

緊急防災防爆事故管理辦法

(一) 目的

為使社區發生緊急重大事故時能適時且有效的處理方式有所依循，並將災害損失減到最輕，亦藉此提升社區居民對防災安全常識，特訂定本辦法。本辦法經管理委員會會議通過後公佈實施，其他未盡事宜由管理委員會修訂，得隨時補充公告之。

(二) 範圍

社區發生火災、水災、受困電梯及重大刑事案件等，其處理方式均適用本辦法。另可參照社區「災害(事故)應變處理流程」(附件三)。

(三) 管理要項

1. 發生火災之處理方式：

- (1) 立即向發報處確認是否發生火災，經確認後如是客戶因誤觸、施工所造成誤報或是系統故障所發出之警報，管理服務員應迅速解除警報。
- (2) 使用廣播系統向住戶解說，以免造成住戶恐慌及困擾。
- (3) 警報之發生係人為因素所造成者，應立即要求肇事者將系統回復正常。
- (4) 如是系統故障所發生之誤報，應立即通報設備廠商儘速派員處理。
- (5) 確認為發生火災時，管理中心應立即依下列方式處理。
 - a. 首先按下火警鈴。
 - b. 立即打 119 緊急電話向消防隊及救護單位求援(通報地址及明顯標的)。
 - c. 迅速察明起火點立即廣播，以便住戶迅速脫離火場(廣播時應告知起火樓層、棟別，以便住戶判斷逃生路線)。
 - d. 消防隊未抵達前，先召集志願人員投入疏導群眾及救災之工作。
 - e. 注意門禁防止宵小趁火打劫。
 - f. 將狀況傳達告知勤務中心，並隨時與勤務中心保持聯繫及報告救災狀況，消防隊到達時主動與指揮人員聯繫，報告災情狀況，提供有關協助。

2. 發生重大案件之處理方式：

- (1) 發生凶殺案件而有人員傷亡時：
 - a. 求援救護單位前來急救或必要時依照醫護人員指示先對傷患進行急救。
 - b. 管理中心應立即通報管區警察單位及委員會。
 - c. 如果住戶有醫護專業人士，亦可請其在救護單位未到之前協助急救。
- (2) 管理中心發現住戶發生被綁票或遭脅迫事件時：
 - a. 如是管理員當場發現者，應記下歹徒使用之犯案工具、人員特徵、脅迫手段及車牌號碼，立即向管區派出所報案，並提供有關資料給予警察單

位。

- b. 警察單位有需管理中心配合時，管理中心須善盡義務，保持案件機密之原則不對外擅自發表意見及洩露秘密。

3. 公共設施嚴重損壞之處理方式：

- (1) 公共設施為客戶之財產，管理服務員應對其財產善盡監督管理之義務。
 - a. 對於公共設施之定期保養應確實督導。
 - b. 請維修廠商將保養及維修之狀況詳盡填寫於保養維修表或其他表格中。
 - c. 管理中心應詳細審核保養維修表後方可簽名確認。
- (2) 公共設施定期維護及保養，但仍因機件老舊而造成設施不勘使用造成設施重大損壞，應請廠商會同檢測，提報管委會處理。
- (3) 公共設施之重大損壞係人為因素所造成者，管理服務員應立即將肇事者行姓名、肇事時間、地點、狀況詳細紀錄，並請肇事者確認簽名呈管委會處理。

4. 客戶嚴重違反住戶規約之處理方式：

- (1) 管理服務員執行巡邏業務時，如發現住戶有下列違反住戶規約之情形：
 - a. 任意將所有權使用方式改變從事不法。
 - b. 不當使用公共設施恐造成設施損壞。
 - c. 任意加裝鐵窗破壞建築物整體外觀。
 - d. 置雜物於安全梯影響逃生。
 - e. 行為不檢嚴重影響住戶安寧及社會善良風俗。管理服務員應立即阻止或勸導，如客戶不聽從勸導時應報告委員會；委員如對違規之客戶進行警告而客戶仍未改善者，委員會得報請警察機關處理，由法律途徑執行公權力。
- (2) 住戶未繳交管理費用，其欠繳金額過鉅經委員會催繳仍無效後，由管委會決議以法律途徑索討時，管理服務員依委員會之要求配合執行應管制事項。

5. 社區遇有水災：

- (1) 瞭解公共設施受災狀況。
- (2) 通知有關單位求助。
- (3) 將災害回報管委會。
- (4) 後續追蹤其狀況。

6. 缺水：

- (1) 求證是否整棟無水，查看抽水馬達運作狀況。
- (2) 開啟手動送水幫浦。
- (3) 通知維修廠商。

7. 停電：

- (1) 通知電力公司及瞭解停電原因和時間。

- (2) 發電機是否啟動。
- (3) 發電機無法啟動時則通知協力廠商處理。
- (4) 時間停電，須注意發電機之油量是否充足，並隨時作關閉電梯及發電機之準備。
- (5) 手電筒及緊急照明之備用。

8. 電梯困人：

- (1) 確定受困人員及樓層。
- (2) 通知協力廠商。
- (3) 進行安撫工作。
- (4) 救出人後，瞭解電梯故障情形並紀錄。

9. 社區內發生爆炸事件後之處理：

- (1) 如變電室變壓器爆炸、停電，應即發動自備發電機照明。
- (2) 如因變電室發生爆炸而自備發電機亦不能使用時，應以「停電」之處理辦法處理之（用緊急照明或手電筒以防搶、竊盜事件發生）。
- (3) 如因爆炸而引起火災時，應以「火災」時之處理辦法處理之。
- (4) 如因爆炸而有傷亡時，應即封鎖現場，立即報警、撥打 119 派救護車救護送院。
- (5) 如管線瓦斯爆炸時，不管有無傷亡，有無起火，應即將公司外面管線瓦斯之總閥門關閉，再作處理。
- (6) 搶救爆炸火災之次序，以先救人再救火，再次救物。
- (7) 如社區附近五十公尺以內發生爆炸火警時，應作防範波及之準備。

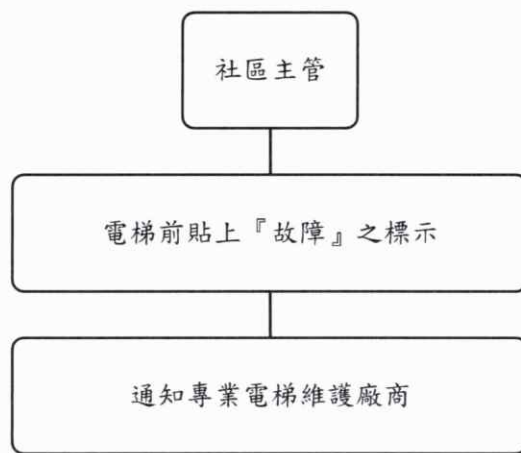
電梯故障

一、 電梯故障無人受困於電梯內：

1. 貼上『故障』之標示於電梯前，以便住戶了解。
2. 通知專業電梯維護廠商派員處理。
3. 記錄並了解故障之情形、原因。

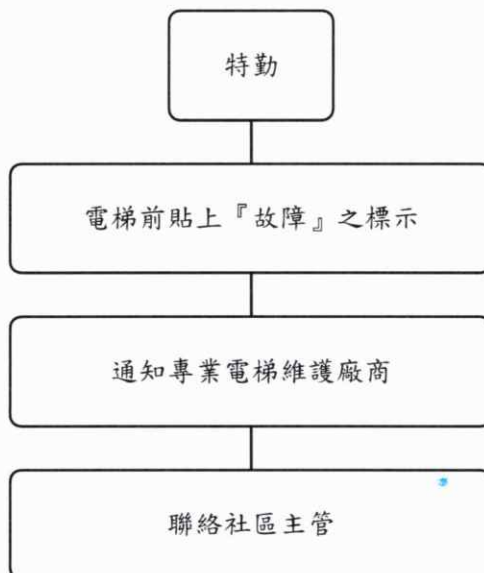
處理流程：

社區主管在社區內



富士達電梯:(06)273-1872

社區主管未在社區內



富士達電梯:(06)273-1872

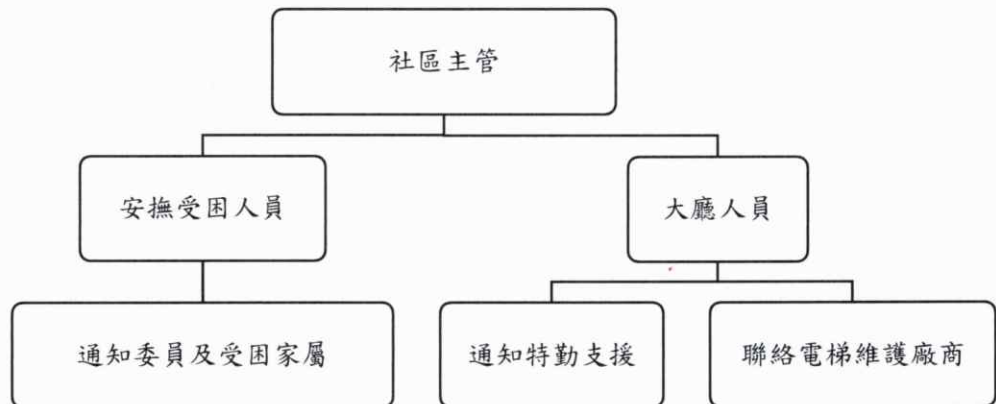
二、電梯故障人員受困於電梯內：

1. 確定受困於何部電梯、樓層及受困人員及人數。
2. 通知專業電梯維護廠商派員處理，並確認派員到達時間。
3. 立即以梯間對講機不斷與電梯內之受困人員對話以安撫其心理；並聯絡委員或受困人員家屬協助安撫受困人員勿恐懼。
4. 如受困人員有緊急傷患或有立即之生命安全狀況時，逕撥打 119 協助傷患處置。
5. 記錄並了解故障之情形、原因。

