

# 2023年热力公司供热客服培训内容 热力公司机房消防应急预案(通用5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 热力公司供热客服培训内容篇一

移动通信机房灭火流程如下：

（一）值班人员发现机房火情（包括监控中心人员）要立即到现场查看。

（二）如果是个别电路盘着火，应拔出着火的电路盘，用1211或二氧化碳灭火器将火扑灭。

（三）某机柜几块电路盘及电缆着火，应立即拔出着火的电路盘，用1211或二氧化碳灭火器喷射灭火剂将火扑灭。

（四）如果机房的机架机柜着火，值班人员无力自灭自救时，监控中心应切断机架机柜电源或楼层电源，关闭空调，严禁开窗，及时向公司安全生产管理领导小组报告。

（五）公司安全生产管理领导小组指挥机关义务消防队队员进行灭火，组织值班人员立即撤离现场，封闭门窗，按下区域自动灭火按钮灭火，同时拨打119报警，大声呼救，报告公司主管领导或安保值班室，监控室广播火警。

（六）在消防队到达后，应积极配合，简明扼要说明着火位置，火势情况和已采取的补救措施。

（七）用1211或二氧化碳灭火器喷射灭火剂能把火扑灭的，应配合消防队保护现场和消除隐患，防止再次着火。

（八）用1211或二氧化碳灭火器不能把火扑灭时，为防止烟熏引起人员中毒，应组织人员有序疏散，使用相应的灭火器材灭火，尽快将火扑灭。

（九）应保护好现场，按照事故调查处理办法执行。

（十）火灾报警电话：119

本预案应注意的特别事项

1、当发生火灾情况，进行处理并保证人身安全的同时，

根据设备的重要性进行相应的抢救措施，保证重要设备，特别是直通电话，以及与冀北、华北相应数据的上传，保证通道畅通。

2、抢救完主要设备，在进行次要的设备抢修，待事故处理完毕后，进行相应的实验，保证设备的运行性，并进行设备的可行性分析。

## 热力公司供热客服培训内容篇二

为了预防事故发生或事故发生后能够得到及时、有效的处理，把损失降低至最低限度，更好地保障人民群众生命财产的安全，特制订此预案。

1、一旦发生特、重大事故（指死亡三人以上的事故），车队长、安全员在获知情况后应在第一时间报告运输部负责人，运输部负责人接报后，应迅速弄清出事地点、时间、伤亡情况等第一手资料，并及时报告事故应急领导小组的正、副组长（即董事长、总经理）及主管安全工作的副总经理和安技部。

2、事故应急领导小组接到事故报告后，应立即召集有关人员开会，研究有关善后工作的事宜，并拿出切实可行的解决办法，同时将事故情况在24小时内上报区交通主管部门和安全生产监督管理部门。

3、迅速派出安全专业小组和协调联络专业小组的有关人员及车队长赶赴事故现场，一方面做好事故现场的保护工作，另一方面协助交警部门进行事故原因的调查及事故处理工作，同时请求当地政府或有关部门做好伤员的送治、抢救工作。事故领导小组的负责人和有关成员要前往事故现场进行处理，以便使事故得到顺利、及时的解决。

1、发生死亡事故（指死亡二人以下的事故），车队长、安全员在获知情况后，应立即报告运输部负责人，运输部负责人在弄清事故情况后，马上报告事故应急领导小组的正、副组长及主管安全工作的副总经理和安技部，同时将事故情况上报区交通主管部门和安全生产监督管理部门。

2、运输部的负责人、车队长、安全员等有关人员应迅速赶往事故现场，做好现场保护、抢救伤员、协助交警部门调查、处理事故等工作。

3、事故处理完毕后，应即时将情况报告事故应急领导小组。

1、发生一般事故（指无人员死亡），车队长、安全员在获情后，应将情况尽快报运输部负责人，运输部负责人接报后应立即报告安技部。

2、运输部负责人应带领车队长等有关人员前往事故现场，协助交警进行处理，并与保险部门进行联系，做好索赔理赔工作。

发生小事故，车队长、安全员在获知情况后，应尽快报告运输部负责人，运输部负责人接报后，可委托车队长、安全员

等有关人员前往事故现场进行处理，处理完毕后，应将情况报安技部备案。

## 热力公司供热客服培训内容篇三

### 1. 燃气锅炉房燃气泄漏的危险性。

天然气的主要成分是：甲烷含量98%；丙烷含量0.3%；丁烷含量0.3%；氮气含量1%及其他物质。高热值9650千卡/标方；低热值8740千卡/标方。爆炸极限5%—15%。我们所说的天然气可能泄露的区域是指调压站到锅炉（包括锅炉）之间的天然气管线和阀表、配件等。

