|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 成都万科物业服务有限公司南充分公司安全生产管理制度 | **编号** | NCHF-AQSCSGGLZD-2023-001 |
| **名称** | 安全生产事故管理制度 | **版本** | A/0 密级：内部公开 |
| **编制** | 任佳 | **审核** | 谌永忠 | **批准** | 夏勇 | **生效期** | **2023年06月30日** |
| **成都万科物业服务有限公司南充分公司****安全生产事故管理制度**编制： 任 佳 日期： 2023-6-30 审核： 谌永忠 日期： 2023-6-30 批准： 夏 勇 日期： 2023-6-30 生效日期：2023年6月30日 |

目录

1. 目的 3

2. 适用范围 3

3. 方法及过程控制 3

4. 维护与解释 13

### 1. 目的

### 为做好公司安全生产事故管理，降低因事故发生带来的人身财产安全，预防事故重复发生，特制定本制度。

### 2. 适用范围

本制度适用于公司全体员工。

### 3. 方法及过程控制

**3.1事故分类标准**

按照突发事件发生来源和主体分为两个大类别，包含九个第一类别和二十六个第二类别。具体类别见下述表格：（说明）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 第一类别代码 | 第一类别 | 第二类别代码 | 第二类别 | **注释** |
| A | 员工类 | A1 | 意外伤害 | 员工受到意外伤害或突发疾病（身体或心理）的事件； |
| A2 | 违法违规事件 | 罢工脱岗、打架斗殴、蓄意破坏、敲诈勒索、泄露机密、职务侵占、盗窃抢劫、传销、涉毒涉赌涉黄、诋毁公司品牌形象等违反国家法律法规或公司职员职务行为准则的事件； |
| A3 | 职业卫生事件 | 食物中毒，确诊非典、禽流感等高危传染性疾病或疫情； |
| B | 客户及第三方人员类 | B1 | 意外伤害 | 客户或第三方人员在服务区域内受到意外伤害事件； |
| B2 | 卫生事件 | 服务区域内客户及第三方人员确诊一例及以上如非典、禽流感等高传染性高致命性疾病或疫情； |
| C | 财产类 | C1 | 客户财产损失 | 　 |
| C2 | 员工财产损失 | 　 |
| C3 | 第三方人员财产损失 | 　 |
| C4 | 公共财产损失 | 项目公共区域财产损失； |
| C5 | 公司财产损失及机密资料泄露 | 政府罚款除外； |
| D | 公共类 | D1 | 公共服务 | 因市政\房屋本体\设备设施\人员操作\原因导致的停水、停电、停气、电梯困人等公共服务中断或受到严重影响的事件； |
| D2 | 自然灾害 | 地震、台风、洪水、暴雨、山体滑坡、极端高/低温等恶劣天气； |
| D3 | 公共卫生 | 空气/水源污染等环境事件； |
| D4 | 公共安全 | 治安类、涉警类等影响公共安全的事件； |
| D5 | 公共秩序 | 服务区域内人为扰乱公共秩序的事件； |
| E | 媒体类 | E1 | 媒体类 | 网络媒体、广播、电视、自媒体（微博、微信等）、报纸、杂志等负面报道（包含自制和转载） |
| F | 法务类 | F1 | 诉讼案件 | 物业公司作为被告收到法院传票的事件； |
| F2 | 政府罚款 | 被政府主管部门下达行政处罚（涉及经济处罚）的事件； |
| G | 政府类 | G1 | 国家部委级到访、考察与稽核 | 　 |
| G2 | 省级政府部门到访、办案或检查 | 　 |
| G3 | 市级（含以下）政府部门到访、办案或检查 | 　 |
| G4 | 业主群体在服务区域内及周边与政府部门发生冲突 | 　 |
| H | 投诉类 | H1 | 集体维权、集体讨薪、客户投诉； | 　 |
| H2 | 受到业主委员会书面批评或占1/2以上委员明确批评； | 　 |
| H3 | 召开非预期的业主大会或业主大会可能形成对我司不力决议的； | 　 |
| I | 其它类 | I1 | 其它类 | 除以上事件之外的其他产生或可能存在风险的特殊、离奇事件及预警类信息； |