電梯故障不論是否關人都不可自行開啟電梯門，以免發生危險。

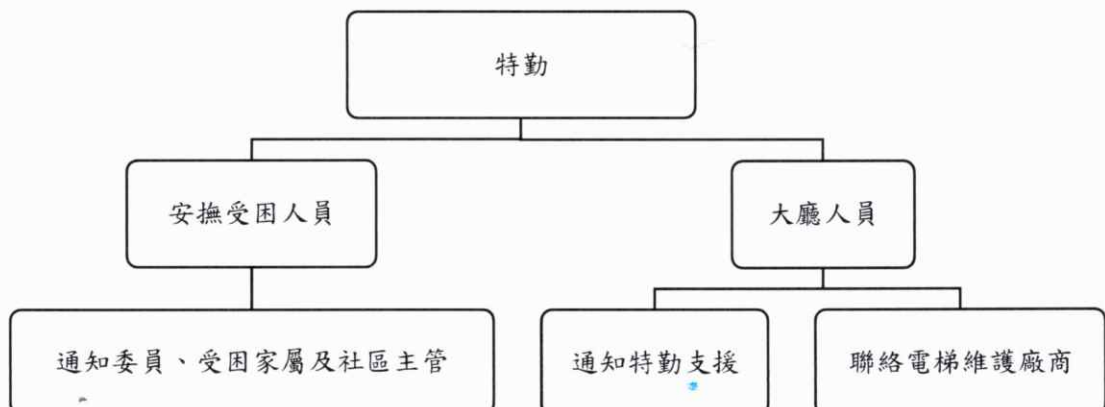
處理流程：

社區主管在社區內



富士達電梯:(06)273-1872

社區主管未在社區內



富士達電梯:(06)273-1872

地震

一、地震發生持續超過 5 秒，且震幅巨大時：

1. 以廣播系統通知全體住戶。(廣播系統位於櫃檯後方)
2. 打開一樓逃生門，引導住戶撤離疏散至安全空曠之地方。
(勿乘坐電梯且應注意門禁，以防宵小趁火打劫)
3. 遠離窗戶、玻璃、吊燈、巨大擺設物等危險墜落物，就地尋求避難點。
4. 將所有插頭拔掉並隨手關閉使用中電源、及瓦斯火源防止火災發生。
(必要時將關閉電源，聯繫欣南關閉瓦斯總開關)
5. 與 119 勤務中心保持聯繫。
6. 如震幅過大導致停電，發電機會正常啟動，注意事項比照**停電 SOP** 處理。

二、震幅過後，管理人員應查看住戶之狀況並確認有無傷者。

三、平時應準備醫藥箱。(車道管理室、大廳物品室皆備有醫藥箱)

四、人員疏散由安全梯下樓時，應儘量靠右依序迅速、冷靜，勿互相推擠，以免發生危險。

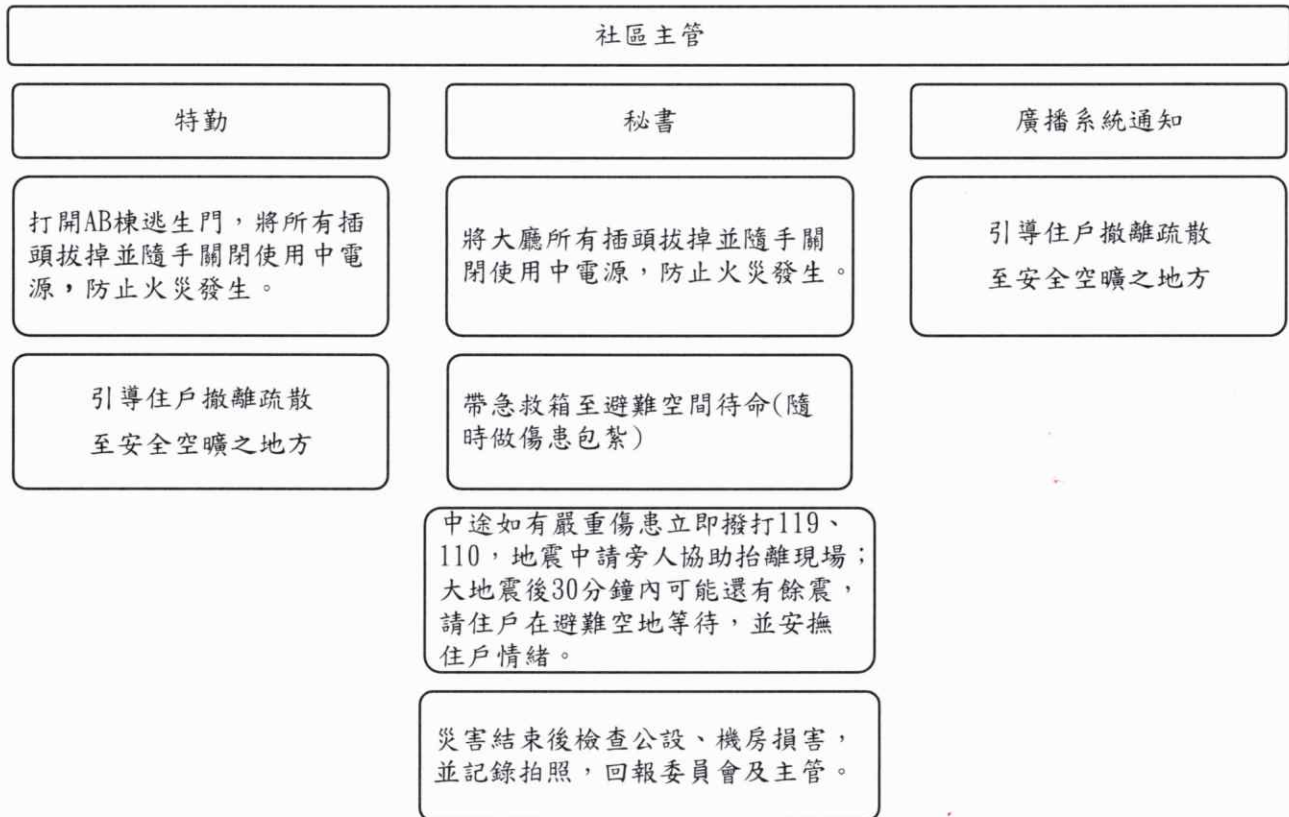


瓦斯站體位在車道出入口旁柵欄

(不可隨意操作總開關，聯繫欣南瓦斯前來處理)

