

危机（紧急应变）管理程序

修订日期	修订单号	修订内容摘要	页次	版次	修订	审核	批准
2018/8/20	/	系统文件新制定	8	A/0	/	/	/
2020/11/10	/	修订 6.0 条款	8	A/1	刘三源	罗美丽	刘荣春
2022/11/1	A/1	修订 4.2 条款	8	A/2	刘三源	罗美丽	刘荣春
2024/7/1	A/1	修订 7.1 条款	8	A/2	罗美丽	罗美丽	刘荣春

批准：	审核：	编制：
-----	-----	-----

1.0 目的：为了规范灾害、紧急安全事故的应急管理和救援响应程序，及时有效地实施应急、救援工作，最大程度地减少自然灾害和紧急事故灾难带来的人员伤亡和财产损失，保护员工生命财产安全，消除社会影响，公司制定并实施《危机（紧急应变）管理程序》，对 AEO 管理过程中可能发生的灾害危机，具有相应的应急机制、应急培训和异常报告。

2.0 范围：适用于突发性台风、水灾、地震、泥石流、疾病交叉感染、突发疾病和工伤、偷盗、非法闯入、暴力恐怖袭击、化学品泄露、断水断电、火灾、人力短缺、材料中断、运输事故、重大产品安全事故（退货、召回）等应对处理工作。

3.0 职责：公司成立“危机（紧急应变）事件管理指挥中心”（小组），并明确职责：

指挥中心由总经理（安全领导小组长）、各部门经理、主管、全体保安员及安全小组成员组成。指挥中心主要包括应急救援组、通讯联络组、摄像拍照组、灾害抢救组、疏散引导组、人员统计组、医务抢救组、电路控制组、后勤保障组、灾害（事故）调查组等。

3.1 应急救援组：POC 反恐代表负责，按照职责履行灾害、事故应急、救援和保障方面的职责，负责制订、管理并实施有关应急救援预案，协调现场救援工作有序开展，以减少人员伤亡和财产损失，妥善处理灾害、事故善后工作。

3.2 通讯联络组：人事主管负责，在灾害、事故发生时，根据灾害、事故种类及时拨打报警电话“119”、“110”或“120”向政府主管部门报警救援，详细讲明单位名称、地址、联系电话，并安排人员到路口接警；救援人员到场后，向救援单位讲明紧急安全事故原因；如发生火灾的，向消防人员介绍燃烧物质和火场内部情况。

3.3 摄像拍照组：美工组长负责，负责灾害、事故发生后，第一时间将各部门、车间受损情况进行拍照或摄像记录，最后交至组长整理汇总，作为灾害、事故记录。

3.4 灾害抢救组：保安队长负责，在灾害、事故发生时，所有人员必须第一时间赶到现场，由组长统一安排抢救，编排使用消火栓等抢（扑）救设施、工具，人员积极参与抢救工作，将灾害损失降到最低。在外援单位到达后，做好现场的各项配合工作。

3.5 疏散引导组：PMC 副总负责，在灾害、事故发生后，使用各种方式向全体员工发出警报，引导员工有序疏散，并到安全地方——篮球场“紧急疏散集合点”集合点名。员工全部疏散后，负责安置大家到安全地方集体休息，并协助应急救援组工作。

3.6 人员统计组：PMC 副总负责，在灾害、事故发生后，人员都集中到安全地方时，进行人员统计，稽查是否有遗漏人员，并及时上报。

3.7 医务抢救组：后勤专员负责，在灾害、事故发生后，带领所有组员积极参与抢救工作，并将受伤员工用公司车辆或 120 急救车在第一时间送到就近医院救护。

3.8 电路控制组：设备组长负责，在灾害、事故发生后，第一时间启动警铃，切断或维修事故现场电源，检查所有出口通道畅通，提供照明设施，并协助应急救援组工作。

3.9 后勤保障组：人事主管负责：在灾害、事故发生后，及时协调各种资源，保障各人员的正常饮食及住宿等基本生活要求；负责保卫现场安全，做好大门的保卫工作，不让无关人员进入厂区，确保员工的生命财产安全，并进行现场清洁消毒工作。