如果天然气遇到明火、静电、闪电或操作不当等会发生爆炸、火灾，在密闭的空间会使人缺氧、窒息、甚至死亡，给单位安全生产和生命财产带来不可估量的损失。

### 2. 燃气锅炉、天然气泄漏的分类。

按照泄漏部位分为：室内燃气管道泄漏、燃烧器漏气、控制调节、测量等部件及其连接部位泄漏。

#### 2.2 泄漏分析

燃气锅炉泄漏除了因员工违章操作引起和自然外力引起外，主要由以下几个原因：

2.2.1 室内燃气管线：长期运行管线腐蚀泄漏。

2.2.2 锅炉本体泄漏：由于施工完后未按照有关技术要求烘炉、火锅炉升温过快炉墙砖开裂密封不严，燃气锅炉振动大焊缝脱焊或造成炉墙保温层开裂，观火孔、防爆门、人孔等关闭不严，锅炉运行自动熄火。

2.2.3燃烧器泄漏：燃烧器长期运行后，空燃比失调，使燃烧工况发生变化。

2.2.4控制调节. 测量等零部件及其连接部位漏气：由于这些部件经常动作可能造成开关不灵活. 关闭不严. 或由于锅炉运行过程中震动大造成连接部件松动天然气泄漏；或由于法兰密封胶老化造成泄漏。

### 3燃气锅炉天然气泄漏的辨别

锅炉房内天然气发生泄漏事时，固定报警器会发出自动报警，自动开启排气扇。

### 4燃气锅炉天然气泄漏的防范措施

4.1在燃气锅炉设计施工时严格按照gb500h-q92[]锅炉房设计规范》的有关规定进行设计施工，由有资质的专业设计单位和由施工资质的单位进行施工，施工房在设计施工阶段就更加规范，杜绝不安全隐患，防止天然气泄漏。

4.2建立健全锅炉房的各项管理规章制度，逐渐建立《燃气锅炉安全规则》.《燃气蒸汽锅炉事故处理规程》.《安全生产责任制》.《防止中毒窒息十条规定》.《消防安全检查制度》.《防爆十条禁令》.《安全规程》.《运行规程》.《设备维修保养制度》以及各岗位人员责任制，加强锅炉房的安全管理。

4.3加强职工教育培训，提高职工安全防范应急能力。

4.4用科学的手段和现有的检测仪器及时发现泄漏隐患提前采取预防措施。

#### 4.4.1人工检测手段

(1)根据巡检人员的嗅觉和听觉来判断，天然气发生泄漏后，由于同比空气轻，会很快聚集在室内上部，天然气主要成分比空气轻的甲烷，在供气时放入四氯噻吩以便于用户识别，泄漏达到1%时有货会问到臭鸡蛋味。

(2)肥皂水检测，用喷壶将肥皂沫喷到需要检测的部位或用户刷在肥皂水到检测部位。观察肥皂水是否起泡判断是否漏气，根据水泡发起及破裂的时间判断泄漏量的大小。

(3)仪器检测.利用比较先进的手持检测仪进行检测。

#### 4.4.2天然气泄漏报警检测系统

(1)当任意一台锅炉泄漏报警器规定值时达到测试值时，监控系统声音报警的同时，启动锅炉房内通风系统。工作人员应根据报警显示数值在最短时间内找到些漏点并及时与燃气公司取得联系进行维修。

#### 4.3严格安全操作

##### 4.3.1严格加强防火安全管理。

杜绝明火.凡进入锅炉房人员一律禁止携带任何火种。在锅炉房需要用电焊.气焊作业时，严格根据动火审批程序办事，采取一切必要的预防措施，施工作业时间专职安全员和主要领导在现场监护。

##### 4.3.2采取防静电措施

每年对天然气管道静电和防雷接地装置以及电气设备的接地进行检测，保证防火防爆安全装置完好，使静电和雷电能及时得到释放，采用防爆型照明灯，防爆仪表及其他防爆用电设备。