處理流程：

日班▶

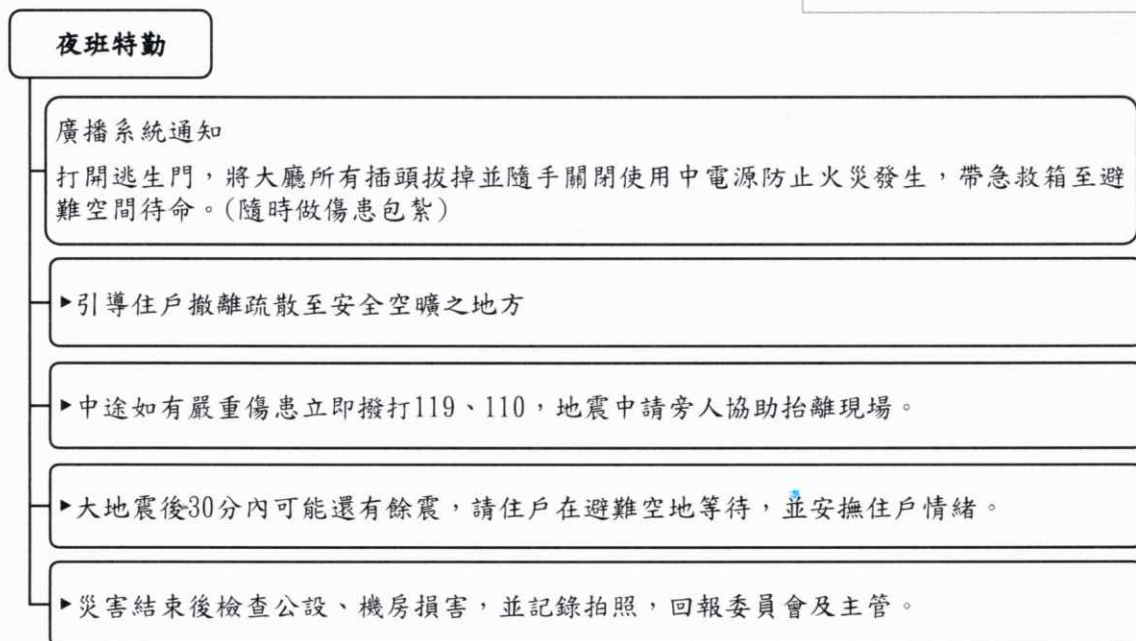


※以上如經理不在現場時，特勤代理經理工作。

※如有住戶反應瓦斯跳掉，請住戶先自行復歸，若無法復歸須請『欣南瓦斯』協助重啟。

夜班▶

欣南瓦斯(06)234-2622



停水

一、臨時停水

求證是否整棟無水。

1. 住戶單獨無水：

- (1) 查明水費繳交狀況。
- (2) 查看水表有無關掉之情形。

2. 整棟住戶無水：

- (1) 查看抽水馬達運作狀況。

有：重新開啟，若仍無水或馬達仍未轉動。

(無抽水聲通知抽水馬達保養廠商處理)