同时根据公司业务特点和现场需求，设定了三种特定事件类型：火灾类、盗抢类、电梯困人类。

**3.2事故分级标准**

按照危害程度、影响范围等因素由高到低将事件分为三个级别，分别是Ⅰ级突发事件、Ⅱ级突发事件、Ⅲ级突发事件，各级别判断依据如下表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 分级 | 员工类 | 客户及第三方人员类 | 财产类 | 公共类 | 媒体类 | 法务类 | 政府类 | 投诉类 | 特定/其它类 |
| Ⅰ级 | 1、1名（含）以上员工确认或可能意外死亡；2、1名（含）以上员工确诊高致命、高传染性疾病（如SARS、非典、高致命性禽流感等）；3、3名（含）以上员工因工意外受伤或突发疾病（含食物中毒）需住院治疗；4、员工严重违法违规事件：私刻公章、职务侵占、携款潜逃、员工违法被刑事拘留等；6、3名（含）以上员工集体违法违规事件； | 1、1名（含）以上人员确认或可能意外死亡；2、1名（含）以上人员正常死亡，但对物业管理有直接影响；3、1名（含）以上人员确诊高致命、高传染性疾病（如SAS、非典、高致命性禽流感等）；3、3名（含）以上人员同时意外受伤需住院治疗 | 1、5万元（含）以上的经济损失；2、密级为绝密的公司保密信息泄露或处于失控状态； | 1、公共服务意外中断24小时以上；2、市政部门提前正式通知，有计划性的停水、停电、停气等公共服务中断，且预计持续时间48小时（含）以上；3、空气/水源污染等环境事件； | 1、国家级广播、电视台、报纸、杂志、门户网站（如搜狐、腾讯、新浪、网易等）采访，或进行了负面报道；2、100万粉丝（含）以上的大V针对我方进行负面宣传（微博微信等自媒体工具）3、客户因违建暴力抗法导致媒体曝光；4、业主/租户恶性违法引起媒体曝光； | 1、金额5万（含）以上的法律诉讼事件（书面或口头）；2、可能导致项目终止的重大法律事件； | 1、国家部委级考察、稽核、到访等2、省级政府部门到访、办案或检查3、业主/租户在服务区域内及周边与政府部门（或居委会）发生肢体冲突4、被政府部门下达行政处罚 | 通用部分：50人（含）以上针对同一问题的讨薪；住宅相关：50人针对同一问题的维权、投诉；受到业主委员会书面批评或占1/2以上委员明确批评；召开非预期的业主大会或业主大会可能形成对我司不力决议的；因房屋销售、车位销售等引发的群诉；小区业主因社区配套、红线内外不利因素、房屋质量等问题引发的群诉；大客户相关：客户书面及公开化的维权、投诉； | 1、其它类事件是指对物业管理造成影响并且不在常规8大类别及特定三种类别内的事件，例如：项目退出等。级别的判定根据实际情况及对公司的影响程度进行。 |
| Ⅱ级 | 1、1-2名员工因工受到意外伤害或突发疾病并需住院治疗；2、2名员工违法违规事件； | 1-2名人员意外受伤需住院治疗； | 1、5千元（含）至5万元的经济损失；2、密级为机密的公司保密信息泄露或处于失控状态； | 1、物业服务意外中断4小时至24小时（含）2、市政部门提前正式通知，有计划性的停水、停电、停气等公共服务中断，且预计持续时间24小时（含）-48小时； | 1、省级（含）以上电视台、广播、报纸、杂志、网络媒体采访，或进行了负面报道；2、10万粉丝（含）至100万粉丝的大V针对我方进行负面宣传（微博微信等自媒体工具）； | 1、金额1（含）-5万的法律诉讼事件（书面或口头）； | 市级政府部门到访、办案或检查 | 通用部分：20人（含）~50人针对同一问题的讨薪；住宅相关：20-50人针对同一问题的维权、投诉；大客户相关：客户的口头维权、投诉； |  |
| Ⅲ级 | 1、1名及以上员工因工受伤，需要就医治疗或留院观察；2、1名员工违法违规事件； | 1名人员意外受伤需要就医或留院观察但无需住院治疗； | 1、5千元以下的经济损失；2、密级为内部公开的公司保密信息泄露或处于失控状态； | 1、物业服务意外中断4小时（含）以内；2、市政部门提前正式通知，有计划性的停水、停电、停气等公共服务中断，且预计持续时间8小时（含）-24小时；4、公共安全及公共秩序类事件； | 1、市级（含）以下广播、电视台、报纸、杂志、网络媒体采访，或进行了负面报道；2、1万粉丝（含）至10万粉丝的自媒体人针对我方进行负面宣传（微博微信等自媒体工具）； | 1、金额1万以下的法律诉讼事件（书面或口头）； | 市级以下政府部门到访、办案或检查 | 1、10人（含）~20人针对同一问题的讨薪；2、10-20人针对同一问题的维权、投诉； |  |