#### 4. 4锅炉燃烧器调节及监护运行。

对锅炉燃烧器进行调节时不能太快，防止锅炉熄火，在炉膛和烟道内泄漏天然气，司炉人员在锅炉运行时重点监护并防止天然气泄漏和燃烧器自动熄火。

#### 5. 燃气锅炉房天然气泄漏的应急处理。

对发现的天然气泄漏部位进行处理的基本程序，立即切断天然气主管道阀门，并且通知燃气公司的同时也通知公司的安全生产管理部门，根据天然气锅炉泄露应急预案进行处理。严格按照规定进行处理。

针对各种可能泄漏爆炸事故，组织好相关处理方案，应急预案，并做好各项应急预案的演习。保证不发生任何安全事故。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 热力公司供热客服培训内容篇四

计算机机房作为所有业务、应用系统的核心，一旦计算机机房发生突发事件，将对单位的数据等造成严重损失。为此，

特制订机房突发事件应急预案。

机房突发事件是指由特殊原因引发威胁机房安全并且不能通过日常维护手段解决的事件。比如，火灾、漏电、断电等非人为或者人为的事件，重大突发事件发生后，应立即组织现场救护或临时处置，控制事态发展，最大限度地减少损失和影响。

机房突发事件应急小组单位领导：

机房突发事件应急小组部门领导：

机房突发事件应急小组成员：

各责任人职责：

应急小组单位领导：负责单位层面及范围内的决策与领导。

应急小组部门领导：负责部门层面及范围内的决策与领导并组织实施突发事件预案。

应急小组成员：按岗位职责分工，听从指挥，服从安排全力以赴解决突发事件。

应区分原因在第一时间报警。

自然灾害（火灾），拨打火警电话：119人为事件（非法盗取、攻击等）拨打匪警电话：110人员伤亡，拨打急救电话：120其他时间（断电等），拨打值班电话：

突发事件发生后，应立即启动应急预案。

1、失火、漏水：

视事件的紧急程度，应急小组成员要在领导的指挥下，有组

织、有顺序的备份数据、关闭服务器的电源；组织人力转移设备。如果自动设备未能正常启动，应在组长安排下首先切断机房的水、电路，组织人力采用灭火器等灭火设备人工灭火，同时要在第一时间报警。

## 2、断电：

在城电断电的情况下，机房的备用电力将发挥作用，电力供应最长可持续4小时。由于机房空调没有备用电力，如确认是供电局断电，应立即联系发电机发电；如果不是供电局断电，而是由于办公楼电力线路故障引起的断电，应立即通知电工查找原因，尽快排出故障。如果无法尽快恢复供电，在电力延续期间，应尽快结束未执行完毕的任务，如无法完成需及时备份数据，同时应关闭所有非必须服务器，尽量不让机房温度过高，保证网络设备的正常运行，以便保障集中在单位的应用系统能正常使用。

突发事件结束后，有关人员应首先对现场进行清理，汇总损失情况并上报各级领导。紧急召开专项会议分析损失情况，制定数据恢复计划。设备损失的要及时更换设备，保证恢复计划的顺利进行。

恢复生产后，系统管理员应对各系统进行自查，上报书面报告，并由部门领导汇总后上报单位领导。

机房管理员在恢复生产后要及时检查各项维持系统，如ups□灭火器、漏水、漏电探测器等是否正常运行，应及时更换受损的元器件，补充灭火器的填充物。

## 热力公司供热客服培训内容篇五

为提高全区应对供热突发公共事件的能力，科学有序高效处置供热突发事件，减少供热突发公共事件对居民正常采暖的影响，维护供热、用热双方合法权益，确保居民正常供暖和

社会稳定的大局，结合我我区供热实际情况，特制定本预案。

为进一步加强我区供热突发公共事件应急处置工作的组织领导，区政府成立呼中区供热突发事件应急指挥部（以下简称区供热应急指挥部），总指挥由区政府区长担任，副总指挥由区政府分管城乡建设工作的副区长担任。区供热应急指挥部下设供热应急处置办公室，办公室设在区住房和城乡建设局，办公室主任由区住房和城乡建设局局长担任。成员单位包括区公安局、区民政局、区住房和城乡建设局、区市场监督管理局、区应急管理局、区生态环境局、区交通局、区委信访局，呼中镇，房产维修与供暖中心、国网大兴安岭供电公司呼中客户服务中心等有关单位、部门。