無：通知抽水馬達維護廠商處理。

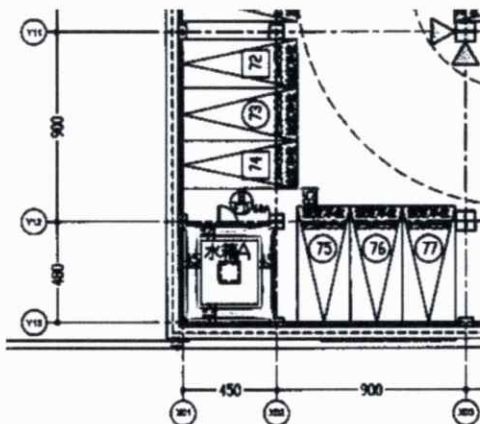
- (2) 開啟手動送水幫浦，15 分鐘後檢查入水狀況，以免水溢出。

- (3) 記錄狀況。

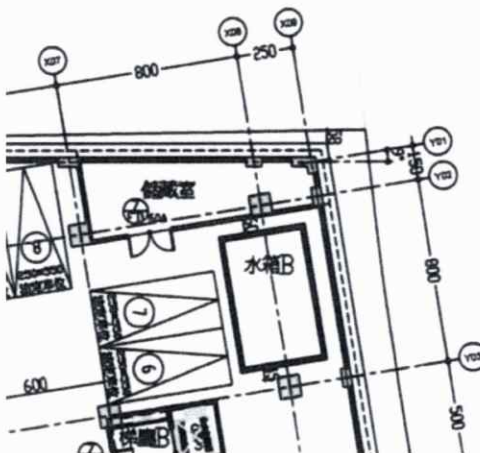
申大機電 0978-222-698 李先生

3. 蓄水池水位已達下限：

- (1) 手動停止揚水馬達。
- (2) 手動停止加壓馬達。



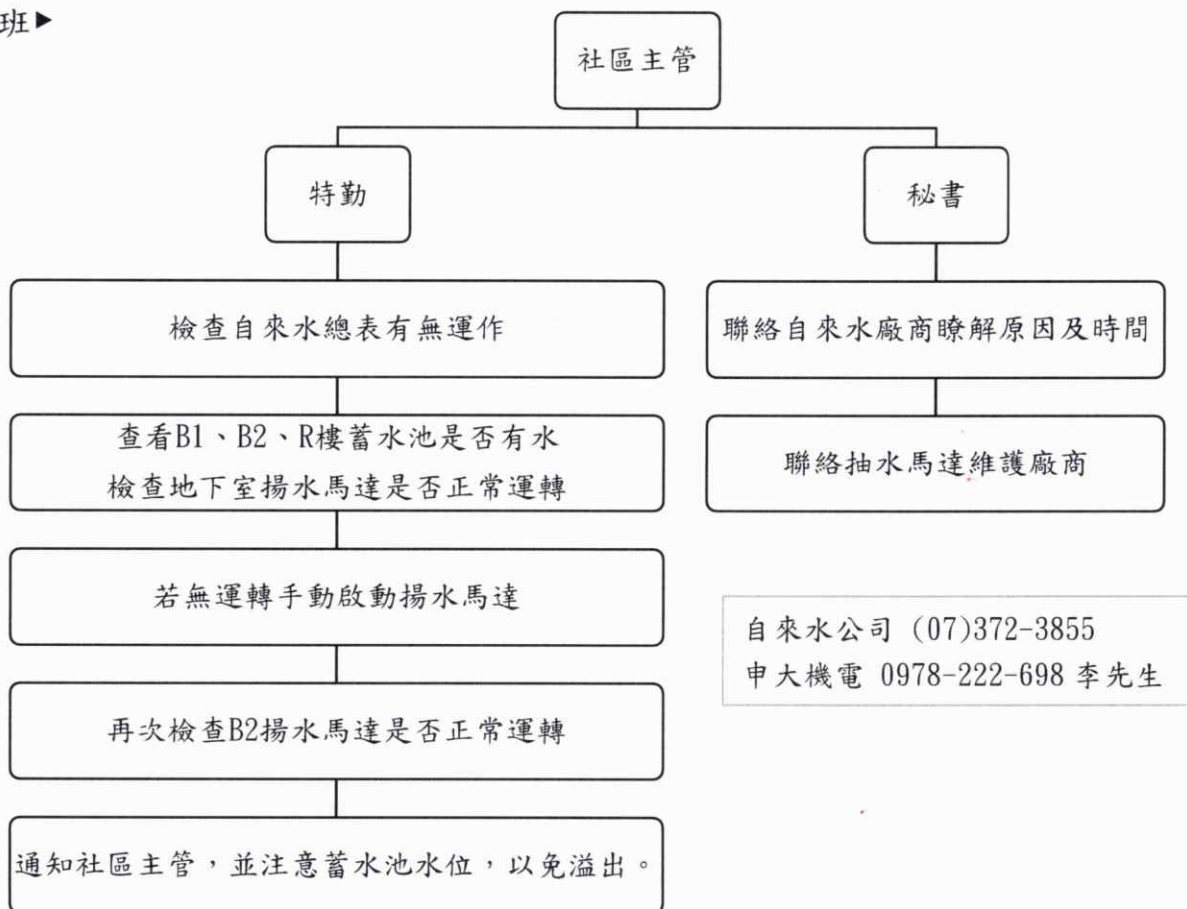
A 棟 B1 蓄水池



B 棟 B2 蓄水池

處理流程：

日班▶



晚班▶

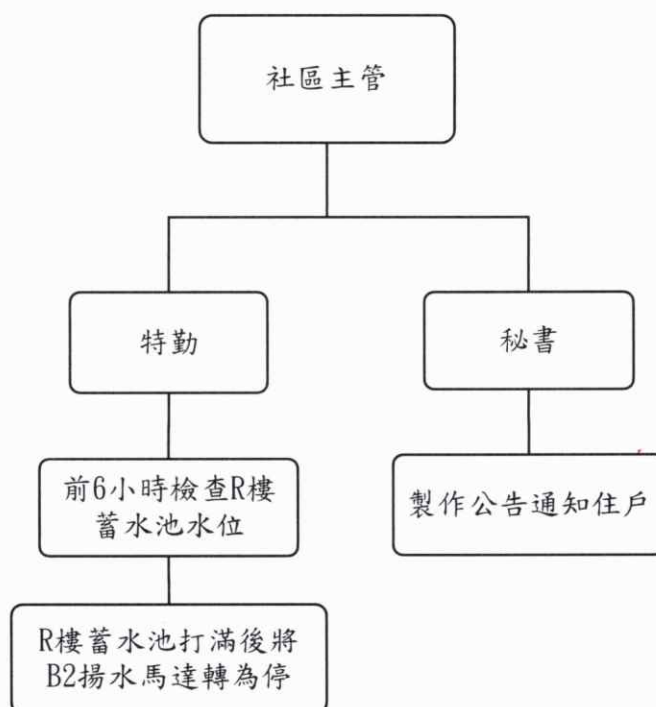


二、自來水公司通知停水

停水前：

1. 製作緊急公告並聯絡告知住戶儲水備用。
2. 查看地下室蓄水池及頂樓蓄水池之儲水量，必要時開啟手動送水幫浦，將蓄水池儲滿水以供住戶使用。

處理流程：



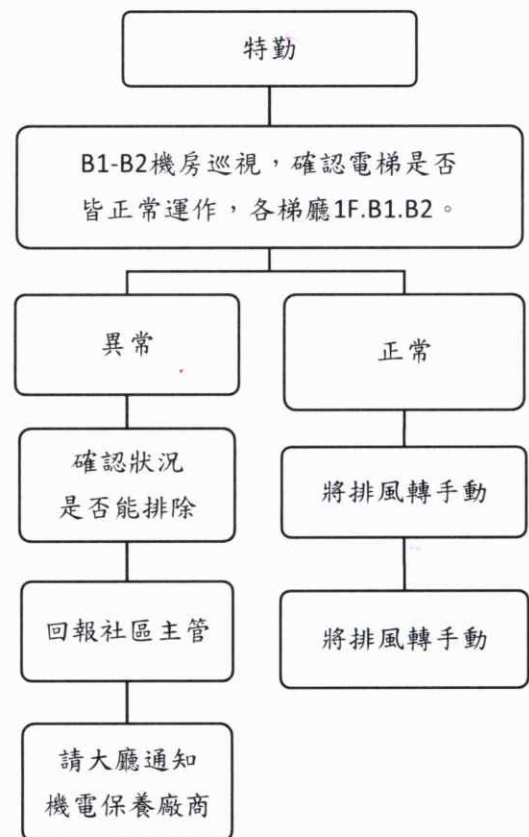
停電

一、臨時停電：

1. 查看發電機是否立即啟動：
 - 是：表示發電機功能正常，復電後需檢查油料、電瓶。
 - 否：立即通知發電機保養廠商派員處理。
2. 查看電梯是否有關人情形：
 - 有：請遵照電梯故障處理方式及流程處理。
 - 無：繼續查看其他處所。

處理流程：

社區主管在社區內



櫃台秘書

1. 聯繫台電確認是否為台電施工/臨時停電，保持狀態更新。
2. 確認監控台畫面一切正常，及是否有住戶受困電梯。
3. 防災中心廣播目前已知狀況
4. 製作1F. B1. B2公告張貼
5. APP公告推播
6. 聯繫機電保養廠商是否能至現場協助確認設備

提醒公告：

1. 關閉電梯節省電力各棟關閉貨梯，客梯正常使用。
2. 窗戶關閉避免發電機煙霧影響。
3. 請住戶盡量減少搭乘電梯的機會。
4. 告知住戶目前社區、台電狀況。

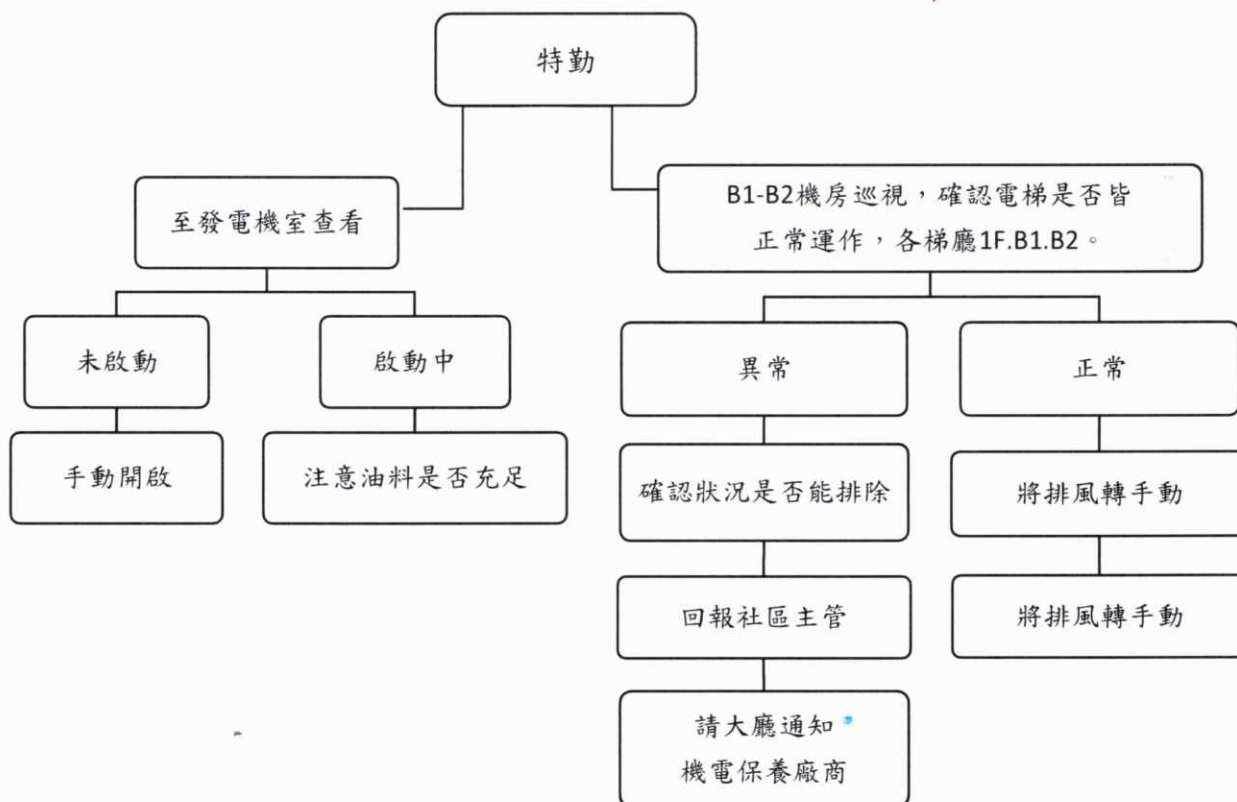
車道特勤

1. 柵欄機及鐵捲門全部開啟後進行斷電
2. 提醒進出住戶目前社區狀況

社區主管未在社區內

櫃台秘書

1. 確認發電機啟動後監控畫面一切正常，是否有住戶受困電梯。
2. 防災中心廣播目前已知狀況
3. 製作1F. B1. B2公告電梯張貼
4. APP公告推播
5. 聯繫機電保養廠商是否能至現場協助確認設備
6. 隨時注意台電目前發布狀態
7. 聯繫社區主管適時回報狀態



