四川锐宁物业有限公司

操作规范清单

单位：四川锐宁物业有限公司

编制时间：二零二五年一月

**安全生产执行操作要求**

**1、岗位作业安全提示：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 事项 | 安全提示事项 | 操作提示 |
| 客服作业提示 | 客户服务 | 服务中心门口地滑; | 在明显处放置“小心地滑”标示牌。 |
| 服务中心玻璃门容易碰撞; | 在玻璃门上张贴“小心玻璃”标示牌。 |
| 管理门口扶手电梯旁玻璃较矮; | 在玻璃明显处贴上“请勿攀爬”标示牌。 |
| 前台玻璃台面; | 在前台玻璃台面上张贴“小心玻璃”标示牌。 |
| 财务收费处; | 在财务室收费处张贴“钱物请当面点清，离柜恕不负责”的标示牌。 |
| 无明显颜色区分的台阶; | 在小区台阶处张贴“慢行，请注意台阶”标示牌。 |
| 高空抛物; | 在各楼栋明显地方张贴“请勿高空抛物”标示牌；定期在通知栏内张贴“请勿高空抛物”的温馨提示；在小区告示栏内定期进行高空抛物危险的宣传。 |
| 人员有可能攀爬到的、距地面2 米以上的护栏; | 在小区护栏上悬挂“请勿攀爬”标示牌。 |
| 小区水景; | 在小区水景处放置“请勿戏水”标示牌。 |
| 小区鹅卵石; | 由小区巡视保安或服务中心工作人员口头告知小朋友“请注意安全，勿随意丢弃鹅卵石或将鹅卵石扔向目标物”等类似提示语。 |
| 有间隙的木质阶梯； | 在小区木质台阶处张贴“请注意阶梯间隙”标示牌。 |
| 业主在小区遛狗； | 由小区保安和服务中心工作人员在小区碰到楼遛狗业主时提出告知；外出遛狗时请牵好您的狗，并带上口罩，以免伤及其他业主。 |
| 恶劣天气时提示； | 安排值班人员专门注意天气预报，在恶劣天气来临之前，在通知栏内张贴温馨提示： 请关好门窗、请检查下水道是否畅通、请将阳台物品搬至安全地带“等。 |
| 儿童娱乐场所 | 儿童游乐场所玩耍需家长陪同； | 在明显处贴上“儿童玩耍，请家长陪同”的标示牌及“安全提示”内容牌。 |
| 大堂 | 地面及台阶地滑； | 在台阶明显处放“小心地滑”标示牌。 |
| 游泳池 | 游泳池 | 处放置“请勿靠近水边，小心跌落”标示牌，深水浅水标示牌；水深度指示牌；安全提示标示牌。 |
| 工程作业提示 | 强电操作 | 带电物体及区域 | 在明显处放置“危险，请勿入内”标示牌。 |
| 弱电操作 | 在作业范围设置警示区 | 在明显处放置“危险，请勿入内”标示牌。 |
| 设备房 | 设备房门外 | “机房重地，请勿入内”标示牌。设备房门外 |
| 高空作业 | 在作业范围设置警示区； | 在明显处放置“危险，请勿入内”标示牌。 |
| 井盖 | 井盖破损，设置警示区及警示灯； | 在明显处放置“危险勿近”标示牌。 |
| 道路开挖 | 开挖区域设置警示区及警示灯； | 1、 在明显处放置“道路施工，行人请绕道。”  2、放置“维修，注意安全”标示牌。 |
| 保洁、绿化作业提示 | 大堂清洁 | 大堂地面正在清洁； | 放置“地面清洗，小心地滑”标示牌。 |
| 外围清洁 | 外围地面清洁时； | 在明显位置放：“地面清洗、小心地滑。” |
| 乔木维修 | 在乔木修剪高空作业时； | 放置“前方高空作业，请车辆、行人绕道而行，不便之处敬请谅解”标示牌。 |
| 喷药 | 在绿化人员打药时； | 明显处放置“喷药作业，绕道而行标示牌。 |
| 安全作业提示 | 门岗 | 1、 地面及台阶地滑；  2、 故障或维修；  3、封闭路段； | 1、 在台阶明显处放置“小心地滑”标示牌  2、 在明显处放“正在维修 敬请谅解”标示牌  3、封闭处摆放“雪糕桶”、“路桩”连警示带标示 |
| 巡逻岗 | 1、 地面及台阶地滑；  2、 故障或维修；  3、 有危险隐患部位或区域；  4、非当班人员进入，室内吸烟的现象； | 1、 在台阶明显处放“小心地滑”标示牌。  2、 在明显处放“正在维修 敬请谅解”标示牌。  3、 布置警示带并张贴“警示语”标示牌。  4、 张贴“机房重地、闲人免进”和“禁止烟火”标示牌。 |
| 指挥中心岗 | 危险部位； | 危险部位“警示语”标示牌。 |
| 地库巡逻岗 | 地面及台阶滑；故障或维修；  禁止停车； | 在台阶明显处放“小心地滑”标示牌。  在明显处放“正在维修 敬请谅解”标示牌。  停止区域摆放“雪糕桶”标示牌或其他提示语。 |

* **通用篇：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 风险类别 | 基础要求 | 识别范围 | 隐患识别 | 预防措施 |
| 消防安全 | 器材配置齐全；会火场三会要求 | 灭火器材配置及使用 | 1、消火栓/灭火器； | 1、对应区域按照标准配置足够的消火栓/灭火器。  2、每季度/每月定期检查，及时补充损坏、丢失或过期的器材。  3、定期组织全员培训器材的使用方法及要领 |
| 2、消防应急物资及装备； | 1、配置必要的消防处突的物资。  2、每季度/每月定期检查，及时补充损坏、丢失的装备器材。  3、定期组织全员培训器材的使用方法及要领。 |
| 疏散通道 | 1、楼栋消防通道； | 1、消防通道无杂物堆放，保持畅通。  2、当值员工定时巡查。  3、定期告知住户消防风险，并协同做好 |
| 2、园区消防通道； | 1、消防通道无杂物堆放，保持畅通。  2、当值员工定时巡查。  3、定期告知住户消防风险，并协同做好 |
| 水/电/气 | 1、用水安全； | 1、出门关水，养成良好习惯。  2、定期检查水管接头，及时修复故障。 |
| 2、用电安全； | 1、安全用电、做到人走拉闸断电；  2、不私拉乱接  3、不超负荷用电 |
| 3、用气安全； | 1、安全用气，炖/煮食物，人走关火关气。  2、不使用无检验合格证的罐装燃气。  3、定期检查管道接头牢固性，放置燃气泄漏。 |
| 应急处置 | 1、义务消防队； | 1、建立义务消防队人员清册。  2、明确工作范围及职责。 |
| 2、应急预案； | 1、分组清晰，职责明确，有组长及组员。  2、预案设置可行，涵盖管理区域白天及夜间各类场景处置。  3、定期培训，员工熟练掌握流程及分工 |
| 交通安全 | 标识清晰、道路畅通 | 标识 | 1、标识清晰、齐全； | 1、有限速、禁停、禁鸣、导向/指引标识。  2、使用反光材质。  3、定期巡查，更换损坏、变色的标识。 |
| 2、张贴规范、醒目； | 1、标识张贴在小区出入口姓名位置。  2、停车场导向、指引标识清晰，指向准确。  3、定期巡查，更换损坏、变色的标识。 |
| 道路 | 1、园区内道路； | 1、园区道路区分机动车与非机动车路线，流线清晰。  2、无杂物堵塞交通要道。  3、盲区路段设置广角镜。 |
| 2、小区出入口； | 1、出入口进出车辆通行方便，有减速设施。  2、无其他物品堵塞。 |
| 交通指引 | 1、停放指引； | 1、停放有序。  2、车内勿放置贵重物品；管好车窗。  3、每日有工作人员到场巡查。 |
| 2、高峰期疏导； | 1、高峰期有人员到场疏导交通，便于出行顺畅。  2、使用交通指挥手势，规范交通秩序。 |
| 自然灾害 | 地震、洪涝、疫情 | 地震 | 1、预案制定 | 1、预案制定涵盖管理区域白天及夜间，并将全员纳入方案。  2、明确人员职责及分工。  3、定期培训附能。 |
| 2、应急处置 | 1、每季度模拟演练一次；总结演练结果。  2、注重员工应急处置及实操能力，针对性训练，并达到处突要。 |
| 洪涝 | 1、预案制定 | 1、预案制定涵盖管理区域白天及夜间，并将全员纳入方案。  2、明确人员职责及分工。  3、定期培训附能。 |
| 2、应急处置 | 1、每季度模拟演练一次；总结演练结果。  2、注重员工应急处置及实操能力，针对性训练，并达到处突要。 |
| 疫情 | 1、预案制定 | 1、预案制定涵盖管理区域白天及夜间，并将全员纳入方案。  2、明确人员职责及分工。  3、定期培训附能。 |
| 2、应急处置 | 1、每季度模拟演练一次；总结演练结果。  2、注重员工应急处置及实操能力，针对性训练，并达到处突要。 |

* **安全篇：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 作业岗位 | 基础要求 | 识别范围 | 隐患识别 | 预防措施 |
| 门岗(含车辆出入口) | 身体健康;形体挺拔;反应灵敏;能熟练掌握岗位设施设备操作的流程;善于与业主沟通. | 设施设备 | 1、道闸砸伤员工或他人车辆； | 1、安全经理/主管应加强员工操作培训。  2、当值队员经常检查道闸系统，工程主管保持系统正常运行。 |
| 2、车辆撞击伤害员工； | 1、安全经理/主管根据实际情况，规范车辆检查程序。  2、安全经理/主管应经常提醒员工检查车辆时，与车辆保持安全距离。  3、服务中心应在门口设置限速标志，提示司机降低  车速。 |
| 3、岗亭内电线线路起火危及员工人身安全； | 1、定期请维修人员检查电线线路、开关、插座等确保完好、安全。  2、禁止使用伪劣产品与大功率电器。  3、安全经理/主管加强电气火灾扑救、自救的处理培训。 |
| 4、岗位上配置的风扇、遮阳伞、雨蓬、饮水机（热水灼伤、烫伤） 不安全使用伤害员工： | 1、安全经理/主管对员工进行操作使用培训。  2、定期请维修人员对机器进行检查。发现故障及时维修。  3、电器使用时放置合理位置。 |
| 5、电动铁栅栏门在雷击导电时脱轨砸伤员工： | 1、维修人员检查电动门。  2、雷雨天气采取捆绑等方式固定电动门，防止其自动滑出脱轨。 |
| 门岗(含车辆出入口) | 身体健康;形体挺拔;反应灵敏;能熟练掌握岗位设施设备操作的流程;善于与业主沟通. | 环境管理 | 1、气候炎热高温，导致员工中暑； | 1、安全经理/主管定时安排轮岗，缩短员工暴露于高温下的时间。  2、服务中心定期提供绿豆粥及其他降暑饮料 |
| 2、雷暴天气，雷击导致员工伤亡； | 1、道闸统安装接地防雷设施。  2、岗亭上方不安装较高导体。  3、必要时安全经理/主管可通知工程人员，切、断道闸系统电源。  4、员工不接触导电体。  5、安全经理/主管要根据季节和气象情况， 开展防雷击安全教育和培训。 |
| 自身安全 | 3、注意力不集中，碰撞岗位亭门窗、墙壁等物体，导致伤害； | 1、安全经理/主管加强督促检查，提醒员工集中在岗注意力。  2、定期请维修人员对锐利、坚硬物体进行钝化处  理。 |
| 4、注意力不集中，碰撞过往车辆；导致身体伤害； | 1、安全经理/主管加强督促检查，提醒员工集中在岗  注意力。 |
| 5、检查车辆、行人时，行进过程中扭伤脚或滑倒摔伤； | 1、安全经理/主管加强宣传教育，提高员工自  身安全防护意识。 |
| 6、开关门禁，夹伤手指； | 1、安全经理/主管加强员工操作规范的培训。  2、定期请维修人员对锐利门边进行钝化处理。  3、开关门时应注意操作安全。 |
| 7、帮助客户搬、提物品，碰伤或碰伤身体； | 1、安全经理/主管提示员工搬运重物可寻求帮助。  2、配置必要的辅助工具。 |
| 8、检查车辆、人员，暴露于雨中， 致使感冒损害健康； | 1、配备雨伞、雨衣等防雨设备。  2、进行雨中作业时，应注意做好防雨措施。  3、并做好后勤保障工作，如熬夜汤驱寒等，安全经理/主管要多巡视,查看询问队员身体状况。 |
| 门岗(含车辆出入口) | 身体健康;形体挺拔;反应灵敏;能熟练掌握岗位设施设备操作的流程;善于与业主沟通. | 第三者提示 | 9、检查较高货车车厢时碰撞伤： | 1、安全经理/主管加强宣传教育，提高员工自身安全防护决识和技能。  2、检查时提高注意力，保护好自身安全。 |
| 10、与客户或其他人员发生冲突， 遭到殴打，伤害身体： | 1、主管应强化员工服务技巧和自身安全防护意识。  2、主管完善并加强突发事件处理流程培训及自我保护知识的培训。  3、服务中心加强对业户的宣传，争取业户理解并配合安全管理工作的开展。  4、服务中心加强岗位技防设施建设，减少员工因确  认身份而直接与进出人员接触交涉的频率。 |