**3.3 突发事件级别、类型判断依据**

3.3.1突发事件根据该事件所属的等级、类型和发生的时间顺序三个条件进行判断：

1. 突发事件的等级是事件判断的最优先考虑条件，只需满足该等级判定标准之一，整个事件即按此等级定位，当突发事件的影响程度随着时间的发展不断加重时，应升级处理，当突发事件的影响程度随着时间的发展不断减弱时，维持原级别不变；
2. 当同一突发事件包含多种事件类型时，按级别最高的类型判断；
3. 当同一突发事件包含多种事件类型，并且各类型事件级别也一致时，按照事件发生时间顺序，截止至信息报送时，以发生时间最早的事件类型判断；

3.3.2示例

某住宅项目发生如下一起突发事件，一名业主驾驶车辆进入小区地下停车场时刮碰道闸，导致道闸损坏（C类财产类事件），预计经济损失1-2千元（Ⅲ级），车辆出入口岗位员工在处理该事件时业主情绪激动，辱骂和殴打岗位员工，造成员工受伤（A类员工类事件），经医院诊断为轻微骨裂，需住院治疗（Ⅱ级）一周，项目报警处理。

在该起事件中包含两种事件类型：A类员工类事件和C类财产类事件，A类事件等级为Ⅱ级，C类事件等级为Ⅲ级，故该起突发事件作为为Ⅱ级A类突发事件上报和处理。当事件刚发生时无法判断财产损失金额和员工受伤程度，先进行信息报送、可暂不选择事件类型，待有进展时一并补充。

第二天，该业主认为车辆撞坏道闸是由于道闸自身设备的问题导致，而且在处理过程中岗位员工和物业人员态度恶劣，派出所的处罚过重。业主召集了几位朋友开车将小区所有车辆出入口堵塞，导致车辆无法进出达4个小时；在此期间，20名业主打电话到服务中心针对车辆无法正常进出的事情进行投诉，同时市电视台记者到达现场进行了采访并在晚间新闻频道中进行了对项目不利的负面报道。

在该起事件的后续发展中出现另外三种事件类型：D类公共类（扰乱公共秩序）、Ⅱ级D类公共类事件（车辆进出的公共服务中断）、Ⅲ级E类媒体类事件（市级电视台负面报道）；因为还是昨天发生的Ⅱ级A类事件引起的，故在原来的Ⅱ级A类事件基础上添加后续所有的情况，不用另外填写新的突发事件，事件等级、类型维持不变。

第三天，门户网站新浪，在其新闻栏目对此事进行了转载，并发表了对物业公司不利的言论。

该起事件的后续发展中出现Ⅰ级E类媒体类事件，不用另外填写新的突发事件，继续添加后续情况并升级处理，事件等级更新为Ⅰ级突发事件。

**3.4跟进处理**

**3.4.1总体原则**

跟进处理应坚持四不放过原则：

1）事故原因未查清不放过

2）责任人员未处理不放过

3）相关人员未受教育不放过

4）整改措施未落实不放过

**3.4.2级别、组织及人员构成**

为规范突发事件跟进工作、对不同等级不同影响程度的突发事件予以精确应对，投入适当的资源与管理成本，并明晰各层级之间的职责，按照公司组织架构与突发事件处理相结合，将突发事件的跟进处理分为三个处理级别，根据处理级别由高到低分别为公司级、项目级。各级别、组织和人员构成如下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 级别 | 组织 | 主要人员构成 |
| 公司级 | （中心）城市公司突发事件处理组 | （中心）城市公司总经理、大区总、各部门负责人、管理中心总经理、合伙人，法务/品牌/信息管理相关人员 |
| 项目级 | 服务中心突发事件处理组 | 值班经理（商写、案场为项目负责人）、各系统负责人 |

突发事件级别取决于事件本身的危害程度，而突发事件处理和应对级别取决于事件对公司业务的影响程度和处理难度，与突发事件的分级并不一定一一对应，例如客户自杀事件属于Ⅰ级突发事件，但如对公司正常业务开展未有明显影响的话，采取项目级处理即可。