二、台電通知停電：

1. 停電前：

- (1)製作緊急公告予住戶知悉。
- (2)檢查發電機之油料是否充足。

2. 停電時：注意是否須關閉一台電梯，僅留一台電梯使用，以防油料不足，並隨時注意油料。

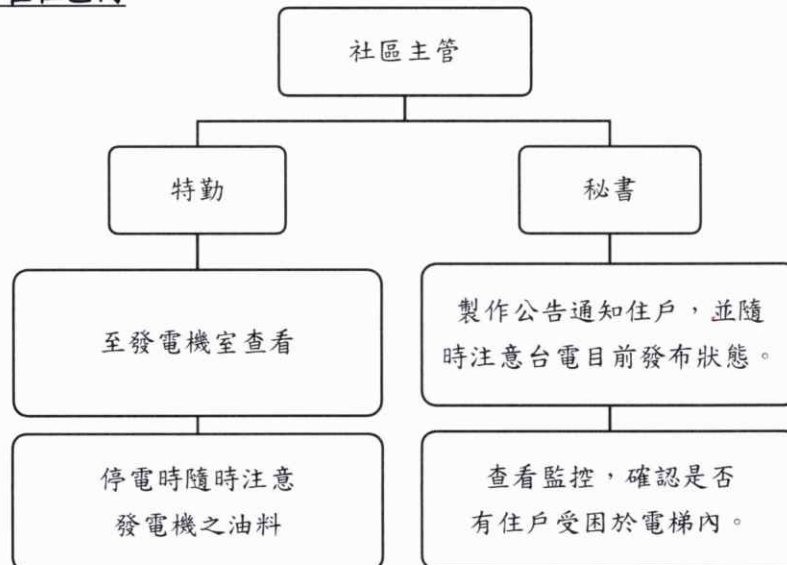
3. 停電後：檢查油料、電瓶。

平時應準備手電筒及緊急照明燈以備用

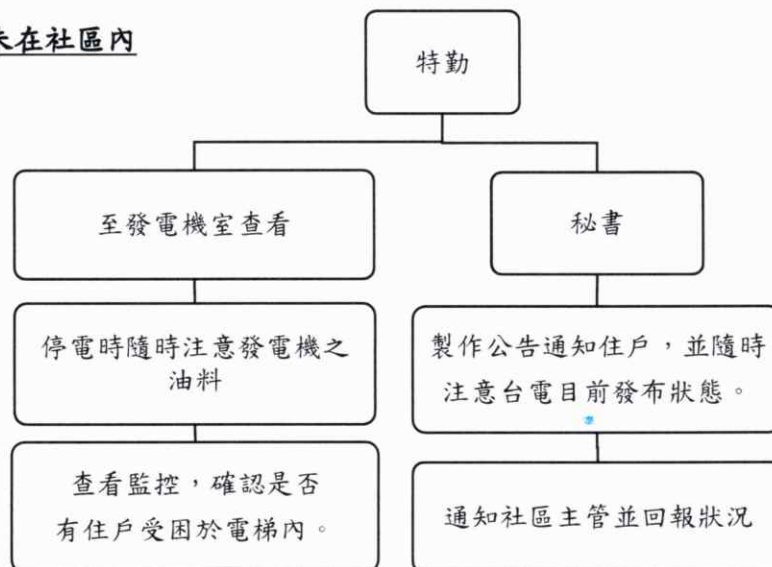
台亞加油站 (06)213-9975

處理流程：

社區主管在社區內



社區主管未在社區內



颱風

一、颱風來襲前之準備事項：

1. 隨時注意氣象報告，瞭解颱風最新動態。
2. 加強巡邏各重要設施並查看緊急照明設備及預做防護工作，依照社區颱風檢查各項公設。
3. 檢查電路、注意燈火瓦斯以防災害。
4. 各排水口、通道、雜物之清除，尤其大樓頂樓排水口要暢通。
5. 戶外之植栽應做預防作業、盆栽等應收進戶內以避免傷人。
6. 依社區大樓之需求量準備沙包。
7. 現場人員準備雨衣、乾糧、手電筒、雨鞋，以應突發狀況緊急搶救使用。

二、颱風來襲時之應變

1. 增列車道快速鐵捲門必須收起並打開遮煙鐵捲門局部空間，以減低風壓。
2. 檢查並鎖緊頂樓進出口門片。
3. 防水閘門門片應規劃放至於明顯位置，並請物業管理人員進行操作演練。
4. 檢查地下室之廢水池抽水馬達並進行手動測試（將電源手動開關扳至 ON）。
若正常（有抽水動作）請將手動開關回覆至自動位置、如不正常，馬上進行維修。
5. 檢查發電機之總開關應停留在自動位置。
6. 檢查發電機之油箱應有備用柴油。（請維持八分滿）

三、颱風過後之善後處理

1. 各哨點回覆定位值勤。
2. 檢查大樓公共設施損壞情形，並通報主委及公司。
3. 支援相關單位實施復建工作。（植栽、清潔、機電保養維修）

防水閘門安裝操作程序

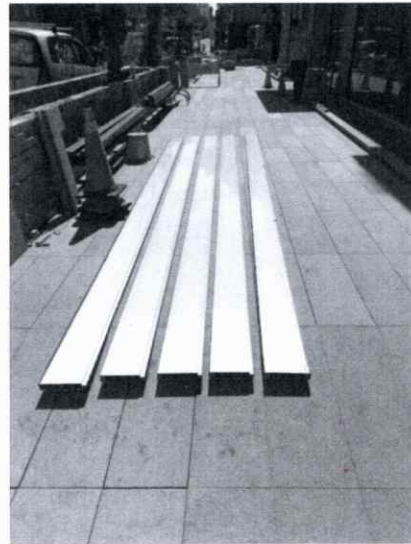
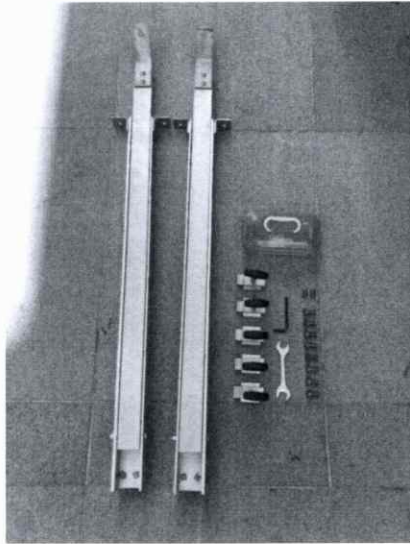
防水閘門平時放置於車道入口旁放置架內，若地下停車場有淹水之虞時，預先作阻擋防範之用。



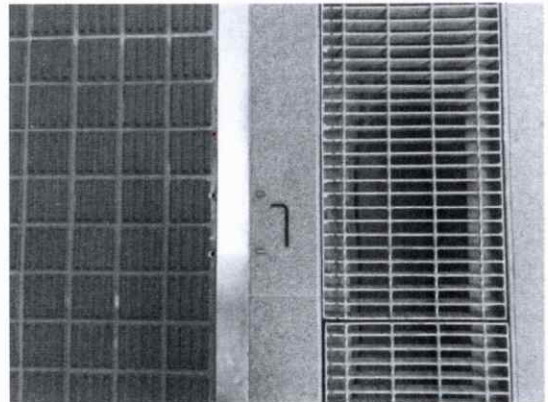
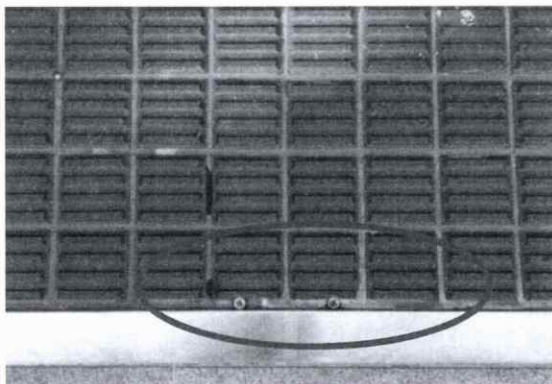
(防水閘門位置圖)

一、安裝操作程序：

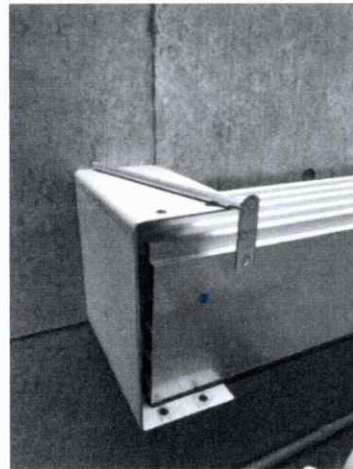
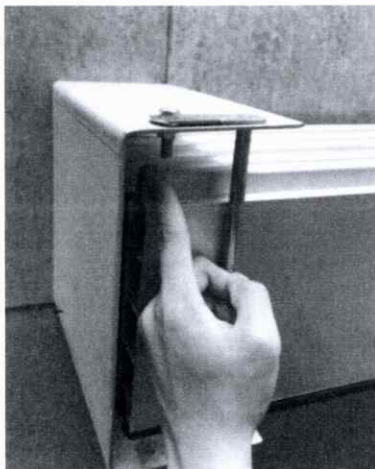
操作前應備內六角板手、六角螺絲、外六角板手、防水閘門迫緊組件、防水擋板。

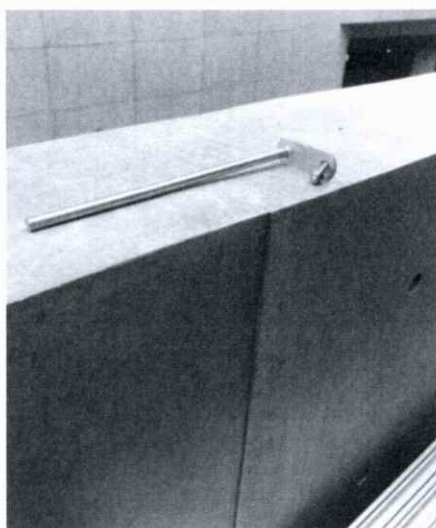


Step 1 使用內六角板手將地面防塵螺絲鬆開，共六處。

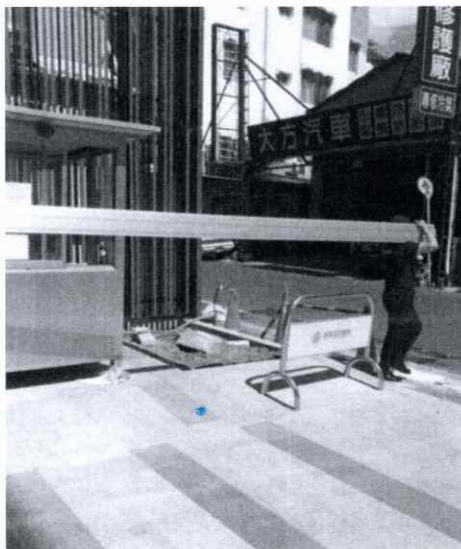


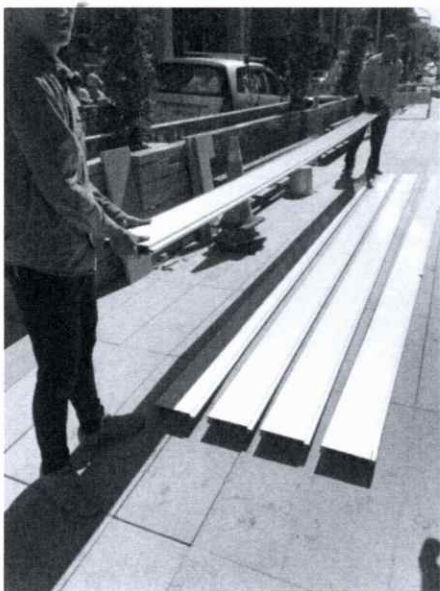
Step 2 放置閘門片的安全扣紐鬆開後將安全栓抽離，再將防水閘門取出，組裝後將其放置原位以防遺失。