| 1、因关闭道闸过快砸伤进出人员或车辆。 | 1、安全经理/主管加强操作技能培训。  2、定期请维修人员检查道闸系统的灵敏度。  3、加强员工工作责任心，交接班时要对道闸情况进行检查，发现问题及时上报。 |
| 2、因开启或关闭门禁时夹伤或碰伤进出人员： | 1、分队长要加强队呐服务手势规范的培训。  2、请维修人员对门禁锐利之处进行钝化处理。  3、安全经理/主管通过培训，加强（提高）员工工作责任心。 |
| 3、大堂玻璃门过于透明，碰撞业  户或他人： | 1、服务中心粘贴识别条。  2、当值队员及时提醒进出人员。 |
| 4、与业户或其他人员发生冲突， 导致业户或他人身体伤害： | 1、安全经理/主管应提高员工的服务技巧。  2、安全经理/主管进行相关的治安、刑事、法律、法规的培训。  3、安全经理/主管完善并加强突发事件处理流程培训，  引导员工在紧争突发事件中寻求正确、合理、合法的途径解决问题。 |
| 巡逻岗 | 身体健康：反应灵敏： 动作讯速：工作认真扎实：消防安全技能及应急事件处理流程掌握熟练。 | 设施设备 | 1、骑自行车、摩托车、电动车巡逻时摔倒，伤害身体： | 1、安全经理/主管要规范自行车的日常使用，安全经理/主管要对驾驶技术不熟练者，禁止其驾车巡逻。  2、安全经理/主管应加强员工的安全意识教育，避免队员骑快车、骑险车的现象发生。  3、用车人员应在使用前，认真对自行车进行安全检查。 |
| 2、夜间巡逻使用强光手电时，硫酸液流出灼伤手臂； | 1、定期由工程技术人员检查强光手电完好状况。  2、及时检查和淘汰质量不合格的产品。 |
| 环境管理 | 1、施工工地装修期地形复杂导致身体伤害； | 1、当值队员白天尽量清理路面，牢记路况，并做好明显的警示标示，并将路面情况向接班队员进行通报提醒。  2、夜间巡查带手电。  3、安全经理/主管提醒员工通过复杂路段时格外小心。 |
| 2、雨天巡逻，路面湿滑，滑倒摔伤； | 1、安全经理/主管加强日常提醒警示。  2、服务中心应配备防滑雨靴。 |
| 3、雨天，衣裤鞋袜长时间浸水，导致身体受寒； | 1、服务中心应配备防雨设备。  2、安全经理/主管应及时安排更换赶衣服。 |
| 4、雷雨天气，室外巡逻易遭雷击； | 1、安全经理/主管加强安全防护教育教育员工，安全经理/主管应提醒队员雷雨天气避免在大树下避雨或停留。  2、服务中心应配备雨衣、雨鞋。 |
| 5、台风天气，因树、广告牌等物被吹倒导致砸伤； | 1、安全经理/主管应加强宣传教育，提高员工自身安全防护意识。  2、安全经理/主管应提醒队员远离可能被吹倒的树、  广告牌等隐患危险区域。 |
| 6、夜间巡逻，因光线暗淡而跌倒摔伤或撞伤； | 1、配备强光手电。  2、服务中心应在重点部位或偏僻地点增设照明设施。 |
| 巡逻岗 | 身体健康：反应灵敏： 动作讯速：工作认真扎实：消防安全技能及应急事件处理流程掌握熟练。 | 环境管理 | 7、高空坠物，砸伤员工或他人； | 1、督促提高巡逻注意力。  2、安全经理/主管应该常牵头组织服务中心其他部门，共同检查并清除高空悬挂物品或松动物体。 |
| 8、被蜂蛰伤； | 1、设法清除蜂巢，拆除时穿好放护服。  2、清除难度较大请专业公司治理。 |
| 9、水景池线路漏电，员工洗手时触电； | 1、安全经理/主管应加强宣传教育。  2、维修人员定期检查线路，保证防护完好。 |
| 自身安全 | 1、巡逻行进中，因精神力不集中而跌伤、撞伤； | 1、安全经理/主管应提醒队员并加强监督。 |
| 2、操作使用电器设施、被电流击伤（非专项指派突发事件，需及时向服务中心申报）； | 1、安全经理/主管应加强电器安全知识培训。  2、安全经理/主管应组织学习触电自救方法。  3、规范巡逻检查方法。 |
| 3、翻越、攀爬护栏，跨越天台、楼层、爬楼梯等，高底处跳跃， 在湿滑地面跑动及高空取物或作业等行为致使摔倒或跌落伤害身体； | 1、安全经理/主管应对全体队员加强宣传教育。  2、安全经理/主管规范巡逻作业程序。  3、安全经理/主管及时处理制止不安全巡逻动作。 |
| 4、台风来临时，清查天面或高处时，被风吹落； | 1、安全经理/主管应制定台风、暴雨预防方案。  2、服务中心通过电台、电视台、广播、报纸及政府通知，提前收集台风暴雨信息，并提前清查天面， 避免在来临时清查。 |
| 5、应急突发事件处理不当，伤及自身。1）发现偷盗或其他治安、刑事案件时，但独上前贸然处理。2）火警事故处理不当。3）邻里纠纷卷入其中。4）交通事故指挥、  疏导不当等； | 1、安全经理/主管应加强应急事件处理流程及技能培训。  2、安全经理/主管应加强巡逻时的岗位联动建设。  3、安全经理/主管应加强应急训练和培训。  4、服务中心应加强与政府相关部门的联系及协作。 |
| 秩序岗 | 身体健康：反应灵敏： 动作讯速：工作认真扎实：消防安全技能及应急事件处理流程掌握熟练。 | 第三者提示 | 1、突发事件中卷入其中或处理不当，伤害他人； | 1、安全经理/主管应加强应急事件处理流程及技能培训。  2、安全经理/主管应加强相关法律、法规的培训和学习。  3、服务中心应加强与政府相关部门的联系及协作。 |
| 2、警用器械使用不当伤害他人； | 1、安全经理/主管应加强相关法律、法规的宣传和教育。  2、安全经理/主管应加强警用器械管理规定的培训和学习。  3、安全经理/主管应加强警用机械使用的监督管理。 |
| 3、骑自行车、摩托车、电动车巡逻时，撞伤他人； | 1、安全经理/主管应严格要求自行车的使用条件，安全经理/主管应对驾驶技术不熟练者，禁止其驾车巡逻。2、安全经理/主管应加强员工的安全意识教育，避免队员驾快车、骑险车的现象发生。使用人员应在骑行时，观察周围环境，注意控制车速。 |
| 指挥中心岗 | 身体健康：能熟练掌握岗位设施、设备的操作和应急事件处理流程。 | 设施设备 | 1、操作带电设备时，被电流击伤； | 1、安全经理/主管规范并加强带电设备操作程序培训。  2、定期由专业技术人员检查指挥中心室内设施设备。  3、安全经理/主管应组织学习触电自救方法。 |
| 2、设备内溶液外流，灼伤员工皮肤； | 1、工程人员定期检查设备运行状况。  2、如在操作过程中发现异常情况及时上报工程部门，及时检修。 |
| 环境管理 | 室内空气不流通，影响员工健康； | 1、 在安全的情况下定时开门透气。  2、 加装排气扇。 |
| 自身安全 | 1、开关设备箱时，夹伤手指； | 1、安全经理/主管应加强宣传和培训。  2、安全经理/主管应规范操作程序。 |
| 2、疲劳状态下瞌睡，室内设备多  为金属质地，易跌倒撞伤； | 1、在岗期间员工需保持最佳精神状态。  2 、安全经理/主管应加强岗位监督检查。 |
| 第三者提示 | 他人擅自进入室内操作设备而被  电伤； | 1、 安全经理/主管应加强指挥中心室的日常管理。  2、 安全经理/主管应强化监控室的管理责任。 |
| 车场巡逻岗 | 身体健康；反应灵敏； 车辆指挥动作标准。 | 设施设备 | 1、骑自行车、摩托车、电动车巡逻时摔到，伤害身体； | 1、安全经理/主管应严格要求自行车的使用条件，安全经理/主管应对驾驶技术不熟练者，禁止其驾车巡逻。2、安全经理/主管应加强员工安全意识教育，避免队员骑快车、骑险车的现象发生。使用人员应在使用  前，认真对自行车进行安全检查。 |
| 2、车库防火卷帘门迫降，轧伤员工; | 1、提醒员工提高注意力，巡逻时禁止站立于卷帘门下。  2、定期检查卷帘门状态，及时消除不安全因素。 |
| 3、车库内自动喷淋系统启动，伤害员工身体； | 1、加强自救逃生技能培训及地理环境介绍，使员工在喷淋启动时能顺利逃离车库。  2、定期检查喷淋系统运行状态。 |
| 环境管理 | 车场地面油污、垃圾乱堆放时； | 1、发现地面油污、垃圾堆放应及时与环境主管联  系并进行处理。 |
| 自身安全 | 1、巡逻进行中，因精力不集中而跌伤、撞伤； | 安全经理/主管应加强提醒和宣传。 |
| 2、指挥车辆时站立在危险位置， 而被撞伤； | 1、安全经理/主管应规范车辆指挥动作，要求在指挥时和车辆要保持安全距离。  2、配备口哨以备警示驾驶者。 |
| 3、因车辆管理与客户或其他人员发生冲突，遭到殴打伤害身体； | 1、安全经理/主管应强化员工服务意识。  2、安全经理/主管应完善并加强冲突事件处理流程培训及自我保护的培训。  3、服务中心加强对业户的宣传，争取业户理解并配合安全管理工作的开展。  4、服务中心加强岗位技防设施建设。 |
| 第三者提示 | 1、指挥车辆动作不规范，误导车主，致使车主或车辆损伤、压伤； | 1、安全经理/主管应规范车辆指挥手势及动作。  2、安全经理/主管应明确车辆指挥实施的时机和要求。  3、安全经理/主管加强车辆指挥动作的训练和培训。 |
| 车场巡逻岗 | 身体健康；反应灵敏； 车辆指挥动作标准。 | 第三者提示 | 2、因车辆管理而与业户或他人发生冲突，而伤害他人； | 1、安全经理/主管应强化员工的服务技巧和自身安全防护意识培训。  2、安全经理/主管应定期组织对相关治安、刑事法律法规进行培训。  3、安全经理/主管应完善并加强对突发事件处理流程的培训，引导员工在紧急突发事件中寻求正确、合理、合法的途径解决问题。 |
| 综合岗位 | 身体健康：能熟练掌握岗位设施、设备的操作和应急事件处理流程。 | 设施设备 | 雷雨天气室外使用对讲机，导致雷击伤害员工； | 1、安全经理/主管应加强员工安全防护意识教育。  2、 雷雨天减少对讲机使用频率。 |
| 自身安全 | 1、上卫生间或冲凉时因地滑摔伤； | 1、安全经理/主管通过宣传教育，提高队员自身安全防护意识。  2、服务中心增设防滑设备。  3、队员上洗手间时。注意对地面进行观察，禁止打闹，不宣穿无防滑的鞋子. |
| 2、训练时摔伤或韧带拉伤； | 1、安全经理/主管控制训练强度。  2、在组织训练前，应组织队员先做好热身活动。并在训练过程中，注意安全防护工作。  3、队员训练应严格按照训练规程进行。 |
| 第三者提示 | 1、员工酗酒滋事或打架斗殴伤害他人； | 1、应加强员工日常管理。  2、安全经理/主管应定期对队员进行社会治安、法制教育。 |
| 2、员工涉及违法犯罪案件，伤害他人； | 1、应加成员工日常管理。  2、安全经理/主管应定期对队员进行法制教育。  3、安全经理/主管应及时了解员工的动态，制止并清除违法分子。 |

* **工程篇：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 作业岗位 | 基础要求 | 识别范围 | 隐患识别 | 预防措施 |
