

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」(附件一)。

(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，經確認後如是住戶因誤觸、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。