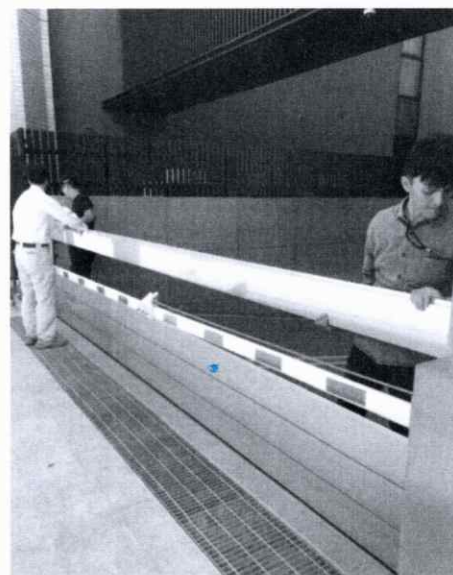
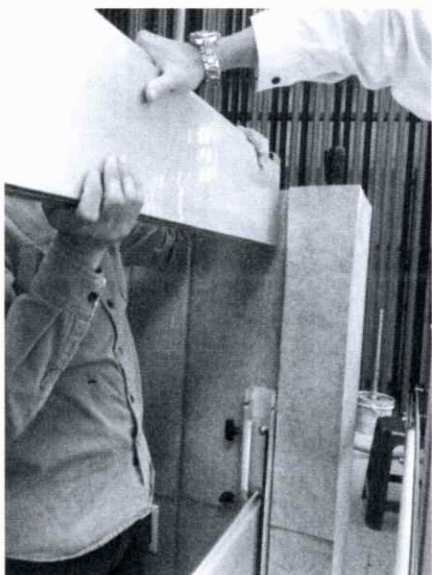


Step 3 開門片依序取下放置空地，搬運過程需小心避免碰撞到開門片。

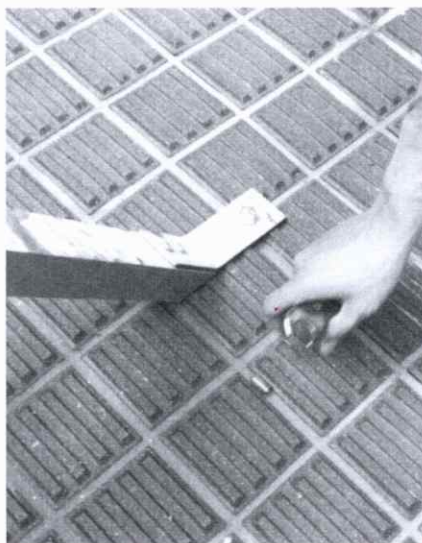




Step 4 將閘門片依序放入閘門框架。



Step 5 閘門片放置完畢後將支撐架組立，並使用外六角板手鎖上螺絲加以固定。



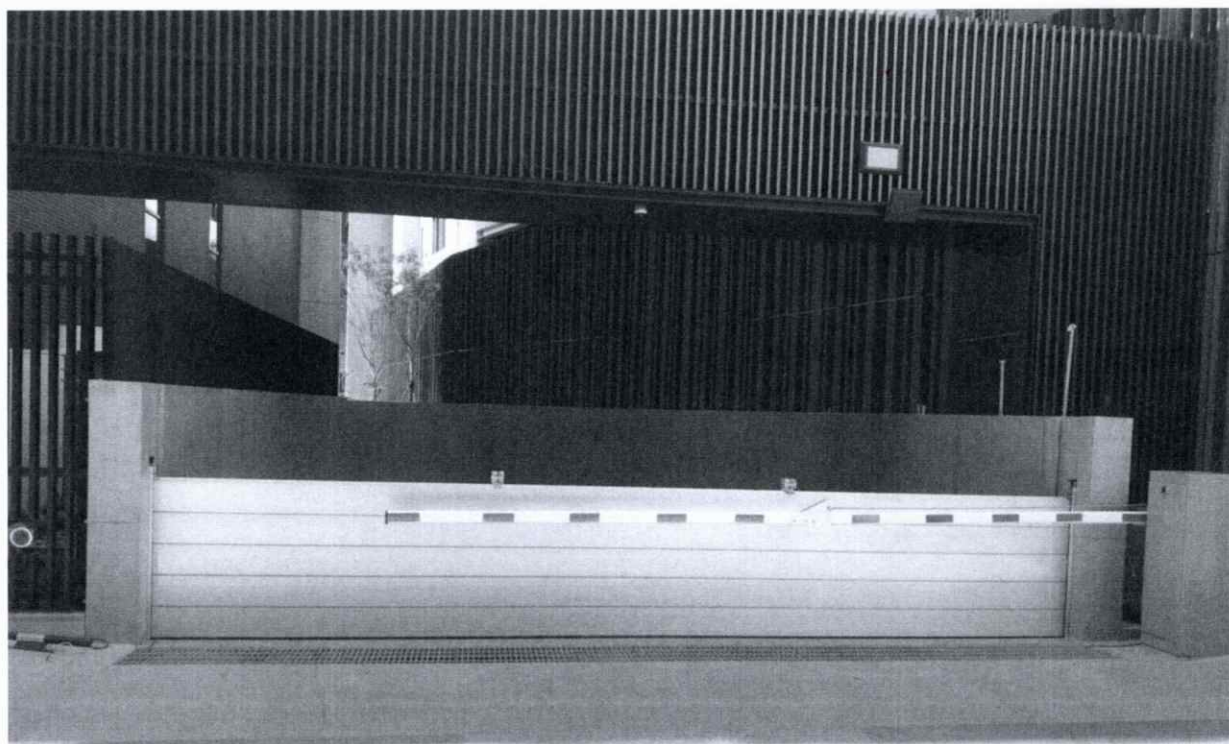
Step 6 防水閘門迫緊組件鎖緊。



Step 7 側邊閘門框架鎖上之迫緊組件如右圖之定位。



完成圖



住戶請求急難救助

一、遇有宵小入侵時

管理中心接獲住戶告知小偷入侵時：

1. 小偷仍在室內未離去：

- (1) 立即打 110 報警。
- (2) 查明宵小所在位置，通知住戶之鄰居及社區住戶進行攔截逮捕。
- (3) 應關閉大門，管制人員出入，大門、車道哨管制人車出入，隨時保持警戒狀況，放下車道鐵門。
- (4) 發現歹徒逃逸時，應牢記其面貌、衣著、特徵與使用車輛顏色、廠牌、車牌，逃逸方向並以哨子示警。

2. 小偷已離去：

- (1) 立即打 110 報警，並要求住戶勿亂動室內物品，以利警方蒐證。
- (2) 通知公司主管及管委會委員。
- (3) 拍照存證。

二、住戶突發病痛時獲懷孕待產時，立即撥打 119 連絡救護車，並協助送醫聯絡家屬。

三、發生傷害刑案時立即撥打 110 及保留現場請求支援，告知主管及管委會委員，並嘗試給予傷患協助。

突發狀況

一、住戶反應某住戶太吵：

1. 以對講機詢問是否有訪客來訪或有小朋友玩耍。
2. 無接通視時間上樓前往瞭解。
3. 委婉請該戶降低音量。(不可告知是誰檢舉)
4. 經多次勸導不停，應知會管委會協助處理。

二、接到來電告知家屬可能遭歹徒狹持屋內：

1. 以對講機或電話是否有人接聽。
2. 到其門前聽是否有異常。
3. 若未獲回應協同現場人員或住戶按門鈴。
4. 皆無回應告知家屬並打電話通知警察單位協助處理。

三、鬥毆事件

1. 迅速查明其戶別，通知其家人處理。
2. 緩和對方情緒，勿與對方發生衝突，婉言相勸並隔離住戶勿接近。
3. 若有破壞物品請拍照存證。
4. 若繼續擴大再報警處理。

四、自裁事件

1. 將要發生

- (1) 聯絡對方之親屬及主管及管委會委員。
- (2) 避免激怒對方情緒。
- (3) 隨時掌握對方訊息。(是否有吃藥或割腕動作)
- (4) 必要時聯繫警方處理。