3.10 灾害（事故）调查组：POC 反恐代表负责，在灾害、事故发生后，通过向现场人员了解、现场勘查等方式，对灾害、事故发生的原因进行全面分析，制作灾害（事故）调查报告，提出处理方案、预防措施等。

3.11 紧急应变培训组：由 POC 反恐代表负责，对每一位小组成员进行培训，掌握如何预防、发现、应对危机（紧急应变）事件，以便有能力对危机（紧急应变）事件采取必要的措施。

4.0 内容:

4.1 指导原则

4.1.1 以人为本，安全第一。把保障员工的生命安全和身体健康、最大程度地预防和减少灾害、紧急安全事故造成的人员伤亡作为首要任务。切实加强应急、救援人员的安全防护，充分发挥人的主观能动性，充分发挥义务救援力量骨干作用和全体员工的基础作用。

4.1.2 统一领导，分级负责。在公司总经理统一领导和“危机事件管理指挥中心”指挥下，各机构和部门按照各自职，责负责有关灾害、紧急安全事故应急管理和救援处置工作。

4.1.3 预防为主，防治结合。贯彻落实“安全第一，预防为主”的方针，坚持灾害、紧急安全事故应急、救援和预防相结合，做好预防、预测、预警和预报工作，做好常态下的风险评估、物资检测、队伍建设、预案演练等工作。

4.2 危机应急处理程序

4.2.1 当遭受台风袭击、地震、泥石流、洪涝水灾等重大的自然灾害时:

4.2.1.1 发生台风、地震、泥石流、洪涝水灾时，应急救援组立即启动应急救援预案，立即向相关部门发出求救信息，详细报告公司的地址、名称、联系电话、受困人数、同时向“危机事件管理指挥中心”、总经理汇报险情。

4.2.1.2 如遇台风，应急救援组要检查车间、宿舍的门窗是否关好，检查电器设备、通讯设备是否完好，通知员工不要外出，做好防风安全工作。

4.2.1.3 发生地震时，应急救援组应冷静、果断、及时地利用警报系统、工具通知员工就近钻在工作台下、床下，防止物品掉下打伤。地震后及时撤离到比较空旷的安全地带，尽可能做好自我防御的准备，不能站在电杆、围墙边。

4.2.1.4 发生泥石流、洪涝水灾时，应急救援组应冷静、果断、及时地利用警报系统、工具等通知员工尽快撤离危险地带，到就近平坦开阔地带集合。

4.2.1.5 如发现有人被困，要及时组织营救工作。在通讯失去联络或夜间时，被困人员应大声呼救，敲击物品发出声音向救援人员发出求救信息。特殊岗位的工作人员，应及时关闭运行的设备，及时撤离。必要时，可安排部分人员留在现场，随时监控及处理可能发生的意外险情，防止次生灾害的发生。

4.2.1.6 人事部应紧急通知各部门组织人员进行财产救护。

4.2.1.7 人事部、生产工程部等负责组织对设备及化学物品妥善保管或处置，以尽可能减少因设备发生异常事故、化学物品泄漏等带来的环境影响。

4.2.1.8 事后重新组织人员恢复生产，并总结经验，完善归档。

4.2.1.9，当本公司场所无法在短时间内（2-3 个月）完成客户订单时，应考虑新的厂址或代工工厂，如现公司暂无可替代生产的另一工厂场所，但可委托中山市附近 9KM 距离的音响工厂（力泰电子工业有限公司）代加工生产，厂址：中山市五桂山镇第三工业区。

4.2.2 突发疾病、疾病交叉感染、工伤发生的报告处理:

4.2.2.1 当发现员工突发疾病、疾病交叉感染、工伤事故时，发现者即时组织人员对病、伤者进行救护；同时通知本楼层急救员进行抢救，并向公司安全主任汇报情况。如果病伤严重并昏迷状态时，应第一时间拨打 120 进行急救，并告知单位名称、地址、联系电话，派人到路口接应。

4.2.2.2 安全主任和急救员迅速了解情况后，能在厂内治疗的马上予以治疗；如病伤人员出现休克或流血时，应及时组织公司急救员进行包扎、止血等急救措施，然后由急救人员与部门陪同人员送厂外就近医院治疗。

4.2.3 偷盗、非法闯入、暴力恐怖袭击：

4.2.3.1 紧急事故包括：货物、集装箱、拖车偷盗事件；非准许运输车辆、人员闯入事件；有预谋破坏公司财产、侵犯员工人身安全事件。

4.2.3.2 凡在厂区内的员工，发现不明物件、可疑人员或有事故发生时，应立即向直属上司和安全主任汇报，下班时间可直接向大门岗值班保安汇报。

4.2.3.3 凡在生活区的员工，发现不明物件、可疑人员或有事故发生时，应立即向宿舍值班保安汇报。

4.2.3.4 当部门主管、值班保安接到员工紧急事故的汇报后，应立即向公司安全主任汇报。

4.2.3.5 当安全主任接到紧急事故的汇报后，如事态严重，应立即向当地法律执行部门汇报。

4.2.3.6 保安员在厂区内进行定时巡查，如发现或收到举报无证人员、未穿厂服或可疑人员或非授权人员，应进行盘查，并报告给公司安全主任。安全主任视实际情况做出驱之出厂或报警调查处理。

4.2.3.7 当员工发现安全事件时（如破碎窗户，损坏的门锁，破坏围栏/墙/障碍物，破坏安全警报/闭路电视/外部照明）要及时报告给部门主管，主管需报告给安全主任；安全主任要启动调查程序。

4.2.3.8 实行有奖举报，提高大家参与反恐积极性，对提供有价值线索的员工给一定的奖励且为举报者保密，保障举报者的人身安全。

4.2.3.9 设立意见箱，通过鼓励或奖励员工进行反恐安全举报，及时发现、调查、处理异常行为和可疑对象，对举报人进行保密、保护举报人。

4.2.3.10 为更加快速及有效的应对应急事件，公司每年组织一次反恐防爆应急演练。

4.2.4 化学品泄露事故应急措施：

4.2.4.1 当发生危险化学品（如强腐蚀性化学品，易燃易爆化学品）泄露事件为轻微情形时：发现泄漏的目击人应立即向上级主管汇报。上级主管应立即组织人员进行周围化学品隔离及人员的转移处理，并要保护好现场，并向“危机事件管理指挥中心”汇报。事故后应对事故发生的原因进行追查和处理，以防止类似事件的再次发生。

4.2.4.2 泄漏事件为严重情形时：安排发现泄漏的目击人 或一名义务消防队员，前往向总经理汇报火情性质；安全主任组织所有抢险人员配带好相关的劳保用品，迅速到达出事现场进行的隔离及封存，并派人报警“119”，派一人去路口等消防车，并安排人救火及疏散人员。

4.2.5 断水断电应急措施：

4.2.5.1 因公共设施抢修出现断水断电时，人事部经理应先召集相关部门人员，确认有关单位之修复状况、修复时间，再依客户需求状况，实施下列措施：

A:待设备修复后，应立即以加班、紧急应变生产计划进行。

B:起动备份之相关设备（如：发电机、抽水泵等），以配合生产活动进行。

C:建立与外部供电、供水单位联系方式，提前做好与内部联络。

D:寻找外包供货商进行代工，但此项要征求客户意见。

4.2.6 火灾应急处理:

4.2.6.1 发现火灾时, 事故目击人第一时间向部门主管报告, 迅速前往出事地点开展救治工作, 并电话直接联系安全主任, 安全主任视火情, 当发生火灾无法立即扑灭时, 应立即启动应急预案。