| 电工（包括值班运行、维修等） | 1、 年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、 持有有效的国家有关部门颁发和认可的特种设备作业操作作证。  3、 参加电气安全知识培训，掌握正确的触电急救基本常识。 | 设施设备 | 1、检查、危险配电屏(箱)、线路、干式变压器维护等设备需停、送电时，操作顺序混乱，对操作者和电气设备带来危害； | 1）主管（或班长）应严格执行制度，保证安全的组织措施（如工作票制度、工作许可制度等），杜绝因操作顺序错误发生事故。  ●简单的停送电操作可由维修工直接单独执行（如业主家中及电井内的漏电开关、空开停送电等）。  ●较复杂的道闸操作，须经技术主管、工程师许可并现场监护，办理工作票、填写操作票等，操作须有两人以上方可进行（如变压器、配电柜的年度维保时的高压停电操作，变压器投切时的母联道闸操作，发电机带负荷试运行，线路检修时的停送电等）。  ●停电操作顺序原则：先停负荷侧，后停电源侧。  ●送电操作顺序原则：先送电源侧，后送负荷侧。  ●严禁隔离开有关带负荷操作（如电容柜隔离开关等、高压柜隔离开关等），否则将引发相间短路、电弧伤人等事故。  2）严格执行保证安全的技术措施：  ●切实执行停电、验电、放电、悬挂接地线及标示牌等技术措施，保证自身及设备安全。  ●停电检修时，工作范围两侧开关必须分断拉出， 并可见触点明显的分断间隙。  3）作业人员禁止带电作业，特殊情况由主管同意并现场监护。此时应注意工具及辅助用具绝缘情况、与周围物体（或带电体）的间距，必要时设置隔离遮拦。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 电工（包括值班运行、维修等） | 1、 年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、 持有有效的国家有关部门颁发和认可的特种设备作业操作作证。  3、 参加电气安全知识培训，掌握正确的触电急救基本常识。 | 设施设备 | 2、防雷、保护等接地设备与接地装置（接地体与接地线的总和） 连接出现锈蚀、松脱等，使设备出现漏电等危险情况：  3、保证供配电系统能够安全可靠运行的保护装置不能正常动作： 4、绝缘老化（或新修理、安装） 的电器设备实施未经绝缘测试就投入用，引起安全隐患；  5、设备设施维修及更换零配件时，没考虑规格、型号等与容量是否相匹配就使用, 引起安全隐患：  6、检查、维修的测试、使用工具  （如万用表、压力表、试电笔、尖嘴钳、钢丝钳、扳手、梯子等） 不能正常使用（如出现手柄绝缘老化漏电、读数不准等），引起安全隐患： | 2、主管（或班长）组织作业人员，严格定期检查设备的防雷防护，接地情况（如用接地电阻测试仪， 测量阻值应符合规定的要求），接地线等与接地设备的连接。可靠焊接或螺栓连接，用螺栓连接时, 应设防松螺帽或防松垫,锈蚀部分除锈,并刷防锈油漆等。  3、主管（或班长）组织作业人员加强巡视检查, 定期试供配电系统的相关保护装置(如短路、过载、欠压漏电等保护)能否正常运作，以保证系统能够安全可靠运行。  4、主管（或班长）加强相关安全主面的培训，定期设备或线路绝缘情况进行检查，对绝缘老化（或新修理安装）的电器设备设施用 500V 摇表测试绝缘应不低 0.5M 方可投入使用。  5、作业人员对设备设施维修及更换零配件时，应保证其规格、型号等，应与容量相匹配，同时绝对不能选不合格产品，以确保安全。  6、主管（或班长）加强定期对相关工具、测试仪器的自检和送检，（即送国家认可的技术测量监督  部门检验），发现不合格的用品及时按报废处理。 |
| 环境管理 | 1、设备房（水泵房、高低压配电房、发电机房、风机房、电梯机房等）温度高、通风散热不好（尤其夏季），引起身体不适；  2、开发设计的原因，设备、管线路等，安装空间主机比较狭小， 易引起碰伤；  3、部分设备间（水泵放水池清洗，  排污间、空调主机房等）地面出现积水、油污等，作业时易滑摔； | 1、作业人员严格执行公司有关程序文件和作业指导书，定时加强对设备房的通风散热，在条件许可的情况下可安装空调等降温设备。  2、主管（或班长）在比较狭小的设备、管线路等空间处，张贴明显的提示标志，同时加强安全方面的培训。  3、主管（或班长）加强相关培训，要求作业人员在作业前及作业后应对积水、油污等进行清理，提高防范意识。 |
| 电工（包括值班运行、维修等） | 1、 年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、 持有有效的国家有关部门颁发和认可的特种设备作业操作作证。  3、 参加电气安全知识培训，掌握正确的触电急救基本常识。 | 环境管理 | 4、 某些临时用电线路、设备的安装使用及管理不规范，引起安全隐患；  5、环境光照度不够或夜晚作业时，易引起安全隐患； | 4、对于某些临时电器设备、临时线路等，都应有专人负责管理。临时线路应使用符合规范的线、缆， 特殊位置加装套管，使用前由主管指定专人检查线路完好性，有破坏的不能使用。安装在行人接触不到的地方或有专人看护。临时电源应有漏电保护装置。最好能结合现场情况，明确规定安装要求、长度、限制、使用期限等，并有明显警示标示或提示牌等，已确保安全。  5、主管（或班长）组织作业人员加强设备设施系统维护保养，尽量避免夜晚作业（特殊抢修等除外）；作业时应保证有符合作业要求的光照度，以确保安全。 |
| 自身安全 | 1、作业时,不严格遵守相关规章制度与规程,危及人身安全(如酗酒后上岗、身体不适上岗、停送电操作不规范、同一插座挂接过多电器设备、线路中间接头及终端连接不规范—— 如出现导线裸露、包扎不严密等)；  2、需在梯子上作业时，相关安全意识不强；  3、修理电器设备、线路等，应当断电作业。忘记悬挂标志牌等； | 1、主管（或班长）要求作业人员必须严格遵守安全操作规程、电器安装规程、运行管理和维护检修制度及公司其他规章制度等，特别是高压巡视、检修工作的安全，必须严格执行相关的安全工作制度，如工作票制度、工作监护制度、工作间断、转移和终结制度等；加强相关培训。懂得电气装置在安装、使用、维护、检修过程中的安全要求，熟知电工安全操作规程，会扑灭电气火灾的方法，掌握触电急救的技能等。  2、主管（或班长）加强相关培训，要求作业人员在梯子上作业时，腿部要跨过梯子，扶梯子的人要精神集中，在光滑地面上树梯子要加垫胶皮垫防滑，递送工具要用绳吊，绝不抛掷;作业人员应系安全带等.  3、主管（或班长）应加强相关安全培训,修理电器设备、线路等应当断电作业，同时悬挂停电标志牌， 停、送电必须有专人负责；必须带电作业时，需有两人以上一起工作，以便进行安全监护； |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 电工（包括值班运行、维修等） | 1、 年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、 持有有效的国家有关部门颁发和认可的特种设备作业操作作证。  3、 参加电气安全知识培训，掌握正确的触电急救基本常识。 | 自身安全 | 4、在特殊场所，不使用安全电压照明器；  5、检查、维修等作业时，没穿戴劳保保护用品；  6、日常电动工具，线路绝缘破、地拖线未安装漏电开关引起隐患；  7、发生触电时，处理措施不当， 引起多人伤亡；或未及时采取积极措施，使触电人丧失生存机会； 8、工作途中的交通安全；  9、使用临时电源、线路； | 4、主管（或班长）加强相关安全培训，对下列特殊场所，应使用安全电压照明器：   1. 隧道、人防工程，有高温、导电灰尘或灯具离地面高度低于 2.4m 等场所的照明,电源电源应不大于 36V。 2. 在潮湿和易触及带电体场所的照明电源电压不得大于 24V。   在特别潮湿的场所、导电良好的地面、锅炉或金属容器内工作的照明电源电压不得大于 12V。照明变压器必须使用双饶组型，严禁使用自耦变压器。 5、主管(或班长)加强相关安全培训,要求作业人员按所作业要求,穿戴必要的劳动保护用品(如戴绝缘手套、穿绝缘靴、绝缘鞋、系安全带等)。  6、主管（或班长）要求作业人员对电动工具应定期检查，及时处理绝缘破损隐患。地拖线必须加装漏电开关并保证动作可靠。  7、主管（或班长）对作业人员加强触电应急处理措施培训：1）及时通知他人请求协助 2）尽可能先采取断电措施 3）不能断电时应利用木版等绝缘物将人与带电体分离；4）立即采取正确方法对触电人进行人工急救。  8、作业人员单位应加强提醒和宣传，遵守交通规则。  9、插座插安牢固，临时电源及线路设置必要警示标识。 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 电工（包括值班运行、维修等） | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、持有有效的国家有关部门颁发和认可的特种设备作业操作作证。  3、参加电气安全知识培训，掌握正确的触电急救基本常识。 | | 第三者提示 | | | 1、对小区安全用电的一般知识宣传力度应加强；  2、凡人易触及的用电器具的金属部分、屋顶避雷带、公共区域的配电箱等，未做相关保护和警示； 3、公共区域检查、维修等作业时忘记拉警示带、立警示牌等，引起安全隐患；  4、检查、维修等作业完成后，不清理现场，留下安全隐患； | | 1、作业人员单位应采用宣传栏张贴、小手册等方式宣传有关安全用电方面的知识、图片等，使业户了解安全用电的一般常识。最好每季度进行一次群众性的电气安全检查，发现问题及时解决，特别要注意雨季、台风等来临前、后的安全检查。  2、作业人员单位在凡人易触及的用电器具的金属部分，都应按照标准方式接好地线，屋顶避雷带、公共区域的配电箱等配好相关安全标志的提示，以确保安全。  3、主管（或班长）加强相关培训，要求作业人员在公共区域检查、维修等作业时，一定要拉警示带、树警示牌等，并保证安全作业距离，以免误伤业户。4、主管（或班长）加强相关培训，要求作业人员在检查、维修等作业完成后必须收好工具，清理工  作场地，杜绝存在安全隐患，以免误伤业户。 | |
| 电梯作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、持有有效的国家有关部门颁发和认可的特种设备作业操作作证。  3、参加过电梯工的职业安全培训，掌握正确的触电急救基本常识。 | | 设施设备 | | | 1、机房曳引机曳引轮，电机及裸露旋转部分，容易造成维修人员人身夹伤伤害；  2、控制屏内部有高压电，裸露线头，操作时容易造成维修人员触电伤害； | | 1、机房作业，必须遵守安全操作规程。  2、必须穿工服，以免被卷进旋转部件。  3、作业时注意地面落差及平整度，以免跌落摔倒。  4、使用专用工具，起吊主机部分注意起吊工具的安全性，以免坠落或脱落物品。  5、必要时切断机房电源。  6、控制屏维护必须切断电源，并确认切断电源有效。  7、作业时必须对带电回路进行隔绝防护处理。  8、使用合适的防护工具（工服、不导电的安全防护镜、绝缘工具、绝缘地板材料等。  9、必须设置保持合适的警示标志以消除任何与暴露或隐藏的电源线路接触的可能性。  10、必要时上锁和贴标签。  11、严格执行使用短接线制度（使用短接线时禁止电梯运行快车 | |
| 电梯作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、持有有效的国家有关部门颁发和认可的特种设备作业操作作证。  3、参加过电梯工的职  业安全培训，掌握正确  的触电急救基本常识。 | | 设施设备 | | | | 1、轿顶和井道作业，容易发生坠落、碰撞、跌倒、甚至被困的危险；  2、底坑作业，容易发生摔倒，井道掉落物品，底坑进水、漏电、被困等容易造成对操作人员的伤害； | 1、严格执行进出轿顶程序，确保轿顶作业安全。  确保轿顶作业人员站立处平坦，清洁，并能有效的支撑人员和设备重量，且务必在轿顶中央，并握牢远离运动部件的横梁。  2、井道作业必须配备全身式安全带和减震短绳。  3、为防止井道掉落物品，进出轿顶必须佩戴安全帽。  4、轿顶作业严禁电梯运行快车。  5、井道作业严禁电梯移动，且同一井道作业人员不超过 2 人。  6、主管（或班长）组织作业人员，严格执行进出底坑程序。  7、作业人员进出底坑，必须有效地使用了2  种独立电梯停止方法的前提下方可进行。  8、主管（或班长）在底坑出入口处的门上设置警示标志，说明里面有移动的设备（防护  围栏等）。  9、在底坑中还必须采取切实的保护措施，以防止与对重和轿厢底意外接触。  10、不得在任何有电源接通的情况下，进入潮湿  的或有水的底坑。须将积水排出，使其完全  干燥，然后方可进入底坑进行检修等操作。  11、底坑需进行电动工具操作时，必须配备漏电保护器。  12、底坑作业必须佩戴安全帽。 | |