2. 已經發生

- (1) 受傷狀況：
 - a. 立即打 119 聯絡附近醫院及救護車。
 - b. 聯絡對方之親屬、主管及管委會委員。
- (2) 人已往生：
 - a. 通知警方處理，現場勿亂動任何物品。
 - b. 聯絡對方之親屬、主管及管委會委員。
 - c. 避免談論是非一切由警方處理。

住戶糾紛如何排解流程

一、常見的住戶糾紛

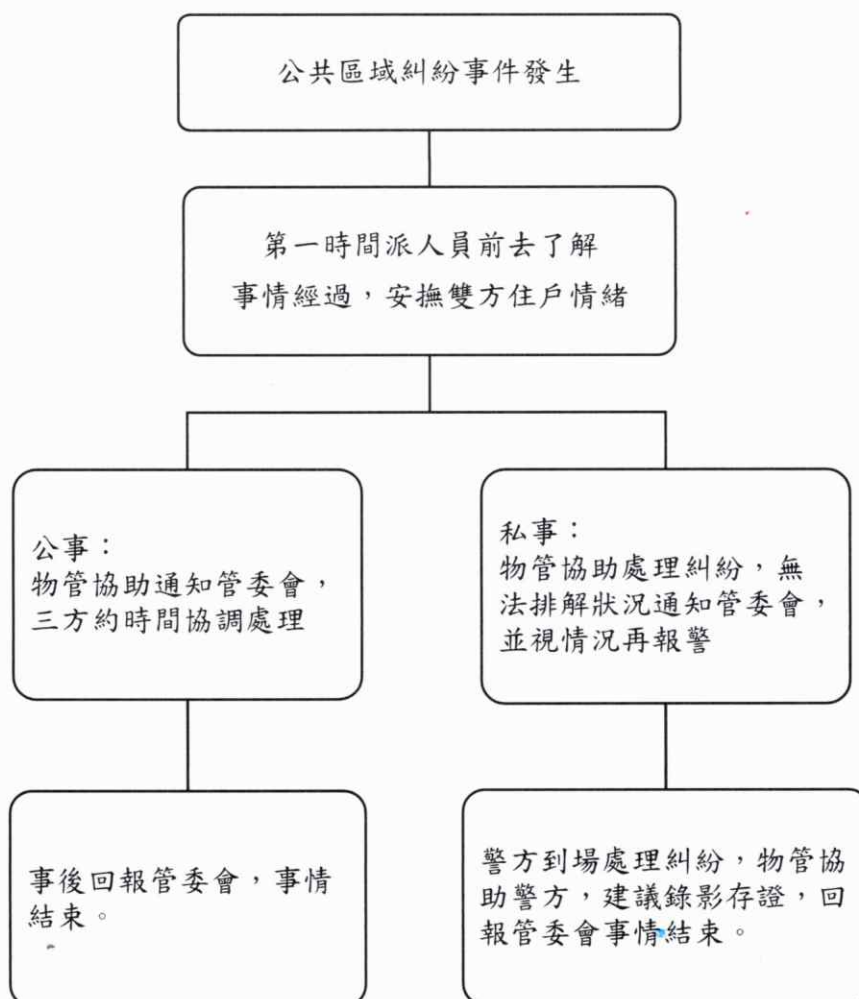
(1)居住環境問題 (2)金錢借貸 (3)言語衝突 (4)買賣糾紛 (5)感情糾紛

二、管理人員應有的立場和觀念

從事管理服務工作應與住戶保持良好互動關係，應保持立場中立不得選邊站或是有所偏袒，造成住戶誤會與不諒解，各項處理流程首重是判斷有無立即危險性、有無攻擊傾向。

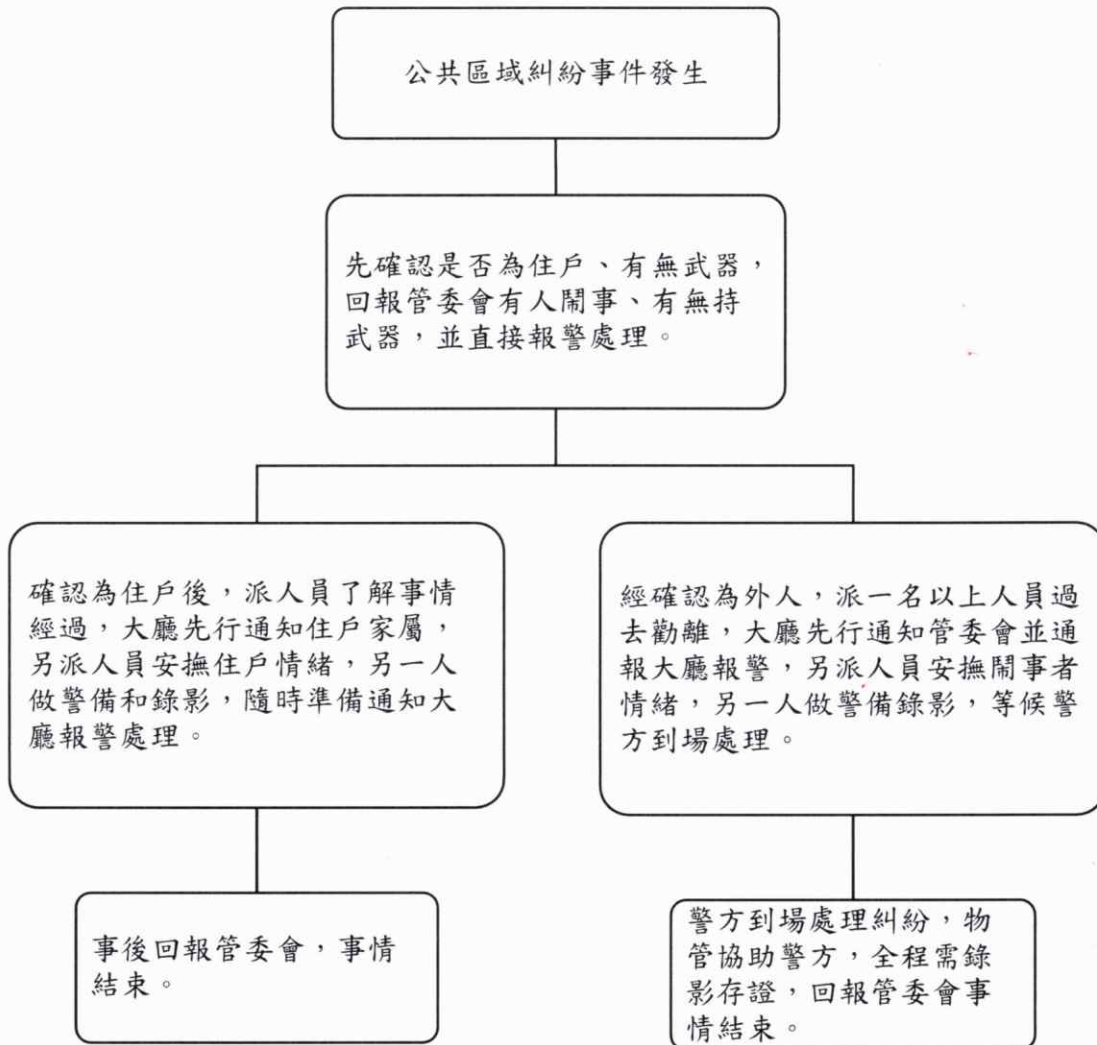
三、如何處理糾紛

社區內如發生住戶之間的糾紛，物管人員可以主動前去關切先初步了解事情始末，安撫雙方情緒當一個中立的第三方人員，當情況沒有完整了解清楚，切勿亂指責對方的錯，待雙方情緒穩定下來再來考慮如何處理！



四、公共區域鬧事

碰到的狀況對象不一定單純是住戶，處理起來要格外注意，如鬧事對象有拿武器直接報警處理，特勤或主管在旁戒備！



五、金錢借貸糾紛

住戶在外有金錢借貸糾紛，對方找到社區追討一般來追債的應收帳款公司都是有牌照的，來社區會主動表示找那一個欠款之住戶，但是地下收帳公司就比較不會說來討債的，還是得靠現場人員作初步過濾或是住戶自己先行告知現場人員注意！

住戶酒醉處理流程

依酒醉狀態跟到達社區方式可以分以下幾種處理方式：

1. 住戶自行坐計程車或是被友人載到社區

- (1) 當該住戶進入大廳，當班櫃檯人員可以禮貌性問候住戶作初步研判酒醉程度，如行為舉止正常可主動詢問該住戶是否須要陪同上樓，如被拒絕可透過監視器觀看該住戶行經路線是否正確。
- (2) 如若住戶自行返回，並於大廳癱倒且無法聯絡其親友時，立即打 119 送急診協助，另需特別確定其呼吸暢通，避免因嘔吐物阻塞致休克。如已連絡上住戶之親友，可先讓住戶在有監視系統的地方休息(如大廳沙發)，千萬不可作過多碰觸住戶身體之動作(尤其是女性住戶避免事後發生是非)，等待酒醒後在詢問該住戶是否須要陪同上樓之動作。切記如有友人陪同攙扶上樓也盡量避免碰觸到身體，攙扶處以手臂為主。