4.2.6.2 无论发生何种程度的火警或险情时, 现场第一负责人应立即组织人员按预定路线疏散、撤离。在保证人员生命安全第一的前提下, 组织义务消防队采取必要措施进行全力扑救, 在可能的情况下, 抢救组人员迅速将易燃、易爆、贵重物品和受伤人员移至安全的地方, 努力将人员和财产损失以及对环境的危害控制在最小程度。

4.2.6.3 未投入抢险扑救的其它人员, 在疏散人员的疏导下服从指挥, 按照指定的路线逃生, 迅速并有序地撤离到指定的安全点——篮球场“紧急疏散集合点”。

4.2.6.4 如果火情(险情)失控, 参加扑救人员要放弃扑救逃生, 而后由应急管理局消防部门处理, 不可蛮干, 造成不应有的人员伤亡;

4.2.6.5 事故发生后, 须认真保护现场, 待消防监督部门对火灾、爆炸调查后, 再予以清理; 要认真检查、清理事故后的现场, 杜绝留下火种隐患; 对可能遗留的有毒、有害污染物, 认真清理以免留下后患;

4.2.6.6 参加抢险、扑救、清理、处置的人员, 须佩戴好必要防护用具, 注意自身的安全保护。

4.2.6.7 事故发生后, 人事部应对本应急计划等有关文件进行评审, 必要时予以修改。

4.2.6.8 人事部每年 2 次组织相关人员进行消防演习, 演习结束后, 应对演习过程和本计划进行评审, 必要时予以修改, 并将演习结果记录在《消防紧急事故应急疏散演习计划》及《危险化学品泄漏应急疏散演习计划》中。

4.2.7 人力短缺应急处理:

因人员流失、罢工或食物中毒等原因造成人力短缺时, 各部门主管应召集部门人员, 就现有的人力状况及客户需求状况进行分析, 并依分析结果实施以下几点措施:

A: 白班人员延长加班, 夜班人员提前上班。

B: 每天定时组织各车间讨论生产状况, 根据进度调整或变更生产计划。

C: 对于生产有瓶颈的车间, 可以抽调其他部门人员支持。(平时就做好这样的训练)

D: 招聘人员作业加速进行, 包括: 增加派遣公司输送工人数; 鼓励内部人员介绍; 另外在厂区周围设立招聘点; 招聘临时工等。

E: 进行人员多功能训练, 通过奖励的方式提升员工效率。

F: 寻找外包供货商进行代工, 但此项要征求客户意见。

4.2.8 材料中断、运输事故应急措施:

4.2.8.1 如果是因为交通的原因造成的材料中断, 这时要与供货商进行沟通, 确认处理时间。适当的时候可以用其他方式转送, 如: 换车、重新发货、我司派车接货等方式。

4.2.8.2 如果是供货商的生产无法满足时, 采取以下方式处理: A、向同行业或同产业企业借调或购买; B、启用公司备用供应商, 紧急联系其供货进度; C、启动公司的全球采购机制, 寻找货源。

4.2.8.3 当出现交通事故或天气原因使货物或产品不能正常到达交货地点时, 出口部要及

时了解准确的信息，并报告总经理，以研究解决方法，同时第一时间与客户取得联系，以便客户能作适当的安排。

4.2.8.4 可以将原有货物用其他车辆运输，或者重新生产货物或产品后，改用其他更快的运输方式送达，以满足客户需求。

4.2.9 重大产品安全事故（退货召回）应急处理；

发生重大产品安全事故时（退货、召回），品质部应立即通知对问题产品进行隔离，并组织相关部门研究事故发生的原因、对策，如有必要按照《产品召回控制程序》对产品进行回收处理；事后再组织相关部门研究事故的改善措施及预防措施。