| 电梯作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、持有有效的国家有关部门颁发和认可的特种设备作业操作作证。  3、参加过电梯工的职业安全培训，掌握正确的触电急救基本常识。 | | 设施设备 | | 1、检查、维修的测试、使用工具  （如万用表、压力表、试电笔、尖嘴钳、钢丝钳、扳手、梯子） 等不能正常使用（如出现手柄绝缘老化漏电、读数不准等，）引起安全隐患；  2、电梯困人解救方法不当，引发  事故； | | | 5、主管（或班长）加强定期对相关工具、测试仪器的自检和送检（即送国家认可的技术测量监督部门检验），发现不合格的用品及时报废处理。  6、作业人员严格按公司电梯困人解救方法操作。注意：1）当轿厢距楼层大于 500MM 时，应关好厅门，进行盘车救人；2）盘车前应关闭总电源， 知会被困人员；3）盘车时必须两人在场进行；4）  解救出人员后，应进行检查，查找故障原因。 | |
| 环境管理 | | 1、进入轿顶作业时，电梯必须处于检修状态，否则极易造成人身伤害；  2、开启电梯厅门，必须确认电梯轿箱位置，方便进入轿顶，否则极易造成人身伤害；  3、会经常接触机油、柴油、汽油， 有腐蚀性的有机物,电磁辐射,对身体和皮肤产生影响; | | | 1、作业人员进入轿顶作业，必须先确认厅门及急停开关，检修开关的有效性，作业时必须使电梯处于检修状态。  2、作业人员进入轿顶需开启厅门时，必须使电梯停在需开启厅门的下一层，以方便进入轿顶，开启后必须验证厅门门锁开关的有效性，确认电梯轿厢是否在下一层，并且是否能方便进入轿顶。  3、作业单位应合理配置劳保用品和防护用具，尽  量减少直接接触有毒和腐蚀性物品，避免长时间接触触电磁辐射源。 | |
| 自身安全 | | 1、工作过程中违反操作规程造成身体伤害;  2、需在梯子上作业时，相关安全意识不强；  3、工作途中的交通安全 | | | 1、 主管（或班长）加强安全培训，要求作业人员严格遵守安全操作规程，杜绝违章作业。  2、 主管（或班长）加强相关培训，要求作业人员在梯子上作业时，检查梯子是否稳固，梯上作业时班长须安排专人扶梯做好保护，在光滑地面上树梯子要加垫胶皮垫防滑，递送工具要用绳吊，绝不抛掷；必要时作业人员应系安全带， 戴安全帽等。  3、 3、作业人员单位应加强提醒和宣传，遵守交  通规则。 | |
| 电梯作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、持有有效的国家有关部门颁发和认可的特种设备作业操作作证。  3、参加过电梯工的职业安全培训，掌握正确的触电急救基本常识。 | | 第三者提示 | | 1、维修保养操作程序不规范和互相冲突，执行后造成电梯设备重大损失；  2、保养维修过程中和业户发生冲突；  3、在进行电梯检查、维修等作业时忘记拉警示带、立警示牌等， 引起安全隐患； | | | 1、规范各种易于疏漏的操作规程，在规范、标准与现场操作规范有冲突时，应重新指定操作流程， 并应得到安全技术主管的批准才能执行，避免造成设备重大损失或损坏。  2、1）主管（或班长）强化维修保养人员的服务意识。   1. 进行必要的仪容仪表，文明礼貌用语培训。 2. 完善并加强突发事件处理流程培训引导员在紧急事件中寻求正确、合理、合法的途径解决问题。3、主管（或班长）加强相关培训，要求作业人员在进行电梯检查、维修等作业时一定要拉警示带、立警示牌等，并保证安全作业距离，以免误伤业户   等。 | |
| 供水作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、持有初级电工操作证及中级钳工技术证书。  3、参加过相应工种的职业安全培训，具备相应的安全知识。 | | 设施设备 | | 1、 水泵房相对潮湿，存在触电风险危害；  2、 水泵房、泳池机房等机械设备运转，易受机械伤害；  3、 楼顶水池、泵房水池，有溺水伤害、危害；  4、 设备启动时，突发故障的危害，比如机械设备从运转当中飞出伤人，高压管道接口爆  破，高压水伤人； | | | 1、 作业人员加强设备房管理，掌握基本电工安全知识，严格按操作规程操作设备。  2、 主管（或班长）督促作业人员完善机械运转设备的防护设施（比如防护罩等），严禁违规用手去触摸高速运转的机械设备。  3、 主管（或班长）加强设备检查口的管理，平时上锁，需要对水池进行检查或维修时，现场必须两人以上，同时做好安全防范措施。  4、作业人员提高安全防范意识，集中精力操作设  备，穿戴好安全防护用具，规避突发事件风险。 | |
| 供水作业 | | 环境管理 | | 1、 水泵房、管道井、沟渠等潮湿, 容易滑倒，摔伤；  2、 化粪池、暗沟、暗管等有可能存在有毒气体引起人身危害； 井盖、沟盖缺损、放置不当等， 导致踩空踏空伤害； | | | 1、 工作时穿防滑鞋，及时清理易滑地面，检查攀爬设施有无松脱，是否牢靠，防止摔伤。  2、 进入隐蔽管道等设施作业维修时，主管（或班长）要求作业人员要首先进行通风处理，检查隐蔽设施内空气状况，防止中毒、窒息等伤害， 经常检查盖板等设施、及时补充缺损的井盖，  防止人员误伤。 | |
| 供水作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、持有初级电工操作证及中级钳工技术证书。  3、参加过相应工种的职业安全培训，具备相应的安全知识。 | | 自身安全 | | 1、 高空作业时，容易高空坠落危害：  2、 在管道进等潮湿场所作业，容易触电危害：  3、 在低位点作业时，容易受工具传递、机件坠落伤害：  4、 在隐蔽设施作业时，容易受异物伤害，锈蚀物划伤、小虫、蛇叮咬、毒气，废水伤害等:  5、 水泵房出现溢水时,未切断双电源进入机房引起触电:  6、 需在梯子上作业时,相关安全意识不强:  7、 工作途中的交通安全； | | | 1、 作业人员严格按高空作业安全规程作业，戴安全帽、系安全带，主管（或班长）发现作业人员精神状态欠佳时，禁止高空作业。  2、 作业人员检查维修设施接地良好，在管道进内的作业用电应用安全电压。  3、 主管（或班长）加强相关安全培训，作业人员应戴安全帽，防止砸伤，工具等其他杂物远离作业现的高处，防止坠落伤人。  4、 作业现场用安全电压进行照明，且光照度满足要求，穿戴好防护衣服、手套，作业前抽排污蚀空气、废水，消杀害虫等。  5、 主管（或班长）加强安全意识培训，出现溢水并发现配电柜进水时，应切断双电源后方可进入机房。  6、 主管（或班长）加强相关培训，作业人员在梯子上作业时，检查梯子是否稳固，梯上作业时班长要安排专人扶梯做好保护，在光滑地面上树梯子要加垫胶皮垫防滑，递送工具要用绳吊，绝不抛掷；必要时作业人员应系安全带， 戴安全帽等。  7、 作业人员单位应加强提醒和宣传，遵守交通规  则。 | |
| 第三者提示 | | 1、限制外来人员进入作业现场，  设置警戒线和围栏； | | | 1、作业人员应隔离外来人员进入施工现场，避免  意外伤害出现。 | |
| 木工作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生  理缺。  2、参加过相应工种的职业安全培训，具备相应的安全知识。 | | 设施设备 | | 1、使用木工电动设备时，操作不当，对操作者和电动设备带来危害；  2、多台木工电动设备共用一个开关箱，且标示不明确，易引起安全隐患；  3、绝缘老化（或新修理、安装） 的木工电动设备设施，未经绝缘测试就投入使用，引起安全隐患； 4、木工手工工具（如斧头、锤子、刨子、手锯等）不能正常使用（如出现结合部位松动、断裂等），引起安全隐患； | | | 1、主管（或班长）应加强相关电动设备，使用方面的培训。提高作业人员正常操作使用技能，以防范人身及设备受损害。  2、每台用电设备应有各自专用的开关箱，必须实行“一机一闸”制。严禁用同一个开关电器，直接控制二台及二台以上用电设备（含插座），并做好标示。  3、主管（或班长）应加强相关安全方面的培训， 要求作业人员对绝缘老化（或新修理、安装）的木工电动设备设施一定要用兆欧表（摇表）测试绝缘是否良好、达到使用要求等。确认完全无误后，方可投入使用。  4、主管（或班长）以及作业人员加强定期对相关  工具的自检，发现不合格的用品及时按报废处理。 | |
| 环境管理 | | 1、作业时所制作的制品过长、过宽、过高等情况，易引起作业人员碰伤及制品倾倒等；  2、作业场所地面出现木屑、钉子、短木料等，作业时易扎伤绊倒； 3、环境光照度不够或夜晚作业时，易引起安全隐患； | | | 1、在制作的制品过长、过宽、过高等情况下，应有专人负责管理，以确保安全。  2、加强安全方面的培训，清洁作业场所，提高防范意识。  3、主管（或班长）合理安排作业项目，尽量避免夜晚作业（特殊抢修等除外），作业时应保证有符  合作业要求的光照度，以确保安全。 | |
| 自身安全 | | 1、作业时，不严格遵守相关规章制度与规程。（如酗酒后上岗、身体不适上岗等）；  2、需在梯子上作业时，相关安全意识不强； | | | 1、主管（或班长）要求作业人员必须严格遵守安全操作规程，严格执行公司有关程序文件和作业指导书，严禁酗酒后、身体不适等情况下上岗作业。2、主管（或班长）加强相关培训，作业人员在梯子上作业时，检查梯子是否稳固，梯上作业时班长须安排专人扶梯做好保护，在光滑地面上树梯子要  加垫胶皮垫防滑，递送工具要用绳吊，绝不抛掷；  必要时作业人员应系安全带，戴安全帽等。 | |
| 木工作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺。  2、参加过相应工种的职业安全培训，具备相应的安全知识。 | | 自身安全 | | 3、制作、维修等作业时没穿戴必要劳动保护用品；  4、工作途中的交通安全； | | | 3、主管（或班长）加强相关安全培训，作业人员按所作业要求穿戴必要劳动保护用品，严禁穿拖鞋、凉鞋、赤膊等情况下进行作业。  4、作业单位应加强提醒和宣传，遵守交通规则。 | |
| 第三者提示 | | 1、小区公共区域维修等作业时， 忘记拉警示带、立警示牌等，引起安全隐患（如木屑飞溅、高空坠物、工具松脱等）；  2、维修等作业完成后，不清理现场，留下安全隐患； | | | 1、主管（或班长）加强相关培训，作业人员在小区公共区域进行维修、制作等作业时间时，不应将相关物件及材料放在人行通道上，如：电梯间、楼梯间附近，防止被物件撞击、碰倒。如有困难时， 应采用妥善防护措施，一定要拉警示带、立警示牌等，并保证安全作业距离，以免误伤业户等。  2、主管（或班长）加强相关培训，要求作业人员  维修等作业完成后，必须收好工具，清理工作场地，  杜绝存在安全隐患，以免误伤业户。 | |
| 电焊工作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生  理缺。  2、持有有效的国家有关部门颁发和认可的  特种设备作业操作作  证。  3、参加过相应工种的职业安全培训，具备相  应的安全知识。 | | 设施设备 | | 1、焊接机械放置位置不妥，引起安全隐患；  2、电焊机械设备及安装、连接等  不完善（如焊机接地及各接线点  接触是否良好，焊接电缆绝缘外  套有无破损等、电缆线的载流量和长度是否按规定选用、电焊钳  的绝缘性与隔热能力是否良好  等），引起安全隐患；  3、电焊机使用过程中出现超载， 将会因过热而烧毁电焊机或造成  火灾；或超载造成绝缘损坏，可  能引起漏电而发生触电事故； | | | 1、焊接机械应放置在防雨和通风良好的地方。应防潮、防雨、防砸，焊接现场不准堆放易燃易爆物品。  2、电焊机外壳，必须接地良好，其电源要设单独开关，开关应放在防雨的闸箱内，拉合时应戴手套侧向操作；焊钳与把线必须绝缘良好，连接牢固； 把线、地线，禁止与钢丝绳接触，更不得用钢丝绳或机电设备代替零线；主管（或班长）以及作业人员应经常检查和保持焊机电缆与电焊机的接线柱接触良好，保持螺帽坚固且绝缘良好等。  3、主管（或班长）加强相关业务方面的培训，并严格执行相关作业安全规程等。 | |