2. 住戶自行開車或是騎車進到社區

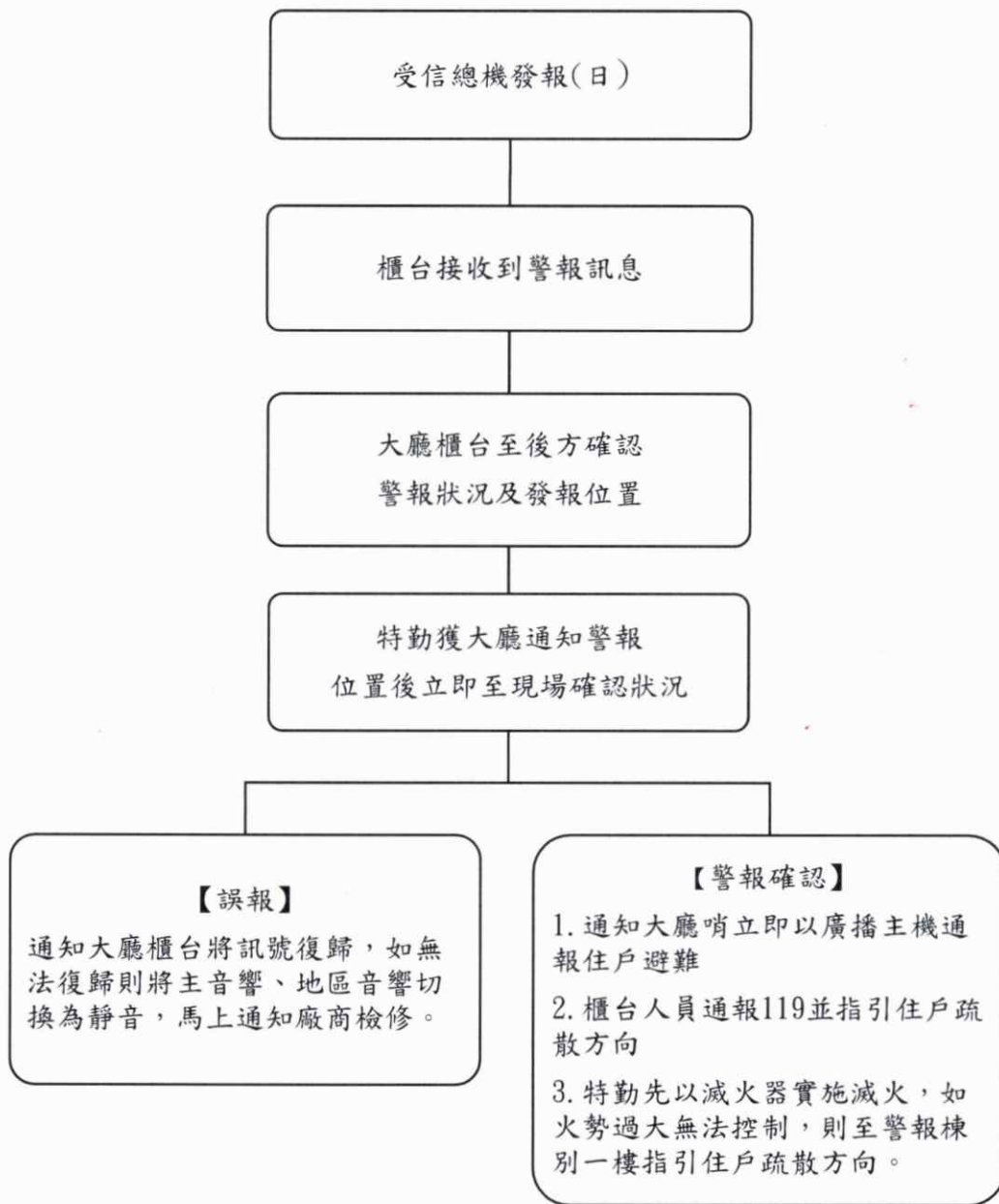
- (1) 車道有安排特勤站哨，當班車道特勤可依開車狀況做為判定是否該前去關切，如需支援可以呼叫當班主管或是特勤人員前去處理，如人員到達地下室該住戶位置，詢問其現況以作初步研判酒醉程度，人員充足時可以直接陪同住戶上樓，如因故無法陪同，則請住戶稍待片刻，由大廳聯繫住戶家人至大廳帶回。
- (2) 如碰到酒醉程度嚴重，應前往制止該住戶，並請他將車輛或機車停放在旁，勿讓住戶直接進入地下室，觀察其是否可以短時間醒來，若無法就先判斷該住戶車輛位置有沒有影響其它車輛進行，如沒有影響先在該車輛前後放置警示標誌，讓他在有監視系統的地方休息(如大廳沙發)，千萬不可作過多碰觸住戶身體之動作(尤其是女性住戶避免事後發生事非)，等待酒醒後在詢問該住戶是否須要陪同上樓之動作，或由大廳聯繫住戶家人至大廳帶回。

廣播主機報告詞

- 一、**火災廣播：**各位住戶您好~這裡是大樓管理中心，目前本大樓○棟○樓發生火警，請各位依照疏散路線沿安全梯下樓，請千萬不要使用電梯，若無法沿安全梯疏散請沿安全梯到頂樓等候雲梯車搭救，謝謝！
- 二、**地震廣播：**各位住戶您好~剛才發生地震，目前尚無重大災難，惟恐有餘震發生，請將易掉落之物品固定好或取下，並覓堅實之桌子或傢俱下方以供緊急避難，以免發生危險，謝謝。
- 三、**停電廣播：**各位住戶您好~目前因電力公司停電，本中心已啟用發電機緊急供電，並派人員加緊處理中，請大家安心，謝謝！
- 四、**颱風廣播：**各位住戶您好~據中央氣象局最新報告，某地區已進入颱風暴風圈，目前已風雨交加，請大家關好門窗，照顧自家安全，如無緊急事情請勿外出，謝謝！
- 五、**停水廣播：**各位住戶您好~據自來水公司公告預計○○月○○日○○時○○分至○○月○○日○○時○○分止停水，請大家先儲水備用，謝謝！
- 六、**播音機測試廣播：**各位住戶您好~現在進行播音機定期測試，如有音質不佳或音量不足，請通知本管理中心，謝謝！
- 七、**演習廣播：**各位住戶好~現在進行XX演習，請各位住戶注意收聽廣播，並敬請合作。謝謝！

以上廣播均重複兩次！

緊急狀況處置摘要(日)



緊急狀況處置摘要(夜)

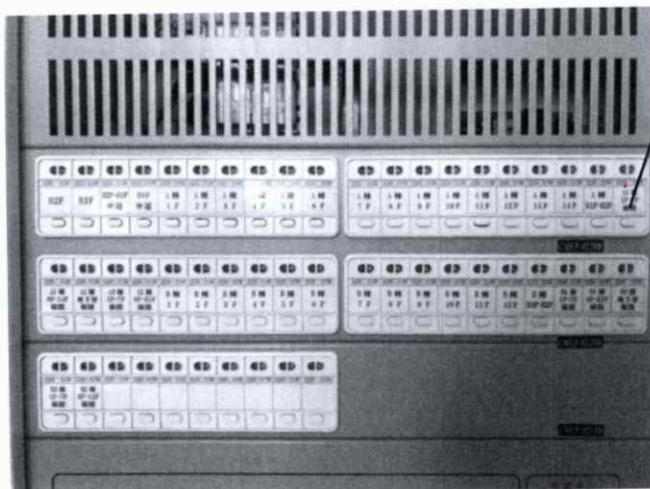


緊急狀況處置摘要

【廣播方式】



按下紅色緊急開關按鈕



確認各樓層紅色指示燈亮起



拿起麥克風並按下左側發話鍵後開始廣播

【受信總機廣播詞】

誤報

管理中心報告、管理中心報告，剛才警報經管理中心確認為誤報，請各位住戶不必驚慌。(重複三次)

警報確認

管理中心報告、管理中心報告，現在○棟○樓發生火警，請○棟住戶立即向下進行疏散，疏散時請勿搭乘電梯。(重複三次、每隔三分鐘再廣播三次至消防人員到達現場為止)

備註

1. 視火勢狀況需隨時修訂住戶疏散方向，如○樓火勢已阻斷避難路線，請○樓以上住戶向上疏散。
2. 如火勢已產生大量濃煙，可廣播通知住戶選擇梯廳與安全梯之間的緊急避難空間，排煙機啟動後，該空間可提供新鮮空氣。