4.2.10 信息安全故障及应急处理

如果因自然灾害（地震、火灾等）或人为灾害（黑客入侵、程序员写了个 bug 等）导致的数据损坏、丢失，导致 IT 系统无法正常运行时，由电脑部重新启动异地 IT 系统，整个应用系统可以切换到另一处，使得该系统功能可以继续正常工作。公司财务控制、关务、生产、物流数据都进行异地备份（数据要做到容灾备份，在系统正常运行过程中，定时备份并在系统遭受灾害时可以恢复的系统数据），并且数据妥善保存至少三年。这样才能做到企业遭受到灾难性事件时可通过异地数据的恢复迅速开展生产自救。

4.3 如果公司发生以上事故时，应按照异常级别进行不同的操作和汇报（发现有灾害或者紧急安全事故等异常情况、非法或者可疑活动，要报告海关或者其他有关执法机关），记录并保留异常处理的经过。尤其是涉及到保税物料的受灾情况，根据海关受灾保税货物的相关要求，还应及时向海关进行汇报并且提供相关部门的证明。

5.0 人事部每年制定培训计划，定期对公司员工进行危机（紧急应变）事故管理的培训并保存记录，同时举行消防疏散逃生演练、化学品泄露处置与疏散演练、反恐演练等，让员工了解和掌握应急处置过程中员工应做的工作。

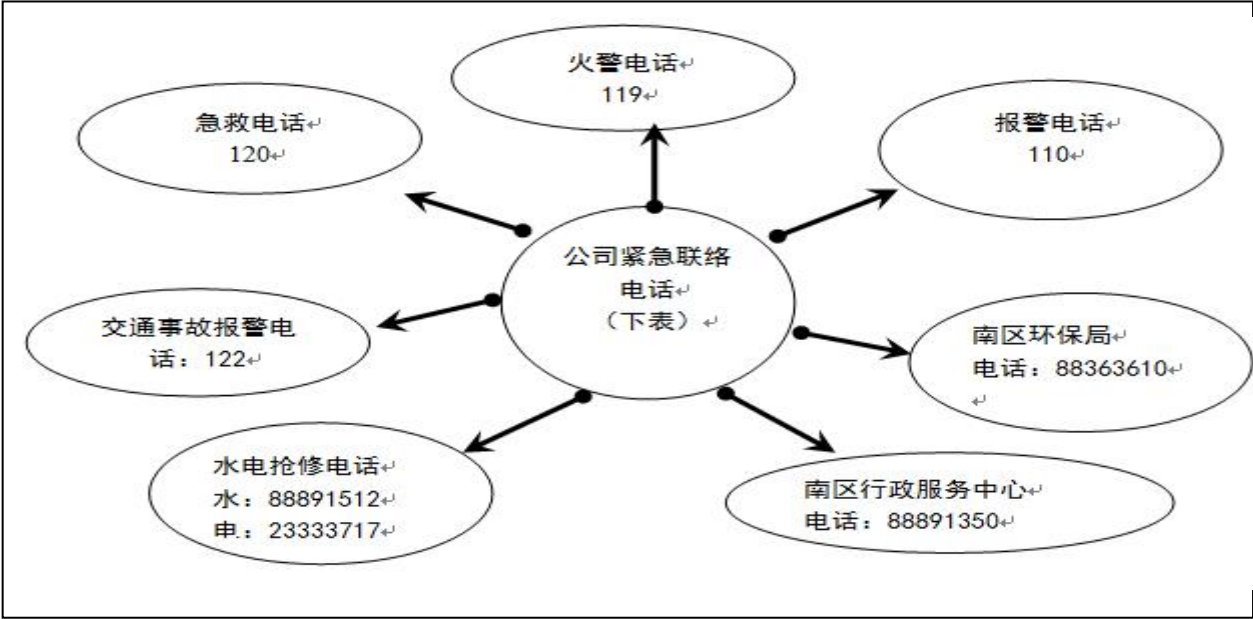
6.0 采购与船务应通过公司网站、e-mail、供应链微信公众号平台等方式向商业合作伙伴（含供应商、承包商等）传达和分享公司的《危机紧急应变预案》。

