**安**

**全**

**责**

**任**

**清**

**单**

**四川鑫尚品物业管理有限公司**

**目录**

**[第一章 清单制管理要求](#_Toc13965_WPSOffice_Level1)** **[1](#_Toc13965_WPSOffice_Level1)**

[1、目的](#_Toc14867_WPSOffice_Level2) [2](#_Toc14867_WPSOffice_Level2)

[2、企业基本情况](#_Toc17531_WPSOffice_Level2) [2](#_Toc17531_WPSOffice_Level2)

[3、安全生产清单管理工作实施方案](#_Toc10011_WPSOffice_Level2) [3](#_Toc10011_WPSOffice_Level2)

[一、 目标和意义](#_Toc8096_WPSOffice_Level2) [3](#_Toc8096_WPSOffice_Level2)

[二、 组织领导](#_Toc10100_WPSOffice_Level2) [3](#_Toc10100_WPSOffice_Level2)

[三、 明确安全生产清单种类](#_Toc5188_WPSOffice_Level2) [4](#_Toc5188_WPSOffice_Level2)

[四、 工作任务（清单内容）](#_Toc28898_WPSOffice_Level2) [4](#_Toc28898_WPSOffice_Level2)

[五、 责任分工](#_Toc8716_WPSOffice_Level2) [5](#_Toc8716_WPSOffice_Level2)

[六、 工作要求](#_Toc26863_WPSOffice_Level2) [5](#_Toc26863_WPSOffice_Level2)

**[第二章 责任清单](#_Toc14867_WPSOffice_Level1)** **[10](#_Toc14867_WPSOffice_Level1)**

[一、主体责任清单](#_Toc14036_WPSOffice_Level2) [11](#_Toc14036_WPSOffice_Level2)

[二、安全生产岗位责任清单](#_Toc4203_WPSOffice_Level2) [12](#_Toc4203_WPSOffice_Level2)

[三、 安全风险管控及事故隐患排查治理责任清单](#_Toc30980_WPSOffice_Level2) [20](#_Toc30980_WPSOffice_Level2)

[四、 应急管理和处置清单](#_Toc24973_WPSOffice_Level2) [37](#_Toc24973_WPSOffice_Level2)

**[第三章 应急预案](#_Toc17531_WPSOffice_Level1)** **[44](#_Toc17531_WPSOffice_Level1)**

[（一） 总则](#_Toc31136_WPSOffice_Level2) [45](#_Toc31136_WPSOffice_Level2)

[（二） 应急组织机构及职责](#_Toc21074_WPSOffice_Level2) [46](#_Toc21074_WPSOffice_Level2)

[（三） 火灾事故专项应急预案](#_Toc25519_WPSOffice_Level2) [54](#_Toc25519_WPSOffice_Level2)

[（四） 防汛事件专项应急预案](#_Toc8878_WPSOffice_Level2) [57](#_Toc8878_WPSOffice_Level2)

[（五） 电梯困人事件专项应急预案](#_Toc31768_WPSOffice_Level2) [58](#_Toc31768_WPSOffice_Level2)

[（六）高处坠落事故现场处置方案](#_Toc7572_WPSOffice_Level2) [83](#_Toc7572_WPSOffice_Level2)

[（七） 治安事件现场处置方案](#_Toc7462_WPSOffice_Level2) [85](#_Toc7462_WPSOffice_Level2)

[（八） 车辆伤害事故现场处置方案](#_Toc27349_WPSOffice_Level2) [87](#_Toc27349_WPSOffice_Level2)

[（九） 紧急停电事故现场处置方案](#_Toc29509_WPSOffice_Level2) [88](#_Toc29509_WPSOffice_Level2)

1. 清单制管理要求

## 1、目的

建立清单管理工作 ，明确各级安全岗位责任，落实各级安全生产责任，把控重点要素，制定流程清单。通过建立动态式的管理清单，防止无知之错和无能之错，杜绝重、大、特事故发生，减少一般事故发生。

## 2、企业基本情况

四川鑫尚品物业管理有限公司成立于2016年4月，是昌信集团旗下专业从事物业管理服务、具备独立法人资格的独资子公司。经过近五年的发展和积累，已成为一家颇具规模和承载盛誉的物业管理公司，目前在管项目5个：西充“昌信·英伦尚品”项目、西充“昌信·悦府”项目、西充“昌信·书香院”项目、南充“白马·汇悦台”项目、南充“昌信·万卷山河”项目，管理面积100余万平方。