| 电焊工作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺。  2、持有有效的国家有关部门颁发和认可的特种设备作业操作作证。  3、参加过相应工种的职业安全培训，具备相应的安全知识。 | | 设施设备 | | 4、气割/气焊机设备及安装、连接  等不完善（如乙炔胶管、氧气胶  管等连接部位紧密是否泄漏；检  查胶管有无磨损、扎伤、刺空、  老化、裂纹等；焊炬、割炬的气  路是否通畅、阀门是否严密、调  节是否灵敏等；（气瓶压力表指示  是否准确等），引起安全隐患； 5、氧气瓶、乙炔瓶受撞击、曝晒 (或受热源直接辐射);瓶内气体用完;电焊机、氧气瓶、乙炔、气瓶  未分开放等情况，引起安全隐患； | | | 4、主管（或班长）加强业务培训，作业人员连接好气割/气焊设备后，要做好相关的检查，确保正常才能使用；定期对相关工具、测试仪器以及气瓶等自检和送检（送国家认可的技术测量监督部门检验），发现不合格的用品及时报废处理。  5、主管（或班长）加强业务技术及安全方面的培训，严格遵守相关操作规程。 | |
| 环境管理 | | 1、天气因素引起电焊/气焊工作的不安全。（如在气温过低或过高、湿度过大、气压过低以及雷雨（或雨雪）露天、潮湿、大风室外等情况下作业）；  2、作业空间过小以及特殊工作环境（狭窄和通风不良的地沟、坑道、检查井、管段、容器、半封闭地段等处），未加强相应的安全措施而作业，引起安全隐患；  3、高空焊接、切割作业时，未作好相关防护措施，易引起安全隐患；  4、焊接现场有腐蚀性、导电性气  体或飞扬粉尘，未对电焊机进行  隔离防护，引起安全隐患； | | | 1、主管（或班长）加强培训，严格执行相关作业规程等。在不具备作业条件的天气中严禁作业等。2、主管（或班长）加强培训，严格执行相关作业规程等。（如在密闭金属容器内施焊时，容器必须可靠接地，通风良好，并应有人监护）。  3、高空焊接、切割作业时，应备有梯子、带有栏杆的工作平台、标准安全带、安全绳、工具袋及完好的工具和防护用品。主管（或班长）以及作业人员必须先检查四周环境是否允许烧焊，要扎好安全带，工作点要牢固，焊条工具等要放好，防止掉下伤人，  4、主管（或班长）加强培训，严格执行相关作业规程。下边做好安全措施，专人监护。 | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 电焊工作业 | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应  工种作业的疾病和生  理缺。  2、持有有效的国家有关部门颁发和认可的  特种设备作业操作作  证。  3、参加过相应工种的职业安全培训，具备相  应的安全知识。 | 环境管理 | 5、环境光照度不够或夜晚作业时，易引起安全隐患； | 5、主管（或班长）尽量避免夜晚作业（特殊抢修  等除外）；作业时应保证有符合作业要求的光照度，  以确保安全。焊工所用的移动式照明灯具的电源线，应采用 YQ 或 TQW 型橡胶套绝缘电缆。导线完好无破损，灯具开关无漏电，电压应根据现场情况确定或用 12V 的安全电压，灯具的灯泡应有金  属网罩防护。 |
| 自身安全 | 1、作业时，不严格遵守相关规章制度与规程（如酗酒后上岗、身体不适上岗等）;  2、需在梯子上作业时，相关安全意识不强（如使用气瓶作为登高支架和支撑重物的衬垫等）；  3、焊接、切割等作业时，没穿戴必要劳动保护用品  4、工作途中的交通安全； | 1、主管（或班长）要求作业人员，必须严格遵守安全操作规程。应了解所操作焊机的结构和性能， 能严格执行安全操作规程。按规定穿戴绝缘防护用品，并掌握触电急救的方法。严禁酗酒后、身体不适等情况下上岗作业。  2、主管（或班长）加强相关培训，作业人员在梯子上作业时，检查梯子是否稳固，梯上作业时班长须安排专人扶梯做好保护，在光滑地面上树梯子要加垫胶皮垫防滑，递送工具要用绳吊，绝不抛掷； 必要时作业人员应系安全带等。更换场地移动把线时，应切断电源，并不得手持把线爬梯登高。  3、主管（或班长）加强相关安全培训，为防止焊接灼烫，作业人员应穿好工作服、工作鞋、戴好工作帽；同时注意脚面保护，不穿易容的化纤袜子； 处理焊条渣时，领口要系好，戴好防护眼镜，减少灼、烫伤事故。  4、作业单位应加强提醒和宣传，遵守交通规则。 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 电焊工作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应  工种作业的疾病和生  理缺。  2、持有有效的国家有关部门颁发和认可的  特种设备作业操作作  证。  3、参加过相应工种的职业安全培训，具备相  应的安全知识。 | | 第三者提示 | | 1、在公共区域电焊、切割等作业时，由于弧光辐射、溶渣飞溅， 影响周围视线等，应设置安全措施；  2、焊接电缆、切割气管横过走道、楼梯等通道时，易产生安全隐患； 3、焊接、切割等作业完成后，不清理现场，留下安全隐患； | | 1、主管（或班长）加强相关培训，作业人员在公共区域作业时，一定要拉警示带、立警示牌等，并保证安全作业距离，以免误伤业户；登高焊接、切割，应根据作业高度和环境条件，定出危险区的范围，禁止在作业下方及危险区内存放可燃、易爆物品和停留人员等。  2、焊接电缆、切割气管横过走道、楼梯等通道时， 主管（或班长）应督促作业人员，必须采取家防护套、穿管等保护措施，以免对业户安全产生影响。3、主管（或班长）加强相关培训，作业人员在作业完成后。必须收好工具，应切断焊机电源，清理、检查作业场地，确认无起火危险后，方可离开。杜  绝存在安全隐患，以免误伤业户。 | |
| 土建工作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、持有初级电工操作证及初级钳工技术证书。  3、参加过相应工种的职业安全培训，具备相应的安全知识。 | | 设施设备 | | 1、高空坠物、脚手架倒塌等伤害危险；  2、施工的地拖线未安装漏电开关，移动电动工具由于绝缘破损、保护接地不良可能引起触电危害；  3、机械作业时可能存在机械伤人的危害； | | 1、主管（或班长）应督促作业人员作业时远离可  能发生高空坠物现场，做好防护措施（如：防护网、  围栏等），戴好安全帽等。  2、地拖线必须安装漏电开关，临时用的移动机械设备（如：切割机、磨光机等），在绝缘破损、保护接地不良时，容易造成触电危害，主管（或班长） 应督促作业人员，定期对相关设备设施进行检查， 检查使用工具完好，发现不合格的用品及时按报废处理。  3、主管（或班长）应督促作业人员在机械作业时， 防护措施必须完整，防止机械对四肢、眼睛等部位  伤害。 | |
| 环境管理 | | 1、施工现场有摔伤、被砸伤、脚底被扎伤危害；  2、施工现场有坍塌危害; | | 1、主管（或班长）应督促作业人员在作业前，清理现场。做好防护措施，设置警示带，必要时加装护栏。  2、主管（或班长）应督促作业人员应远离有可能  坍塌危险场所作业,防止被砸伤危害. | |
| 土建工作业 | | 1、年龄满 18 岁，身体健康，无妨碍从事相应工种作业的疾病和生理缺陷。  2、持有初级电工操作证及初级钳工技术证书。  3、参加过相应工种的职业安全培训，具备相应的安全知识。 | | 环境管理 | | 3、高处作业，有坠落危害；  4、建筑垃圾、灰尘有伤害眼睛危害； | | 3、1）作业人员严格遵照高空作业安全规程作业， 在高空作业时必须有防护网、戴安全帽、系安全带等。2）主管（或班长）对患有精神病、癫痫病、高血压、视力和听力严重障碍的人员,一律不准从事高处作业。3）主管（或班长）对参加高处作业  人员，应在开工前组织安全学习，并经考试合格后  方可进行作业。  4、主管（或班长）应督促作业人员在及时清理施工现场杂物，作业时戴防护眼镜，必要时带防毒面  具。减少废气、灰尘对身体的伤害。 | |
| 自身安全 | | 1、作业时，不严格遵守相关规章制度与规程（如酗酒后上岗、身体不适上岗等）；  2、思想麻痹，高空作业不做好安全防护措施，不系安全带等；  3、临时场地未加装护栏和警示标志；  4、施工开挖时，事前不了解地下  管线（如强弱电线路、供排水管  路、液化气管路等）位置，误挖  管线，引起漏电漏气等伤人；  5、施工开挖时，开挖的新土、石块堆放不合理，以及开挖深度超  高时不采取围挡等措施，引起安  全事故；  6、需在梯子上作业时，相关安全意识不强； | | 1、主管（或班长）要求作业人员必须严格遵守安全操作规程，按规定穿戴绝缘防护用品，严禁酗酒后,身体不适等情况下上岗作业。  2、主管（或班长）应督促作业人员严格按照高空作业安全规程进行高空作业，必须戴安全帽，系安全带及设置安全防护网。  3、主管（或班长）应督促作业人员在临时作业现场必须按照管理要求加装护栏和警示标志，隔离作业现场，减少以外发生。  4、作业人员施工开挖时一定要事先了解熟悉各种管线的位置，用警示带圈出开挖现场避免误挖各种管线。  5、作业人员施工开挖时，开挖的新土，石块堆放放好，防止坠落砸伤。开挖深度超高时应采取围挡等安全措施，防止坍塌，避免事故发生。  6、主管（或班长）加强相关培训，作业人员在梯子上作业时，检查梯子是否稳固，梯上作业时班长须安排专人扶梯做好保护，在光滑地面上树梯子要加垫胶皮垫防滑，递送工具要用绳吊，绝不抛掷；  必要时作业人员应系安全带等。 | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 土建工作业 | 1、年龄满 18 岁，身体  健康，无妨碍从事相应  工种作业的疾病和生  理缺陷。  2、持有初级电工操作证及初级钳工技术证书。  3、参加过相应工种的  职业安全培训，具备相  应的安全知识。 | 自身安全 | 7、工作途中的交通安全； | 7、作业单位应加强提醒和宣传，遵守交通规则。 |
| 第三者提示 | 1、误入作业现场或看热闹进入作业现场； | 1、主管（或班长）以及作业人员在作业现场应有安全风险提示，设置警示标志等，加装护栏隔离作业现场，督促第三者远离作业现场，以免以外发生。 |
| 高空作业  （清洁：2M 以上） | 1、身体健康，无高血压、心脏病、恐高证。2、岗位培训合格。  3、用警示带圈出现场， 并放置警示牌。 | 设施设备 | 1、安全带：（1）、没有安全带或安全带不结实牢固；  （2）、多人共用一条安全带；  2、梯子：不结实牢固；  3、伸缩杆等：工具不完好； | 1、员工在高空、悬空、平面或立面清洁作业时， 要系安全带并检查是否完好及牢固。  2、检查梯子是否稳固，梯上作业时班长须安排专人扶梯做好保护，在光滑地面上树梯子要加垫胶皮垫防滑，递送工具要用绳吊，绝不抛掷；必须时作业人员应系安全带，戴安全帽等。  3、站在梯子上进行高空作业时，主管（或班长） 指定 1 人扶梯保护。  4、使用伸缩杆等工具时，使用前进行检查，保证完好。  5、每条安全带只能 1 人使用。 |
| 环境管理 | 1、高空悬空作业时，立足点不能载人、承重；  2、大风、下雨天室外高空作业；  3、在高空天花板、管线进行清洁作业时，没有发现天花板灯罩等及其它设备设施松动、脱落； | 1、员工在高空悬挂作业时，须系好安全带/绳。  2、主管（或班长）避免在大风、下雨天安排室外高空作业；  3、员工在进行高空天花板及管线清洁作业前，检查清洁设备设施是否牢固，防止松动脱落伤人。 4、员工在室外高空或悬空坐时，正下方地面用“警示带”圈出不安全范围，并放置安全提示牌，且安排专人负责指引行人、车辆绕行。 |
| 自身安全 | 1、作业时滑倒；  2、 梯子、架子没有放稳，引起人员坠落，工具及材料坠落；  3、作业前喝酒；  4、安全带未系牢固； | 1、酒后及身体不适者应避免进行高空作业。  2、高空平面清洗作业时，穿防滑鞋。  3、主管（或班长）应组织员工进行高空作业培训。  4、检查是否牢固。 |
| 第三者提示 | 1、没有放置安全提示牌；  2、室外高空或悬空作业时，作业下方地面有人或有车； | 1、员工在室外高空或悬空作业时，正下方地面用警示带圈出不安全范围，并放置安全提示牌。  2、主管（或班长）安排专人负责指引行人、车辆  绕行。 |