总指挥：李金龙区委副书记、区政府区长

副总指挥：许屹区委常委、区政府副区长

指挥部下设办公室，办公室主任由住房和城乡建设局局长郝志国兼任。

（一）紧急状态和紧急情况。进入居民冬季供暖期间，即为冬季供热紧急状态。在此期间，出现的影响居民正常供暖的情况为紧急情况。紧急情况分为紧急事件、紧急事故和其它紧急情况，并按照影响程度划分相应等级。其中，供热期间内因非供热系统设备设施故障出现的停热或供热不达标情况，或由此造成和可能造成社会重大影响的事件，称为紧急事件；因供热系统设备设施故障出现的停热或供热不达标情况，称为紧急事故；因用于供热的能源出现短缺及上述未含的其它原因影响正常供暖的情况，称为其它紧急情况。

（二）紧急事件。分为一般事件、重要事件和重大事件。

1、一般事件：因供热质量或纠纷，个别人冲动闹事。

2、重要事件：供热质量严重不达标，出现停热并达12小时以上的；因供热质量或纠纷，小区用户聚众闹事，可能出现或已出现集体上街或上访行为的事件。

3、重大事件：供热质量严重不达标，出现停热并达24小时以上的；因供热质量或纠纷，小区用户聚众闹事，可能出现或已出现集体上街或上访行为的事件。

（三）紧急事故。分为一般事故、重要事故和重大事故。

1、一般事故：因设备事故停热，12小时（含12小时）内恢复供热。

2、重要事故：因设备事故停热，12--24小时（含24小时）内仍不能恢复供热。

3、重大事故：因设备事故停热，24小时以上仍不能恢复供热；出现重大安全事故，短期内无法恢复供热。

（四）其它紧急情况。为供热用煤出现短缺的紧急情况。

各镇政府：负责督导本辖区正常供热；协调解决供、用热纠纷；制定本辖区相应的供热突发公共事件的应急预案，处理一般和较大供热突发的公共事件和重大以上供热突发公共事件的先期处理和善后工作。

房产维修与供暖中心：应在保障正常供热基础上，结合本企业供热能力和区域供热需求等实际情况，建立应急供热燃料储备，制定本单位供热突发公共事件应急预案，建立专业的应急抢修抢险队伍，配备相应的应急物资、器材；对供热突发公共事件做到及时报告、快速抢修、尽早恢复。负责协调本区供热燃料应急调运工作。