鑫尚品物业具备国家三级物业管理资质企业，是南充市物业协会理事单位。专业提供全方位的物业服务、物业租售服务、绿化工程及会所经营等服务。一直秉承为客户创造美好生活空间为己任，以服务为中心，坚持专业化、精细化服务，以科学严谨的管理手段和模式，走重服务、重信誉的品牌化建设之路。

鑫尚品物业以专业化的技能破解大盘管理的难题，梳理客户群，实行分区域的管家式服务，弘扬不断追求高效率、高品质的企业精神，树立起健康、规范的企业形象，全天候、全方位为业主提供贴心服务，创立了具有鑫尚品特色的物业服务模式。向客户提供创新、高效、优质、贴心的服务同时，重视鑫尚品特色社区文化的建设，倡导健康丰盛的生活方式，引领邻里关爱的生活氛围，着力营造文化内涵丰富的和谐家园。

## 

## 3、安全生产清单管理工作实施方案

**四川鑫尚品物业管理有限公司**

**安全生产清单管理工作实施方案**

遵循安全第一，预防为主，综合治理，全员参与，持续改进的安全方针。为深入贯彻落实习总书记关于安全生产工作的系列重要论述和党中央国务院、省委省政府、市委市政府、县政府决策部署，进一步明确安全生产监督责任，切实加强安全生产监督管理，有效抓住工作要点、核心要素，着力提高效力，切实保障职工生命财产安全，在县应急管理局指导下，按照“照单履职、按单办事”清单制管理工作思路，把安全生产法律法规、安全职责、操作规程、风险管控、隐患排查、应急处置等以清单形式规定下来，将责任和工作要求落实到各个项目及各岗位每个职工，特制定《四川鑫尚品物业管理有限公司安全生产清单制管理工作实施方案》

1. 目标和意义

实施安全生产清单就是把安全生产政策、法律法规、标准、规范要求和实际工作以清单形式规定下来，将责任和工作要求落实到每个岗位和人员，实行照单履责、按单办事。实行安全生产清单制管理，既可找到安全生产工作中的难点、重点、又可增强工作的前瞻性、针对性和操作性，减少工作失误和推诿扯皮，达到明晰责任、规范管理、简明扼要、提高效率、降低成本、防范化解安全风险的目的。

1. 组织领导

为推动清单制工作迅速有效实施，进一步落实公司安全生产主体责任和岗位安全生产责任，确保公司安全生产清单制管理工作真正落到实处，成立安全生产清单制管理工作领导小组：

组 长：王勇（总经理）

副组长：何联（经理）

成 员：孙健、马燕、刘宜文、于丽琼、陈万里、杨利华

设昌信·悦府物业服务中心为安全生产清单制管理工作领导小组办公室，孙健负责日常清单制管理工作的体系建设、工作实施及督促检查等工作。

1. 明确安全生产清单种类

根据公司安全生产工作实际，明确公司安全生产清单的种类。

1、企业安全主体责任清单。主要为企业安全生产主体责任。

2、岗位安全安全生产责任清单。包括主要负责人、分管负责人、中层机构负责人和公司各个岗位和岗位人员的安全生产责任清单和履职清单。

3、重大安全风险管控清单。包括全公司重大风险点管控要求和管控措施清单。

4、岗位操作清单。包括全公司各岗位安全操作清单。

5、特殊作业清单。包括特殊作业清单和安全事故隐患排查清单。

1. 工作任务（清单内容）

1、公司安全生产主体责任清单。根据《安全生产法》等有关法律、行政法规、规章、政策和标准，建立公司安全生产责任清单，包括加强安全生产管理，建立、健全安全生产责任制和安全生产规章制度，设立安全管理机构，配备安全管理人员，依法保障安全投入，开展安全生产教育培训，排查整改安全隐患，管控安全风险，开展应急救援主体责任。

2、安全生产岗位责任清单。建立、健全全员岗位安全生产责任制，明确各岗位的安全生产责任，制定岗位责任清单，真正将责任压实到每个岗位、压实到每个人头、压实到操作一线。

3、重大风险管控清单。结合公司实际，建立公司各重大风险点及特种作业工序风险重点管控清单，根据主要风险因素及管控指标，明确管控要求，落实到各级管理责任人。规范式清单、台帐式管理，严防风险隐患演变升级。

