~3米，要从火势蔓延最危险的一边喷起，然后逐渐移动，注意不要留下火星。手要握住喷嘴木柄，以免被冻伤。因为二氧化碳在空气中的含量过多，对人体也是不利的，所以在空气不畅通的场合，喷射后应立即通风。



3.二氧化碳灭火器使用方法

二氧化碳灭火器有开关式和闸刀式两种。使用时，先拔去保险销，然后一手握住喷射喇叭上的木柄，一手按动鸭舌开关或旋转开关，最后提握器身。需要注意的是：闸刀式灭火器一旦打开后，就再也不能关闭了。因此，在使用前要做好准备。



四、伤病员急救

(一) 设置和配备急救员

(二) 急救设备和急救箱

(三) 普及急救知识

四、伤病员急救

在办公场所突发意外，可能出现伤病员需要急救，这是企业行政管理人员必须注重的工作之一，要设置和配备急救员、配备急救设备和急救箱、普及急救知识。

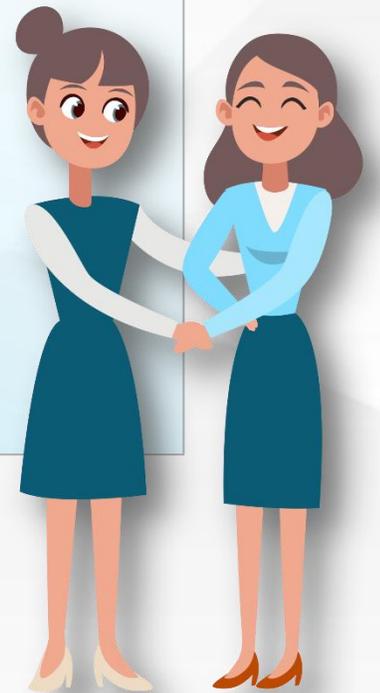
1.设置和配备急救员

企业应根据办公区域范围和人员多少，合理配备急救人员，承担突发性伤病员的急救。急救员可由办公区域中配备的医务人员承担，也可以由其他工作人员兼职。急救员必须有较高的责任心，熟练掌握急救知识，并具有健康的身体素质。急救员应经常参加急救专业培训，熟悉和更新急救知识，负责和管理急救设备和急救药品。



四、伤病员急救

- 一、你在接待区工作，当一位来访者提出感觉身体不舒服，你将采取什么措施？如果你已经工作，请咨询你的上级，询问你的单位处理这种情况的程序。如果你是学生，请咨询所在学校的相关工作人员，询问处理生病的来访者的措施。将你收集到的信息记录下来，与其他同学交换并集体讨论。
- 二、制定你工作的办公室或你所在学院的某层楼的防火紧急措施，并在措施中标记灭火器、防火箱、灭火毯、防火门、火灾报警器和安全门。



【本节任务训练】

一、你在接待区工作，当一位来访者提出感觉身体不好。你将采取什么措施？如果你已经工作，请咨询你的上级，询问你的单位对处理这种情况的程序。如果你是学生，请咨询你学校的相关工作人员，询问处理生病的来访者的措施。将你收集到的信息记录下来，与其它学员交换并集体讨论。



二、制定你工作的办公室或你的学院的某层的防火紧急措施，并在措施中标记：灭火器，防火箱，灭火毯，防火门，火灾报警器和安全门。

谢谢观看



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院