| 高空作业  （绿化：2 米以上） | 1、身体健康、无高血压、心脏病、恐高症。2、岗位培训合格。 | 设施设备 | 1、梯子：高空作业使用梯子时， 梯子没放稳，易倾倒、滑倒；2、安全带：树上作业时，没有系安全带；3、高枝剪：高枝剪不完好； 4、使用高枝剪时，修剪竿与人体至少要成 30 度夹角； | 1、检查梯子是否稳固，梯上作业时班长须安排专人扶梯做好保护，在光滑地面上树梯子要加垫胶皮垫防滑，递送工具要用绳吊，绝不抛掷；必要时作业人员应系安全带，戴安全帽等。  2、检查高枝剪等工具是否正常。  3、检查安全带是否牢固。4、高空作业，要有安全保障措施。  A.有梯子或升降平台等登高工具。B.系安全带/绳。  C.除作业本人以外，主管（或班长）另安排有 1—  2 人进行防摔、防坠保护。   1. 员工在高空作业时，主管（或班长）安排专人在地面指挥，协助作业人员完成操作。 2. 员工在高空作业时，地面有主管（或班长）安排专人指引车辆，行人绕行。F.高空作业正下方地面，   用警示带旁放置安全提示牌。 |
| 环境管理 | 1、作业现场有隐患的电线、景观灯线，误剪造成漏电伤人；  2、修剪作业时，树下有车辆、行人；  3、大风天气、雨天高空作业； | 1、清理电线等障碍物，或避开电线、灯等设施作业。  2、作业现场放置安全警示牌，提醒行人、车辆绕行。  3、大风、雨天主管（或班长）不应安排高空作业。 |
| 自身安全 | 1、高空作业，没有系安全带；  2、踏空、摔伤；  3、作业前喝酒；  4、将刀、锯绑在树杆或竹竿上进行高位作业时，工具绑扎不牢； | 1、高空作业时，主管（或班长）应在作业现场安排 2 人以上，其中 1 人在地面指挥。  2、服务中心避免自制高空作业工具。  3、酒后及身体不适者严禁高空作业  4、员工不得违反工具的操作规程。 |
| 第三者提示 | 1、作业现场有人观看；  2、乔木修剪时，树下站人、停车； | 1、作业现场放置安全警示牌，提醒行人、车辆绕行。  2、乔木修剪时操作人员提醒他人远离作业现场，  提醒他人开走停放车辆。 |

* **环境绿化-绿化篇：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 作业岗位 | 基础要求 | 识别范围 | 隐患识别 | 预防措施 |
| 草坪修剪 | 1、身体健康；  2、员工上岗前进行机器使用培训，熟读有关机器的使用说明书。了解剪草机、割灌机机器的操作使用及相关注意事项。 | 设施设备 | 剪草机、割灌机：  1、检查机器不正常，螺丝松动；  2、机器汽油、机油油量不正常；  3、机器运转过程中，检查机器；  4、检查刀盘等各部位是否处于正常状态；  5、防止使用“带病”机具； | 1、严禁操作人员及他人在机器运转时查看机器， 检查机器必须停机。  2、使用人剪草前检查机器油量。  3、员工使用机器时，严格按机器使用说明操作机器。  4、剪草前操作人员检查刀盘等各部位是否处于正常状态。  5、工程人员对“带病”机器进行及时维修。 |
| 环境管理 | 1、草坪中石块、石子及杂物；  2、草坪中被覆盖的沟渠;  3、草坪隐藏暗管、电线；  4、草坪中隐藏水笼头； | 1、员工清理草坪中石块、石子、杂物。  2、员工剪草前将作业现场察看一遍，以防存在暗沟、管、线、水笼头等安全隐患。 |
| 自身安全 | 1、不经过培训或无人指导直接操作机器；2、不了解剪草机、割灌机的操作  使用，错误操作；3、使用割灌机时，没戴防护眼镜、工装等保护装备；  4、作业前喝酒； | 1、员工在第一次使用机器前，必须由主管指定专门人员进行培训。  2、员工初次使用机器，须班长现场指导。3、使用割灌机时，戴好防护眼镜、工装等保护装备；  4、酒后及身体不适者严禁使用和操作机器。 |
| 第三者提示 | 1、作业现场周围有人观看、有其他人群，机器转动的石子容易伤人； | 1、用机器剪草作业前应观察四周，操作人员应提醒他人远离现场。特边是老人和儿童，并且做好现场的安全提示，作业区域 5 米范围内不能有人。 |
| 乔灌木绿篱修剪 | 1、身体健康；  2、员工操作时经过严格培训，熟读机器使用说明及相关注意事项， 了解绿篱机机器的操作使用。 | 设施设备 | 1、绿篱机：  1）使用绿篱机时，检查机器不正常，螺丝松动。机器汽油、机油油量不正常；2）机器运转过程中， 检查机器；3）修剪时，机器刀口不能朝向自己身体；  2、大枝剪、小枝剪：使用大枝剪、小枝剪时，工具不完好；  3、梯子：使用梯子时，梯子不结  实牢固； | 1、使用机器时，严禁使用人及他人机器运转时查看机器，检查机器必须停机。使用前检查油量，绿篱剪正确使用混合油。  2、使用机器时，操作人员应严格按机器使用说明操作机器。  3、使用梯子时，员工应注意梯子的角度，以人站稳为宜。 |
| 环境管理 | 1、作业现场有隐藏的电线、景观灯线，误剪漏电伤人：  2、乔木修剪作业时，将工作区域  的无关人员及车辆劝离。 | 1、员工进行修剪作业时，应检查现场，清理障碍物。  2、员工应放置安全提示牌，提醒过往行人、车辆  绕道。 |
| 自身安全 | 1、 没有经过培训使用机器修剪：  2、 机器修剪时不正确操作： | 1、 酒后及身体不适者严禁使用和操作机器。  2、 员工使用机器时，严格按机器使用说明操作机器。  3、 主管（或班长）应严格控制操作人员过度疲劳的使用机器。  4、 乔木修剪时，现场 2 人以上作业。 |
| 第三者提示 | 1、 使用机器作业时，作业现场有闲杂人员观看；  2、 乔木修剪时，树下站人、停车； | 1、用机器修剪作业时，操作人员应提醒他人远离现场。特别是老人和儿童，严禁作业时他人观看， 并做好相关提示。  2、乔木修剪时操作人员应提醒他人远离作业现场， 提醒他人开走停放车辆。 |
| 喷药作业 | 1、 身体健康。  2、 使用喷药机作业时，须进行机器操作培训。  3、 岗位培训合格。  4、 喷药作业现场放置安全提示牌。  5、无特殊药物过敏症。 | 设施设备 | 喷药机、喷雾器：  1、 检查喷药机、喷雾器不正常，螺丝松动：  2、 使用前喷药机、喷雾器没有清洗；  3、 机器运转时检查机器故障；  4、 高压输药管折叠、车扎导致药管压力过大破裂，药液喷出； | 1、员工在使用前应仔细检查机器或工具是否正常， 严禁机器运转时检查机器，检查机器时先停机。  2、员工使用前应检查机具是否清洗，严格按照规定执行。  3、输药保持顺畅，避免车扎，避免长时间占用车道。  4、机器使用完后，要将开关打向“OFF”状态。 |
| 环境管理 | 1、 喷药不论风向、风力；  2、 高温炎热天气喷药；  3、 业主室外活动高峰期喷药；  4、将多余药液排到水池、鱼池， 或药液飘移到水池、鱼池； | 1、操作人员应逆风倒退喷洒药物；防止药物飘移， 误伤他人（倒退时注意安全）。  2、正午高温天气避免够喷药。  3、员工避开业主室外活动高峰期，周六、周日不安排喷药作业。  4、严禁将废弃药液或多余药液排到水池鱼池,喷药  时防止飘移。用高压喷雾机除草剂时，全过程使用低压并压低枪口。 |
| 自身安全 | 1、没有阅读药物使用说明书；  2、药物浓度配比不正确，浓度过高。没有按说明书的配比程序操作，配比流程错误；  3、药瓶在使用前后及过程中被他人误用、盗用；  4、作业时没有戴口罩，胶手套；5、作业时喝水吃东西；  6、使用完机器后，没有及时洗手、脸并更换衣服； | 1、员工应仔细阅读药物使用说明书，了解药性。  2、操作人员应正确配比药物的浓度。  3、操作人员应将药瓶及空瓶不随意丢弃，并防止他人误用、盗用。  4、员工在喷药的过程中不允许吃东西、喝水。5、员工在喷药后及时洗手、洗脸，更换衣服。  6、药物溅到员工眼里或皮肤上，先用大量清水冲洗，再进行救治。作业时戴口罩、胶手套。 |
| 第三者提示 | 1、未提前发出通知告知业户；  2、喷药现场未放置安全提示牌；  3、作业现场有其他人员； | 1、服务中心提前发放喷药通知，告知业户注意。  2、员工应在喷药作业现场放置安全提示牌。  3、提醒他人远离作业现场。 |
| 施肥作业 | 1、 岗位培训合格。  2、身体健康。 | 设施设备 | 锄头等：工具不完好； | 使用前应检查锄头等工具，保证完好。 |
| 环境管理 | 不了解管线、路灯电线等位置。施肥深挖时，误挖线管，漏电漏气伤人； | 1、 操作人员应提前了解管线、电线  位置。避免施肥时误挖煤气管线、电线、水管。  2、用“警示带”圈出开挖现场，并放置警示牌。 |
| 自身安全 | 不了解肥料的酸碱腐蚀性，直接用手洒化学肥料，烧伤皮肤； | 1、 操作人员应提前仔细阅读肥料使用说明。  2、 戴手套施化学肥料。 |
| 第三者提示 | 1、 误入施肥坑穴，摔伤；  2、 2、没有做好安全提示； | 1、员工在施肥后及时恢复坑穴。  2、员工应做好安全提示。 |
| 开挖作业 | 1、岗位培训合格。  2、用“警示带”圈出开挖现场，并放置警示牌。 | 设施设备 | 锄头等：工具不完好。 | 使用前应检查锄头等工具，保证完好。 |
| 环境管理 | 不了解管线、路灯电线等位置。  施肥深挖时，误挖线管，漏电漏气伤人； | 1、操作人员应提前了解管线、电线  位置。避免施肥时误挖煤气管线、电线、水管。  2、用“警示带”圈出开挖现场，并放置警示牌。 |
| 自身安全 | 开挖的新土、石块堆放不合理； | 员工应将开挖的新土、石块堆放好，防止坠落砸伤。 |
| 第三者提示 | 1、有闲杂人员观看；  2、未提前发出通知告 | 1、服务中心提前发出通知告知业户。  2、员工应提醒他人远离作业现场。 |

* **环境绿化-保洁篇：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 作业岗位 | 基础要求 | 识别范围 | 隐患识别 | 预防措施 |
| 机器清洁地面（或水管清洗地面） | 1、员工经过洗地机、高压水枪、打蜡机、抛光机吸尘器等机器使用培训，掌握机器使用的操作规程。  2、作业现场放置警示牌。 | 设施设备 | 洗地机、高压水枪、打蜡机、抛光机、吸尘器等：  1、机器清洁地面时，机器不正常；  2、进行机器检查时没有断开电源，甚至还在运转；  3、给机器电源接线时，插座位置过低，水淹；  4、电源线破损；  5、 电源线绞入机器中；  6、 清洗完，没及时拨掉电源； | 1、 操作人员应在使用机器前检查机器是否正常， 正常情况下才能启动。  2、 严禁机器运转时检查机器，检查机器时必须停机及断开电源。  3、电源插座位置高于水面，保证不浸水。  4、操作人员应在机器接电前，检查电源线是否完好，破损处用绝缘胶布包好  5、用机器作业时，班长指派专人负责电源线跟机器移动，防止电源线被绞入机器中。 |
| 环境管理 | 作业现场有杂物、石子、铁钉等  坚硬东西； | 员工应清理现场杂物、石子，防止溅起伤人，或绊  倒。 |
| 自身安全 | 1、不经过培训或无人指导直接操作机器；  2、不了解洗地机、高压水枪的操作使用，错误操作；  3、作业前喝酒；  4、作业前滑倒；  5、湿手接触电源插座； | 1、员工在使用机器前,必须由主管或班长进行培训。  2、员工初次使用机器，须班长现场指导。  3、员工在作业前禁止喝酒。  4、员工在作业时应穿防滑鞋。  5、防止湿的手接触电源插座。 |
| 第三者提示 | 1、 作业现场没有放置安全提示牌；  2、 2、作业现场有人、或车辆； | 1、员工在作业现场放置安全提示牌，提醒行人及车辆注意。  2、员工提醒他人或车辆远离作业现场。 |
| 水池、水塘清洗 | 1、身体健康。  2、岗位培训合格。 | 设施设备 | 排水泵、吸污机：  1、用排水泵或吸污机  前，机器不正常；电源线破损或漏电；  2、给排水泵或吸污机接电源时，  私自乱拉电线； | 1、 员工在使用排水泵或吸污机前，检查机器是否正常，电源线是否完好。  2、 员工在给排水泵或吸污机拉电源时，应在电工的指导下进行。 |
| 水池、水塘清洗 | 1、身体健康。  2、岗位培训合格。 | 设施设备 | 3、检查机器时，没有停机； | 3、检查机器时应先停机。 |