4、岗位安全操作清单。根据公司安全生产工作实际，建立岗位安全操作清单，明确操作检查、操作准备、操作过程、操作结束。及特殊作业内容。

5、特殊作业清单：对风险源、隐患点实施动态式排查管理，对动火作业及其它特殊作业实时监管，发现问题及时修正、整改。

1. 责任分工

按照“管业务必须管安全、管生产必须管安全”原则和“党政同责、一岗双责”要求，根据 公司安全生产工作实际开展安全生产清单制管理工作。

1、公司安全生产清单制管理工作由公司安全生产清单制管理工作领导小组具体负责，包括各项目及各岗位的《安全生产主体责任清单》、《安全生产岗位责任清单》、《重大风险管控清单》和《日常安全工作清单》的制定、审核和汇总，并做好与政府、行业主管部门和公司的衔接和汇报工作。

2、总经理王勇对公司的安全生产清单制管理工作负领导管理和监督的责任。各分管领导对所分管项目的安全生产清单制管理负指导、监督责任。各班组负责人配合清单制管理工作领导小组对本班组的安全生产清单制管理工作负直接领导和日常督促检查责任。

3、各岗位人员对本岗位的安全生产责任清单所要求的内容负直接责任。

1. 工作要求

1、高度重视。公司安全生产清单制管理工作领导小组、各分管领导、各项目负责人、各班组管理人员及岗位人员要高度重视安全生产清单制管理工作的重要性、科学性和实用性，要切实按照公司安全生产清单履职尽责。

2、明确责任。公司总经理要亲自安排部署，各分管领导要积极推动落实，各项目负责人要亲自安排督促和抓好落实。

3、抓好落实。各项目要指定1人负责本项目的清单制工作的统筹、协调和资料整理等工作，具体人员上报安全生产清单制管理工作领导小组办公室。

4、列入考核。公司将安全生产清单制管理工作纳入年度安全生产目标考核和日常安全检查内容。

5、持续推进。安全生产清单制管理工作要按照边推动边完善、边总结边提升的原则，逐步建立起一套完整的安全生产清单制管理体系。

## 5、安全生产清单制管理领导小组

**四川鑫尚品物业管理有限公司清单制管理领导小组**

组长：王勇

副组长：何联

成 员：孙健

成 员：刘宜文

成 员：陈万里

成 员：马燕

成 员：于丽琼

成 员：杨利华

## 

## 6、制定原则

清单制编制要遵循简单、实用、高效的三大原则，尽量总结提炼出安全生产监管责任制中的“精要”，符合实际；清单不是一成不变的，需要随着情况动态更新。

## 7、清单编制的要求

1、具体明确：项目、程序、指令、要求或说明都具体、明确，避免抽象化和模糊化。

2、简明扼要：清单必须直接切中核心问题和问题要害，以最易于理解的方式，把关键点呈现出来。

3、便于操作：清单必须体现在操作上，便于操作，具备实用性。

4、可检验性：清单必须具备各级强调的可检验性，能够为监管活动提供支撑。

## 8、清单的执行

清单执行前培训是管理的必要组成部分，为保证清单得到正确的执行，新清单或修改后的清单一经批准，在执行前应由清单的使用班组，对使用清单的人员进行培训，并评价培训效果，填写相关记录。

## 9、持续改进

安全生产责任管理清单是一个动态的管理过程，在清单推行使用过程中，各科室还需要总结经验，改进清单，优化内容，如何更好抓住要务履职尽责，如何突出重点，抓住要素，精准施策，让清单制成为支撑安全生产的千斤顶，都是我们需要去学习、实践、思考、摸索、改进的，这是一个持续改进的过程。

## 10、清单的签发

四川鑫尚品物业管理有限公司

安全生产清单签发制度

为规范公司安全生产清单签发程序，提高工作效率，结合公司实际，特制定公司清单签发制度。

1. 以公司安全生产委员会的名义向上级报送的安全生产清单有关报告、请示以及下发的指导性文件、决定、规定等，经总经理审核、签发。
2. 以公司名义下发的清单制有关工作安排、通知、经经理核稿，由总经理审阅、签发。
3. 安全生产清单管理专题会议通知由总经理批准同意后以办公室名义下达。
4. 文件签发前，由办公室主要负责人核实、校正。