7.0 危机应机联络电话：

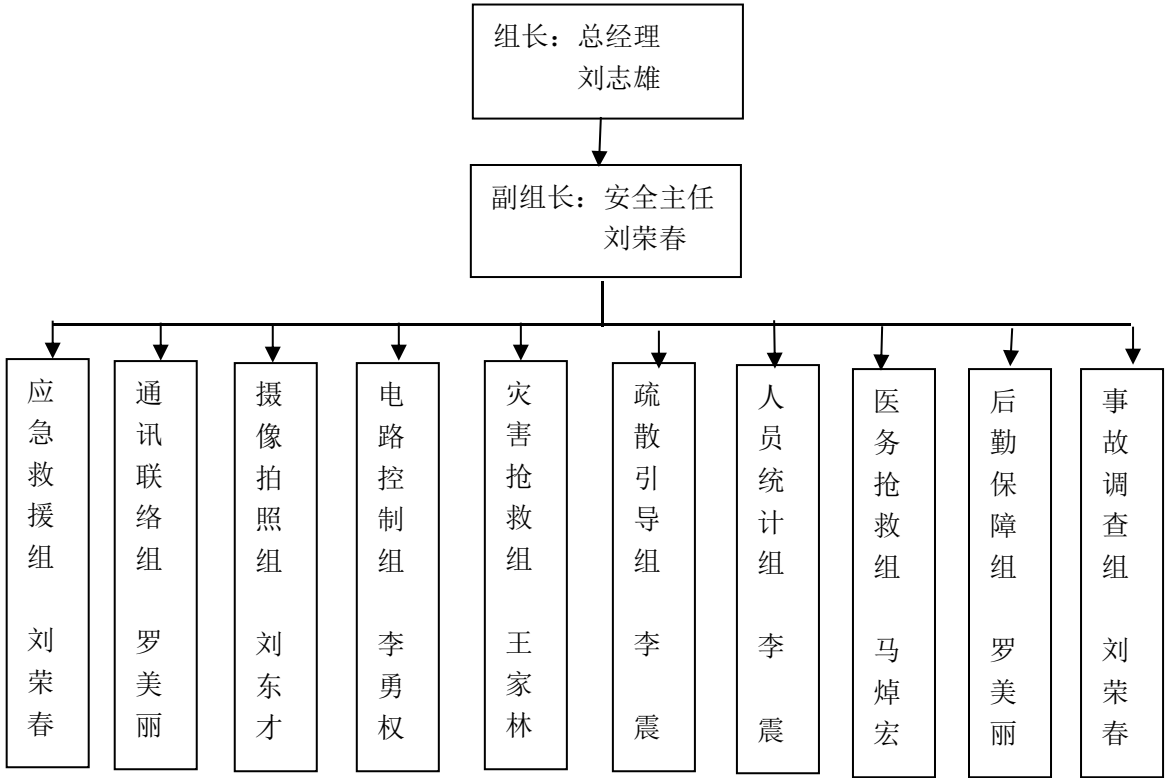
7.1 内部联系人电话：

总 经 理：刘志雄 13326901019；	POC 反恐代表刘荣春：13318422308
保安队长：王家林：18938755018；	公司保安值班室：23337070
PMC 副总：李 震；13318422340；	设备电工：李勇权 18022029761
急救员组长：马焯宏 13318422435；	仓库主管：黄 坚 13318422356
市场部经理：罗维强；13318422271	品质部经理：方亮 13318422262
消防员组长：吴道贵 13318422355	义务消防员：林创明 13318422439
义务消防员：陈忠铨 18938755870；	义务消防员：党应健 13318422263
义务消防员：唐运资 13318422345；	义务消防员：邓门松 13318422421

7.2 外部联系部门电话:



附 1： 危机（紧急应变）事件管理指挥中心（小组）架构图



附 2： 突发事件总体应急处理流程图