公安局：负责组织处理因发生供热突发事件而引发的社会治

安问题，对影响正常供热的违法行为依法进行查处。

民政局：负责协助做好区内低保户、重点优抚对象的冬季采暖补贴发放工作。

市场监管局：负责协调检验检测机构对供热突发公共事件中的锅炉、压力容器、压力管道等特种设备进行鉴定。

应急管理局：根据政府授权，负责牵头对供热企业生产安全事故进行调查处理。

交通局：负责协调供热燃料运输车辆、抢修抢险车辆的通行保障以及处置供热突发公共事件时的交通维护、疏导工作。

国网大兴安岭供电公司呼中客户服务中心：负责协助处置因供热用电引发的供热问题及电力供应的实物救助。

信访局：负责对因供热质量和纠纷等问题造成信访事件及时进行解决处理。

## （一）紧急情况处置程序

### 1、一般事件处置程序。

（1）区供热应急指挥部办公室接到各种信息渠道反映后，立即通知供暖维修部门。

（2）供暖部门在解决处理的同时，立即报告区供热应急指挥部办公室，由办公室派出人员前往出事地点了解情况，协调矛盾，控制局面。

（3）事件处置后，供暖部门将处置情况报区供热应急指挥部办公室，并密切跟踪关注后续情况。

### 2、重要事件处置程序。

(1) 区供热应急指挥部办公室接到各种信息渠道反映后，立即通知供暖部门处理，同时向副总指挥汇报。

(2) 副总指挥接到通知后，协同供暖部门前往出事地点了解情况，协调矛盾，控制局面。副总指挥根据具体情况和事态的发展，决定是否向总指挥报告，是否通报相关部门。

(3) 事件处置后供暖部门将处置情况报区供热应急指挥部办公室，同时报送副总指挥、总指挥，并密切跟踪关注后续情况。

(4) 处理事件相关部门要认真分析事件发生原因，以避免类似事件发生。

### 3、重大事件处置程序。

(1) 区供热应急指挥部办公室接到各种信息渠道反映后，立即通知供暖维修部门和副总指挥。

(2) 副总指挥接到信息后，立即报告总指挥。总指挥及副总指挥立即命令前往出事地点了解情况，协调矛盾，控制局面。

(3) 区供热应急指挥部办公室按照总指挥及副总指挥命令组织召开应急处置会议，决定是否启动重大事件应急程序，同时决定是否向区政府申请应急资金。

#### (二) 应急事故处置程序。

##### 1、一般事故处置程序。

(1) 供暖部门发现事故后，立即分析事故产生原因，并采取必要措施，同时向区供热应急指挥部办公室及副总指挥报告。

(2) 区供热应急指挥部办公室根据情况安排主要责任单位立即组织抢修，尽快恢复供热；同时办公室做好被影响区域内

用户的宣传解释工作，用文字形式告知用户；恢复供热后，按原报告渠道报告事故处理结果。

(3) 区供热应急指挥部办公室随时掌握事故处理动态，必要时到现场指挥，并及时将处理情况向供热应急指挥部副总指挥汇报。

## 2、重要事故处理程序。

(1) 发现事故后，供热部门认真分析事故发生原因，认为12-24小时内（含12小时）不能恢复供暖的，应立即向区供热应急指挥部办公室说明事故情况及影响程度，并立即组织抢修，同时做好宣传解释工作。

(2) 区供热应急指挥部办公室要安排主要责任单位立即赶到事故现场，指挥和协调抢修工作，必要时进一步做好社会宣传解释工作；并随时掌握事故处理动态，及时将处理情况向区供热应急指挥部总指挥及副总指挥报告。

(3) 恢复供热后，区供热应急指挥部办公室向指挥部报告事故处理结果。

## 3、重大事故处置程序。

(1) 发现重大事故后，由供热部门认真分析事故发生原因，认为不能供暖或24小时内不能恢复供暖的，应立即向区供热应急指挥部办公室报告说明事故情况及影响程度。

(2) 区供热应急指挥部办公室立即向指挥部报告。

(3) 总指挥、副总指挥，前往出事地点了解情况，协助中心指挥抢修，做好社会宣传解释工作。

(4) 恢复供热后，区供热应急指挥部办公室向指挥部报告事

故处理结果。

### （三）其它紧急情况的处置程序。

1、停电的紧急处置。责任单位立即采取必要措施，并向区供热应急指挥部办公室汇报停电原因及解决措施，由供热应急指挥部办公室决定是否由供电等其他相关部门开展后续工作。

2、停水的紧急处置情况，责任单位立即采取必要措施，并向区供热应急指挥部办公室汇报停水原因及解决措施，由供热应急指挥部办公室决定是否需要供水等其他相关部门开展后续工作。

（一）部门联动协调机制。部门联动协调机制是在供热特殊情况下，依靠各有关部门的力量对应急事故和事件联合进行协调的一种方式。供热期间出现的一般应急事故和事件可由供热部门启动供暖站班组联动协调机制；供热期间出现的重要应急事故和事件可由供热部门启动供暖、排污联动协调机制；供热期间出现的重大应急事故和事件，必要时启动中心联动协调机制。

（二）信息快速反映机制。信息快速反映机制是在联运信息系统和组织网络的支持下，对应急事故和事件的信息及时处理的一种快速的反应。对各种突发事故和事件必须在15分钟内按信息传递程序完成传递，各成员单位具体工作人员必须做出快速反应。

（三）供热动态预警机制。供热动态预警机制是对可能出现的寒冷天气、不稳定因素等提前告知的一种警示，各成员单位要保持联络畅通，做到全面掌握全网供热动态，上情下达；随时了解掌握末端用户的供暖情况和动态。

（四）事故抢修抢险机制。事故抢修抢险机制是对出现的各种供热应急事故进行快速排查、处理和恢复供暖的一种能力。

相关责任单位制订事故应急处置预案，建立抢修抢险队伍，具备事故自救的能力。

（五）应急物资保障机制。应急物资保障机制是为应急事故抢修抢险任务提供物资准备的重要保证。责任单位根据设备状况，备齐物品备件；承担应急事故抢修抢险任务的相关股室要备齐抢修抢险物资和机械设备，随时应对可能出现的情况。

（六）应急保障金机制。供热保障具有很强的时效性，建立供热保障金，保障我区居民冬季采暖，缓解供、用热双方的矛盾，维护社会稳定。其主要用于启动事故抢修抢险机制时发生的必要支出和应急物资的购置等方面。