**文件处理办法：**

* 1. 收文处理

上级主管部门有关清单制管理文件由办公室统一启封、登记，并分类处理。

（1）传阅文件。非机密文件，一般作传阅处理，由专人负责送阅，文件送阅完结，交由办公室统一归档。

(2) 承办文件。来文要求承办、答复的作承办文件处理。由办公室送总经理阅示后，按指示处理。如遇总经理外出，则由经理指示处理。

2、内部文件处理

清单制管理专题会议记录及工作计划、总结等，均按内部文处理。

3、上报文件处理

上报文件由总经理审批，办公室统一编号、打印。文件上报前，应再作一次校阅，若有误差，及时收回更正。（详见下表）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **发文单位** | **拟稿** | **核 稿** | | **编号冠名** | **签发** | **收文** |
| **观点、内容与文字** | **行文格式与编号** |
| 公 司 | 班组负责人或有关人员 | 法人代表或总经理 | 办公室 | 办公室 | 总经理 | 办公室 |
|  |  |  |  |  |  |  |

## 11、清单的档案管理

1、各项目应指定人员担任清单管理工作，负责本项目清单的管理。

2、清单在批准的同时，各项目清单起草人务必将清单的最终电子版本交 至清单管理工作执行小组，由专人统一管理公司清单。

3、清单的记录应至少保存一年，由清单使用项目负责保存。

第二章 责任清单

### 

### 一、主体责任清单

物业企业安全生产主体责任清单（ 2.0 版）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 行业类别 | 责任清单 |
| 1-1 | 物业  企业 | 1. 持续具备法律法规及国家、行业标准规定的安全生产条件；  2. 依法建立企业安全生产组织机构，配备专（兼） 职安全生产管理人员；  3. 建立并落实全员安全生产责任制，明确各岗位安全生产责任人、责任范围、考核标准，并定期对履 职情况进行监督考核；  4. 制定并不断完善企业安全生产规章制度、操作规程；  5. 加大对安全生产资金、物资、技术、人员的投入保障力度，不断改善安全生产条件；  6. 加强安全生产标准化、信息化建设；  7. 主要负责人、分管负责人和安全生产管理人员应具备与本企业从事的生产经营活动相应的安全生产 知识和管理能力；  8. 定期组织员工进行安全生产教育培训，并建立教育培训档案，如实记录安全生产教育培训时间、内 容、从业人员以及考核结果等情况；  9. 特种作业人员必须按照国家有关规定经培训考核合格，取得相应资格；  10. 对危险性较大的场所和有关设施设备上，设置明显的安全警示标志；  11. 建立并完善设施设备维护管理制度，按计划对设施设备进行维护、保养，并依照法规、标准相关 要求定期检测；  12. 建立并完善职业健康管理制度，关注员工身体、心理状况和行为习惯，教育督促员工严格遵守安 全生产规章制度、操作规程，正确佩戴、使用劳动保护用品；  13. 与相关方签订安全生产管理协议，明确双方安全生产管理权利义务；  14. 建立安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。对物业服务活动的各类安全风险进行识别、 评估，并按照安全风险分级采取相应的管控措施； 定期对事故隐患进行排查，并采取技术、管理措施， 及时消除事故隐患；  15. 制定生产安全事故应急救援预案，配备相应的应急救援物质和器材，定期组织应急救援培训、演 练，并与当地政府的生产安全事故救援预案相衔接；  16. 建立事故管理制度，规范事故报告、事故调查处理和事故档案管理流程。发生生产安全事故后， 主要负责人应当第一时间组织救援，并及时准确上报事故情况。同时，主动配合做好事故调查工作；  17. …… |

二、安全生产岗位责任清单

企业应结合自身实际，参照如下模板范例编制主要负责人、安全负责人、专职安全管理人员等人员的全员《安全生产岗位责任清单》。《安全生产岗位责任清单》由“责任清单”和“履职清单”组成。“责任清单”是法律法规规定等明确的工作职责，“履职清单”是履行安全责任的关键工作内容。