**3.4.3职责**

总体原则：对突发事件进行妥善处理，消除和降低突发事件对公司运营的不良影响是所有员工的共同责任，所有层级、所有部门、所有岗位的员工在处理突发事件时都应按照既定的应急预案和管理指引精诚合作、贡献力量。

不同响应层级中突发事件处理主要人员职责如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **处理级别** | **人员职责** |
| 公司级 | 1.分公司总经理对分公司相关突发事件的处理总体负责；2.职能部门负责人、专委会专家、专业岗位人员对突发事件的处理提供必要支持与协助； |
| 项目级 | 1.片区总经理对片区相关突发事件的处理总体负责；2.项目经理对突发事件的现场处理和信息上报负责； |

**3.5重大突发事件的应急处理**

我们把一些对公司运营发展、企业形象、品牌声誉等造成或潜在造成重大影响的突发事件定义为危机事件，针对此类事件，公司采取危机事件特殊处理机制去应对。

3.5.1人员职责

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **危机事件处理小组** | **人员** | **职责角色** |
| 组长 | 分公司总经理 | 领导小组成员应对危机事件，统筹资源、分配任务、明确授权，小组群体决策和危机事件响应解除的最终确认者 |
| 执行组长 | 片区总经理 | 协调项目资源，对危机事件的决策、处理及效果进行评估。综合各成员意见给出应对方案。 |
| 总协调人 | 驻场经理 | 召集危机事件处理小组成员，协调会议召开，监督会议决策的落实情况，并予以记录。 |
| 成员 | 公司法务、品牌、信息管理岗、专委会成员等 | 针对问题提出解决方案和合理化建议，负责部门职责或专业范畴内的各项工作的落实执行、推动问题解决并及时反馈结果。（成员可根据不同事件进行选择） |

3.5.2运作流程

1. **启动：**各业务和职能部门负责人对突发事件进行判断，如该事件应对不力会对公司造成或潜在造成重大影响，同时一线突发事件处理小组无法独立应对，需要公司高层做出决策时，向组长汇报，经组长同意，启动应急响应机制，并告知总协调人。
2. **小组成员召集及前期准备：**启动应急响应后，由分公司总经理任命执行组长，由执行组长任命组员，驻场经理发出正式通知，并建立专门的沟通群组（如微信），执行组长告之小组全体成员事件概况，使小组全体成员对事件有一个初步认识，从集团级响应机制正式启动到小组组建完毕并建立沟通群组，时间间隔不宜超过1小时。
3. **小组会议：**
4. 专项小组组建后，由执行组长主持、召开会议讨论对策，会议形式可根据具体情况灵活选择，如现场会、视频会、电话会等，但每次会议需做会议纪要。由发生危机事件的具体业务部门介绍危机事件来由、最新进展、目前应对、事件当前造成的影响、未来可能发生的严重后果和需要解决的问题等。为更清晰的了解事件细节及扁平沟通，必要时可要求一线现场处理人员在线参与会议，回答与会者疑问。
5. 每名小组成员轮流发言，表述对事件的看法和处理建议，专业口成员应从本专业角度阐述事件处理的风险和注意事项，给出专业意见。
6. 全体成员讨论事件应对方案，形成集体决策。
7. 分公司总经理对决策做最终确认。
8. 业务管理部负责会议记录。
9. **落实执行会议决策：**会议后，各部门负责人按会议决策落实执行，并向执行组长反馈执行情况、后续进展和工作计划。执行组长汇总相关情况，向分公司总经理通报事件最新进展，业务管理部负责对落实执行过程进行记录。
10. **重复3）、4）动作：**当危机事件发生新的变化或跟进处理中遇到新的问题需要讨论对策时，再次召开小组会议，更新进展、集体决策、落实执行、反馈结果，重复这一系列动作直至应急响应状态解除。
11. **应急响应状态解除：**当危机事件处理完毕或告一段落后，执行组长向分公司总经理汇报事件处理结果和评估意见，经分公司总经理批准后，发出正式通知解除危机事件应急响应状态。
12. **总结和记录：**应急响应状态解除后，执行组长召集全体成员会议，总结本次事件处理过程、经验和教训，授权专人制订后续预防措施和控制方案，组织相关人员进行宣传和教育。如有必要，集体讨论事件责任人处理意见。业务管理部负责将本次危机事件中所有资料和记录统一归档保存，做为公司知识管理的材料来源。

4. 维护与解释

4.1本规定由公司服务中心每年复审一次，根据复审结果进行修订，并颁布执行。

4.2本规定的解释权归业务管理部。