| 环境管理 | 1、 水池中景观灯等设施电源线零乱；  2、 水池有玻璃残渣及破损的卵  石； | 1、 工程人员定期整理水池中的设施电源线，防止工作时绊倒或漏电伤人。  2、 员工在清洗前清理水池中的杂物，包括玻璃残  渣、废旧铁器、尖锐物品，防止伤人。 |
| 自身安全 | 1、 下水池时蹦蹦跳跳；  2、 赤足下水作业；  3、 池中嬉闹； | 1、 员工在上、下水池须注意安全，池较深时，使用梯子上下。  2、员工在下水作业时应穿防滑鞋或雨靴，防止池中表苔打滑。  3、池中作业易滑倒，禁止嬉闹。 |
| 第三者提示 | 1、有闲杂人员在池边观看；  2、作业区域外没建立隔离带、没明显标示； | 1、员工应提醒他人远离作业现场，不要下池。  2、作业区域外建立隔离带并放置明显标示提示。 |
| 特殊药剂使用（楼层保洁、会所保洁） | 楼层保洁会所保洁 | 设施设备 | 喷壶、胶桶：  1、作业时使用的喷壶、或稀释胶桶破损、漏液漏水；  2、作业前没清洗； | 1、操作人员应在作业前检查喷壶、稀释胶桶等工具是否完好。  2、操作人员应在作业前先清洗。 |
| 环境管理 | 1、作业时没有对非清洁设备设施进行保护：  2、在不通风的情况下，长时间使  用挥发性清洁剂： | 1、操作人员应在使用强酸强碱等腐蚀性强的清洁剂时，对非清洁设备设施先时行保护。  2、操作人员应在使用挥发性清洁剂时，注意先通  风。 |
| 自身安全 | 1、 赤手使用强酸、强碱；  2、 没有戴口罩使用挥发性清洁剂；  3、 酸性洗剂和漂白水混合产生有毒气体；随意将两种不同的清洁药剂混合使用；  4、 用喷雾状清洁剂、洁亮剂时灼  伤眼睛； | 1、 操作人员应熟悉所使用清洁剂的药性及操作规范，或有班长现场指导。  2、 注意不要将两种不同的清洁剂混合使用。  3、 操作人员应在使用有盐酸、洁厕灵等腐蚀性的清洁剂时应戴胶手套。  4、 操作人员在使用盐酸、天那水等挥发性清洁剂时应戴口罩。 |
| 特殊药剂使用（楼层保洁、会所保洁） | 楼层保洁会所保洁 | 自身安全 | 5、稀释强酸、强碱性清洁剂时， 将强酸、强酸原液倒入水中，溅起大量药剂；  6、直接使用强酸、强碱原液清洁  剂； | 5、 操作人员在使用不锈钢油等喷雾状清洁剂时应戴防护眼镜。  6、 操作人员在使用强酸、强碱清洁剂时，原液要  进行稀释。稀释时先将适量原液倒入胶桶中， 然后再倒入适量清水。 |
| 第三者提示 | 作业现场有其他人员； | 1、 操作人员应提醒他人远离作业现场。  2、 操作人员在使用强酸强碱等腐蚀性、挥发性有害清洁剂时，作业现场放置安全提示牌。  3、 药物放置处应放置明显标示，以防小孩动用。 |
| 垃圾处理（垃圾收集/机动保洁） | 机动保洁 | 设施设备 | 垃圾车：工具不完好： | 垃圾收集前检查垃圾车是否完好。 |
| 环境管理 | 1、处理垃圾时，被瓶、罐的破片、刀片划伤；  2、作业现场灯光太暗或没有灯光；  3、没定时清运垃圾；  4、没定时对垃圾房进行消毒、消杀； | 1、 操作人员应观察垃圾袋是否完好，垃圾里是否有瓶、罐的破片、刀片等。  2、 操作人员在垃圾清理或收集时，先开灯。  3、 收完垃圾应及时将现场地面的污水等清理干净。  4、 定时清运垃圾（日产日清）。  5、定时对垃圾房进行消毒、消杀。 |
| 自身安全 | 1、 赤手进行垃圾收集；  2、 上下台阶时踏空、行走时滑倒；  3、收垃圾时吸烟； | 1、操作人员在垃圾处理时应戴好手套。  2、作业前要休息好，避免疲劳作业。  3、员工在作业前严禁酗酒。  4、员工在作业现场严禁吸烟。 |
| 第三者提示 | 作业现场有人丢放或分拣垃圾 | 操作人员应担醒他人远离现场 |
| 电梯清洁 | 岗位培训合格 | 设施设备 | 电梯槽：没有采取任何措施就进行电梯槽清洁； | 1、员工在清洁电梯槽时，在电梯使用频率较少时停机清洁，并在大堂电梯前放置清洁作业暂停使用  的提示牌。 |
| 环境管理 | 电梯使用高峰时清洁 | 1、在电梯使用频率较少时进行清洁作业 |
| 自身安全 | 随意按动电梯其他操作按钮； | 1、电梯清洁时严禁触动其他操作按钮。 |
| 第三者提示 | 1、清洁电梯时有人使用； | 1、 在电梯没人时或电梯使用频率较少的时段时  行清洁作业； |
| 电梯清洁 | 岗位培训合格 | 第三者提示 | 2、清洁电梯时将水或清洁剂洒在  电梯门内外，使地面打滑； | 2、 清洁作业完成后，应将电梯门内外，地面上的  水或清洁剂，拖或抹干净，防止地面打滑； |
| 玻璃清洁 | 1、 岗位培训合格。  2、身体健康，无高血压、心脏病、恐高症。 | 设施设备 | 1、安全带：高空玻璃清洁时安全带/绳不牢固；  2、梯子：使用梯子清洁玻璃时， 梯子没放稳，或站在梯子上清洁时没有人保护；  3、伸缩杆：使用伸缩杆清洁时，  杆不正常，易断易折； | 1、 员工在高空清洁玻璃时，如需安全带/绳，使用前仔细检查稳固点。  2、员工在使用梯子前检查梯子是否结实，是否放稳，站在梯子上作业时，安排专人保护。  3、伸缩杆等工具检查是否牢固，防止坠落伤人。  4、每条安全带只能一人使用。 |
| 环境管理 | 天面、平台玻璃周围有杂物，清  洁时将杂物碰倒、碰落伤人； | 1、员工在清洁作业前观察周围环境，做适当准备，  避免物件坠落伤人； |
| 自身安全 | 1、 清洗平面玻璃时，没有防护措施；  2、楼层外墙面窗户玻璃清洁时， 无防护措施爬到窗户上清洁玻  璃； | 1、 员工清洁平面玻璃时，应采取穿防滑鞋，玻璃四周有防坠栏杆等保护措施。  2、员工进行楼层外墙面窗户玻璃清洁时，不允许钻到窗户外面，没有保护措施不站在外窗台作业。 |
| 第三者提示 | 清洁平面玻璃时，下方有人或有  车； | 1、作业现场放置清洁作业提示牌，提醒行人或车  辆注意。 |
| 家政保洁 | 1、岗位培训合格。  2、熟悉吸尘器的操作。  3、熟悉家政清洁作业， 员工业务熟练。 | 设施设备 | 吸尘器：  1、 使用吸尘时，湿手接通电源；  2、 吸尘器卡住时，没有断开电源检查机器；  3、吸尘器电源线破损漏电； | 1、 员工使用及接通电源时，不用湿手。  2、 员工在检查吸尘器时，先断开电源。  3、 员工在使用吸尘器前先检查电源是否完好。 |
| 环境管理 | 清洁作业前，不观察、不整理清洁现场就开始作业。将灯、家具、桌椅、电线等绊倒、碰倒、碰断  损坏伤人； | 1、员人在清洁作业前，仔细观察清洁范围现场， 先将现场家具等物件进行整理。防止碰倒砸伤、碰断电线漏电伤人。 |
| 自身安全 | 1、 用湿毛巾清洁通电电器及电  源开关或电源插座。 | 1、员工在清洁通电电器及电源开关或电源插座时，  用干毛巾，避免触电。 |
| 家政保洁 | 1、岗位培训合格。  2、熟悉吸尘器的操作。  3、熟悉家政清洁作业， 员工业务熟练。 | 自身安全 | 2、 在清洁厨房、卫生间时，赤手使用清洁药剂。使用挥发性清洁药剂时没开窗通风；  3、 清洁窗户玻璃时，没有防护措施站在窗户上或外窗台上作业；  4、 清洁天花、灯饰时，站在椅子、桌子上，椅子桌子不稳固，摔倒；  5、 清洁天花、灯饰前，没有检查是否牢固；  6、 清洁楼梯时踏空，摔倒；  7、 清洁地面时滑倒、绊倒；  8、 错误听取业主的要求，违规操作；  9、清洁贵重装饰品时，没有征询业主意见及方法； | 2、员工在清洁厨房、卫生间使用强酸强碱等特殊化学清洁药剂时，应载胶手套，使用有挥发性的清洁剂时，要打开窗户通风。  3、员工清洁窗户玻璃时，避免将身体伸出窗外作业，严禁无保护措施站在外窗台上进行清洁作业。4、员工清洁天花灯饰时，一定要站稳，防止摔倒， 使用梯子时班长指定专人扶梯或椅子垫高时，放稳后再作业。  5、员工在清洁天花灯饰时，先检查是否松动，是否会脱落。  6、员工将光滑地面水拖干净，以防滑倒、绊倒。  7、员工应合理听取业主要求，对有安全危险的不要擅自作业，并向业主解释。  员工在清洁贵重装饰品时,必须先征询业主的意见及清洁方法。 |
| 第三者提示 | 1、清洁作业时和业主聊天，发生清洁作业操作错误；  2、没有提醒将贵重物品放好，防  止丢失； | 1、清洁作业时和业主尽量少聊天，防止作业时分心踏空、滑倒、坠落、触电等。  2、提醒业主将贵重物品放好，防止丢失。 |
| 外围保洁 | 1、 岗位培训合格。  2、 熟悉吸水机的操作。  3、 身体健康，无听力视力障碍。 | 设施设备 | 吸水机：  1、使用吸水机前没有进行检查就开始作；  2、吸水机电源破损或漏电；  3、给吸水机接电时，插座浸水； | 1、 使用吸水机清除路面积水时，检查机器是否正常。  2、 检查机器电源线是否完好。  3、 给机器接电，电源插座高于水面并防止浸水。 |
| 环境管理 | 1、没有注意到路面或广场上的备  用电源插座，清洁时漏电伤人； | 1、 进行中面或广场清洁时，不用水或湿毛巾清洁  备用电源插座。 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 外围保洁 | | 1、岗位培训合格。  2、熟悉吸水机的操作。  3、身体健康，无听力视力障碍。 | | 环境管理 | 2、架空层设备设施或管线过低， 在清洁时不小心碰伤；  3、没有注意路边或休闲广场中的设备设施或带刺植物，清洁碰伤、绊倒摔伤、刺伤；  4、高空坠物砸伤；  5、过往车辆碰撞；  6、在小区内焚烧落叶； | | 2、 在清洁架空层时，注意头顶设备，防止碰伤。  3、 注意路面或广场积水、凸凹处、台阶，防止滑倒、绊倒。  4、 在楼宇边清洁时，注意观察头顶，防止高空坠物砸伤。  5、 注意路面来往车辆。  6、禁止在小区内焚烧落叶。 |
| 自身安全 | 1、在清洁雕及高于员工身高的装饰物时，没有防护攀爬作业摔倒； 2、清理雨水井、排水沟时，井盖砸伤；  3、滑倒摔伤；  4、雷雨天在大树下作业或避雨； | | 1、清洁不到的地方，不要攀爬。  2、清洁水井、排水沟时，班长应安排 2-3 人一组， 防止较重井盖不能开启及砸伤。  3、上班时不穿高跟鞋.  4、雷雨天气避免室外作业。 |
| 第三者提示 | 1、清洁清理雨水井、排水沟时， 有人观看；或井盖没有及时盖上； 2、现场没有放置安全提示牌； | | 1、 员工在清理雨水井、排水沟时，井盖没有盖上不要离开现场，清理一个盖好一个，防止他人坠落；  2、现场放置安全提示牌； |
| 复杂环境清洁 | | 1、 岗位培训合格。  2、 身体健康，无听力视力障碍。 | | 设施设备 | 1、 前期销售配合阶段清洁：  （1）作业现场、周边及上方在施工；  （2）作业现场有材料及运输车辆通过；  （3）现场有施工电线及电源插  座； | | 1、员工在前期销售配合阶段清洁工作时，注意现  场施工材料、带钉的废弃物、电线、电源插座、棚  架等，防止绊倒、刺伤、刮伤等误伤。 |
| 复杂环境清洁 | | 1、岗位培训合格。  2、身体健康，无听力视力障碍。 | 环境管理 | 2、机房、配电房、水泵房、电梯房、电梯井、管道井等清洁：   1. 清洁作业现场没有工程人员指导； 2. 触摸、搬动按钮、开关； 3. 注意清洁作业随意使用湿毛巾湿拖把； | | 2、员工在机房、配电房、水泵房、电梯房、电梯井、管道井等进行清洁时：   1. 应在工程人员的指导下进行清洁。 2. 禁止触摸、搬动按钮、开关。 3. 注意清洁过程的用水。 4. 清洁作业时应戴绝缘手套。 | |
| 自身安全 | 1、前期销售配合阶段清洁时出入施工的地方未戴安全帽；  2、赤手对机房、配电房、水泵房、电梯房、电梯井、管道井等地方进行清洁；  3、在有施工的样板房、销蔽的地  方休息或作业； | | 1、员工在前期销售配合阶段清洁时出入施工的地方戴好安全帽。  2、员工在清洁机房、配电房、水泵房、电梯房、电梯井、管道井等地方时，应戴好绝缘手套或胶手套。  3、员工在前期销售配合阶段清洁时不要在隐蔽的  地方休息，防止施工人员未发现而发生意外。 | |
| 第三者提示 | 1、清洁时施工人员不知道； | | 1、操作人员应提醒施工人员，有人清洁。 | |
| 车库（停车场）地面清洁 | | 1、岗位培训合格。  2、熟悉高压水枪的操作。 | 设施设备 | 高压水枪：  1、用高压水枪清洁车库地面前， 检查机器是否正常；  2、使用高压水枪时，开机前枪头没有拿好；  3、机器电源插座过低易浸水；  4、机器电源线破损；  5、机器运转时检查机器；  6、水管破损； | | 1、使用机器前，先检查机器是否正常。  2、操作人员应在打开高压水枪前拿稳枪头，禁止将高压水枪枪头在未停机前乱丢乱放。  3、机器电源插座防止浸水。  4、防止机器电源线被车辗破漏电。  5、检查机器时必须先停机。  6、水管保持完好无损。 | |
| 环境管理 | 1、 现场停有车辆；  2、 有车出入；  3、清洗完后没及时把积水清洗干净； | | 1、员工在清洁车库地面时，先清扫地面杂物及沙石，防止因水冲击杂物伤人伤车。 | |
| 车库（停车场）地面清洁 | | 1、岗位培训合格。  2、熟悉高压水枪的操作。 | 自身安全 | | 1、水管、机器电源线被来往车辆拖住；  2、长时间占用车道清洁； | 1、水管、机器电源线避免占用车辆通道，防止被行走车辆拖住。  2、站在车道中央清洁时，注意观察来往车辆。 | |
| 第三者提示 | 1、没有发放通知告知业主；  2、没有放清洁作业提示牌  3、有人行走、有车出入； | | 1、员工在作业现场放置清洗作业提示牌，提醒行人及车辆注意。  2、服务中心提前发放通知告知业主，并提醒他人远离作业现场。  3、地面洗完后，及时将地面积水、明水等水渍拖  干，防止行人滑倒。不能将枪头对队准他人。 | |
| 楼层清洁 | | 1、岗位培训合格。  2、熟悉常用清洁药剂使用。 | 设施设备 | 1、 洗地机、吸水机：   1. 用洗地面、吸水机清洁车库地面前，检查机器是否正常； 2. 机器电源线破损； 3. 机器运转时检查机器； 4. 没检查吸尘袋是否干净；   2、梯子等：工具不完好； | | 1、员工在使用机器前，先检查机器是否正常。  2、检查机器电源线是否完好。  3、检查机器时必须停机。  4、使用梯子前，检查梯子是否牢固结实。 | |
| 环境管理 | 1、楼道堆放杂物；  2、装修搬运材料，楼道地面有保护板或彩布；  3、楼道地面水渍； | | 1、操作人员应先观察楼道杂物，是否有装修地面保护、防止绊倒。  2、观察地面，如果地面有水渍，先清理，防止滑  倒。 | |
| 自身安全 | 1、将身体探出窗外或站在窗台上进行窗户清洁；  2、翻出窗外，对空调平台窗口等卫生死角进行清洁；  3、用湿毛巾清洁墙面开关等电器设备设施；  4、滑倒、台阶踏空摔倒； | | 1、员工在窗户清洁时，需要将身体探出窗外或翻出窗外清洁的，必须先系好安全带/绳。  2、员工在清洁墙面开关等电器设备设施时，用干毛巾，防止触电。  3、员工应穿防滑鞋。 | |
| 第三者提示 | 1、楼层拖洗时，有人行走；  2、清洗地面时，地面水渍未干， 拿走安全提示牌； | | 1、员工在楼层地面拖洗时，作业现场放置防滑提示牌。应准备好干拖布，及时将地面上的水渍拖干净。  2、清洗地面时，地面水未干，不拿走防滑安全提示牌。 | |

* **客户服务篇：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工作岗位 | 基础要求 | 识别范围 | | 隐患识别 | | 预防措施 |
| 受理投诉 | 1、保持通讯畅通，顺利受理业主诉求。  2、上班精神集中，状态良好，无疾病及传染病。 | 设施设备 | | 1、对讲机、电话、电脑等办公设备不能正常使用；  2、办公设备电源老化； | | 1、工程人员定期对电话、对讲机、电脑等设备进行定期检查，保持正常使用。  2、工程人员对办公台周围的电源、插座进行定期检查维护。  3、客服人员在雷暴天气谨慎使用对讲设备。 |
| 环境管理 | | 1、办公地面湿滑等现象；  2、办公台面杂乱并堆放其它物品； | | 1、保洁人员应保持地面清洁、注意防水、防滑。  2、地面湿滑不能及时处理时，应放置“小心地滑” 标示牌。  3、客服人员与工作无关物品请勿放置办公台面。 |
| 自身安全 | | 电源、插座存在漏电现象； | | 1、工程人员定期对电源、插座进行检查。  2、工程人员应对老化电源进行及时更换。 |
| 第三者提示 | | 受理投诉没向业主说明服务时间等不详内容； | | 1、客服人员如需上门服务请与业主说明时间、维修费用等内容。  2、客服人员入户维修处理完毕后，应及时对业主进行回访。  3、客服人员如遇重大事项需与政府部门沟通时，  请及时联系相关部门负责人。 |
| 信件接收/物品保管 | 1、做好记录，及时通知业户。  2、及时与业户沟通送达时间。  3、对已收物品有专人保管。 | 设施设备 | | 1、信件、物品没有存放设施； | | 1、主管或班长指定设施存放信件，以防丢失。  2、保存完好，请勿受损或破坏。  3、客服人员存放物品时需确保物品的安全性。 |
| 环境管理 | | 存放物品时受潮、损坏、污渍、丢失等； | | 1、定期清洁物品存放设备。  2、确保存放设备无积水、污渍等。  3、物品需主管或班长指定专人保管、移交登记手续。 |
| 自身安全 | | 1、保管的信件或物品丢失；  2、收到可疑信件或物品；  3、长期存放物品没有认领的；  4、业户领用物品时没有签收；  5、传票、罚单类不代收；  6、没有认真核对信件、物品是否相符； | | 1、客服人员应妥善保管收到的信件及其物品。  2、对可疑危险物品应及时与有关部门联系。  3、客服人员对于长期存放物品没有认领，定期主动再次通知业户领回。长期存放在服务中心未能取回的须妥善保管，以防丢失。  4、客服人员代收信件、物品前必须提前与接件业户确认是否同意代收，并建立固定表格并做好登记手续。  5、传票或罚单不代收，直接由业主签收。服务中心  在代收信件时需核对房号、姓名等内容。 |
| 第三者提示 | | 送达信件时没有与业户预约时  间、地点； | | 1、客服人员给业户送达物品时，须与业主预约送  达时间、地点及需送达的物品名称。 |
| 代收费用 | 1、代收费工作人员应认真学习，熟悉公司相关财务管理规定。  2、注意少收、多收、错收假币。  3、收到现金后需安全保管。  4、具备一定的假钞识  别能力。 | 设施设备 | | 没有备齐收款收据、发票、印章、  点钞机、笔等用具； | | 1、客服人员应备好纸笔、发票、收据、验钞机等。  2、收款收据及发票确保有效。 |
| 环境管理 | | 没有指定钱物存放工具； | | 1、保证收据存放不受潮、不损坏。  2、要有独立的钱物存放工具，确保钱物安全存放。 |
| 自身安全 | | 1、对收款经验不足；  2、收到钱物后没有及时上缴； | | 1、学习收款的技巧，识别假币。  2、防止少收、多收、错收、假币的风险防范。  3、收到钱财后妥善保管。以防丢失。  4、次日应及时上交所交财物，不得挪用、贪污。  5、数额巨大的可请住户直接交给财务人员。 |
| 第三者提示 | | 1、没有提示业户点清钱物；  2、没有提示业户保管收款收据； | | 1、客服人员应提示业户当场点清钱物及单据，金额是否与实际支出相等。  2、提示业户保护好收据及发票，以防备查。  3、提示业户找赎是否有缺币、假币，并当面点清。 |
| 住户走访 | 1、与住户沟通，预约时间、访问内容。  2、走访员工着装整齐、语言规范，注意礼貌礼节。 | 设施设备 | | 访问前没有准备任何资料； | | 1、客服人员在访问时所带工具能够正常使用。  2、准备业户访问记录：笔、笔记本、鞋套、录音笔等需用品。  3、准备好向业户访问的内容。 |
| 环境管理 | | 不注重卫生及物品摆放； | | 1、根据公司要求保持着装整齐、规范。  2、入户时需自带鞋套。  3、注意卫生，禁止物品乱摆放。 |
| 自身安全 | | 访问期间出现不安全情况； | | 1、如遇不安全因素，应及时向领导汇报。  2、女性工作人员外出入户走访时，主管或班长尽量安排 2 人同行。如遇业户情绪激动无法劝阻时， 向业户说明隔天再访。  3、在访期间，不能与业户争议、争吵。 |
| 第三者提示 | | 没有在约定的时间内对客户进行访问； | | 1、客服人员在与业户保持预约，并按预约时间准时到达。  2、告知业户访问内容。  3、如果不能在预约的时间内到达，请及时与业户进行沟通。 |
| 物品放行 | 1、工作认真、负责、细心操作每一环节。 2、上岗前须进行相关工作培训，熟悉相关操作流程。  3、具备良好的沟通能  力。 | 设施设备 | 1、没有准备物品放行条；  2、对讲机、电话故障； | | 1、客服人员应备好物品放行条，以备急用。  2、客服人员应认真填写物品放行条。  3、客服人员应及时修改业户联系电话。  4、工程人员确保电话、对讲设备畅通。 | |
| 环境管理 | 未按办公室环境管理标准执行； | | 1、客服人员应注意办公台周边清洁，注意地面的清洁。  2、妥善保管放行条，以防损坏、丢失。  3、放行物品严禁摆放在危险位置（大堂、消防通道）。 | |
| 自身安全 | 1、未按物品放行手续办理强行搬物；  2、在物品放行时与搬运人员发生争吵； | | 1、客服人员应在开具放行条前需查看搬出物品名称.  2、所放行物品与业户沟通后，经业户确认同意， 方可放行。  3、客服人员在物品放行与搬运者发生冲突时,应及  时向领导汇报. | |
| 第三者提示 | 1、没按物品放行制度控制物品放行；  2、物品放行时没有与业户进行沟通； | | 1、耐心、详细地向业户解释物品放行手续办理流程。  2、物品放行时须与业户沟通并征得业户同意后执行。  3、大件物品搬出时请与业户确认数量、物品名称。  4、经常更新业户电话，便于方便联系。 | |
| 社区文化服务 | 1、现场做好各项安全提示。  2、活动前向业户通 知，告知活动时间、地点，参加人员的身体条件。  3、活动开展各组人员需安排到位。  4、活动开展前确保现场布置完毕。  5、外出须遵守规则， 小心出现以外。 | 设施设备 | 1、舞台、音响设备摆放危险；  2、现场桌椅摆放混乱；  3、舞台周边物乱摆乱放，存在安全隐患；  4、户外社区文化开展准备不充分；  5、户外活动出现受伤意外事件； | | 1、活动现场舞台、音响、话筒、调音台等设备须能够正常使用并摆放整齐规范。  2、活动现场工程人员严禁使用已老化电源线，做好每个电源接口处的防护。  3、现场工作人员需将舞台周边装饰物品摆放整齐， 勿乱摆乱放。  4、服务中心所发活动通知需明确时间、地点、活动内容、活动形式、参加人数、人员年龄要求及其它相关要求。  5、服务中心组织外出活动须做好相关措施，超大年龄或身体不适者禁止参加。  6、外出需统一组织，配备药品及急救用品。  7、服务中心应拟订外出期间人员受伤紧急预案。 | |
| 环境管理 | 1、地面湿滑等现象；  2、外来人员在现场捣乱；  3、物品乱摆放绊倒他人； | | 1、保洁人员加强巡视地面，确保地面无积水现象。  2、安全管理人员加强外来人员控制及维护现场秩序。  3、现场桌椅摆放整齐，勿乱摆乱放。 | |
| 自身安全 | 活动现场造成的以外受伤事件； | | 1、拉接电源需有专业工作人员按照作业规范操作。  2、单人严禁高空作业。  3、工程人员确保活动现场各项设施能够安全使用。  4、组织外出活动的各项注意事项。  5、请勿在危险位置行走，离开队伍时需告知领队。 | |
| 第三者提示 | 1、没有详细通知告知各位住户活动内容；  2、各项设施的使用提示；  3、湖外活动没有进行考查； | | 1、服务中心发放通知详细说明活动形式、活动时间、地点、人员、安全提示等。  2、现场应放置安全提示。  3、道具的使用提示。  4、服务中心活动前应注意天气预报。  5、活动组织人员要事先查看场地。  6、活动现场负责人登记参加业户的联系电话。  7、客服人员应提示身体不适者尽量不参与此活动。  8、客服人员应告知业户随身所带的携带药品并做安全相关提示。 | |