安全生产重点岗位责任清单（ 2.0 版）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 责任清单 | 履职清单 | 责任人 |
| 2-1 | 企业主要  负责人 | 1．企业主要负责人是企业安全生产第一负责人， 对企业安全生产管理工作全面负责。  2．负责建立、健全企业全员安全生产责任制。  3．加强安全生产标准化建设。  4. 组织制定并落实企业安全生产规章制度和操 作规程。  5．组织制定并落实企业安全生产教育和培训计 划。  6．确保企业安全生产的资金、技术、人员等投入 的有效实施。  7．组织建立并落实安全风险分级管控和隐患排查 治理双重预防工作机制，督促、检查本单位的安 全生产工作，及时消除生产安全事故隐患。  8．组织制定并实施企业的生产安全事故应急救援 预案。  9．出现生产安全事故，应迅速采取有效措施，组 织救援，并按照国家有关规定及时、如实向相关 部门报告生产安全事故。  10．法律法规、规章规定的其他安全生产责任。  11．…… | 1．建立健全全员安全生产责任制。定期组织全员尽职履 责考核。  2．组织、推动企业安全生产标准化建设。  3．成立企业安全生产管理委员会，定期组织召开安全生 产会议，听取安全生产工作汇报，部署安全生产管理工作 任务。  4．依法设置安全生产管理机构或者配备专（兼） 职安全 生产管理人员。  5. 加强学习，不断提升安全生产意识和管理能力。  6．组织制定并批准企业安全生产规章制度、操作规程等。  7. 组织制定并批准企业安全教育及培训计划。  8．与投资人进行沟通及协调，获取安全生产资金、技术、 人员等投入支持，确保安全生产投入的有效落实。  9．组织建立并落实安全风险分级管控和隐患排查治理双 重预防工作机制。加强双重预防工作落实情况的督促检 查。  10．组织制定并批准生产安全事故应急预案，督促落实配 置应急救援物资、装备，督促定期组织预案演练。  11．出现生产安全事故，应迅速采取有效措施，组织救援， 防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失，并按照国家有 关规定及时、如实向相关部门报告生产安全事故。  12．…… | （明确到各岗位一线操作者具体责任人，下同） |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 责任清单 | 履职清单 | 责任人 |
| 2-2 | 企 业 安全 生 产 管 理 机 构 及 管 理人员 | 1．加强安全生产知识学习，熟悉了解国家有关安 全生产法规政策及标准，具备与本企业从事的生 产经营活动相应的安全生产知识和管理能力。  2．组织或者参与拟定本企业安全生产规章制度、 操作规程和生产安全事故应急救援预案。  3．组织或者参与本企业安全生产教育和培训，如 实记录安全生产教育和培训情况。  4．组织开展危险源辨识和评估，督促落实本企业 重大危险源的安全管理措施。  5．组织或者参与本企业应急救援预案演练。  6．检查本企业的安全生产状况，及时排查生产安 全事故隐患，提出改进安全生产管理建议。  7．制止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操 作规程的行为。  8．督促落实本单位安全生产整改措施。  9．…… | 1．加强安全生产知识学习，提升安全生产管理能力。  2．组织或参与企业安全生产规章制度、操作规程和生产 安全事故应急救援预案的拟定，并组织落实执行。定期对 制度、规程落实执行情况进行审核评价，依据评价结果不 断修订完善安全生产规章制度、操作规程。  3．组织或参与企业安全生产教育培训，并建立教育培训 档案，如实记录安全生产教育培训时间、内容、从业人员 以及考核结果等情况。  4．组织开展企业危险源辨识、风险评价，依据评价结果， 拟定安全风险分级管控措施，并组织落实执行。定期对风 险分级管控情况进行监督、检查。  5．组织开展事故隐患排查，对排查出的隐患，会同相关 部门、责任人提出整改措施，并督促整改，消除隐患。  6．定期组织企业生产安全事故应急救援预案演练。并结 合实际，不断修订完善预案。  7．定期组织安全生产检查，制止和纠正违章指挥、强令 冒险作业、违反操作规程的行为。  8．定期组织企业安全生产状况评估，并根据评估结果， 提出改善措施，及时报告企业负责人，落实整改，提升安 全生产管理水平。  9．…… |  |
| 2-3 | 项 目负责 人 | 1．项目负责人是项目安全生产第一负责人，对项 目安全生产工作全面负责。  2．落实项目全员安全生产责任制，落实“一岗双 | 1．落实项目全员安全生产责任制，明确各岗位安全生产 责任人、责任范围，并定期对员工尽职履责情况进行监督 考核。  2．按照企业安全生产教育培训制度和计划，组织项目物 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 责任清单 | 履职清单 | 责任人 |
|  |  | 责”的安全生产管理要求。  3．加强安全生产知识学习，提升安全生产管理能 力。  4．组织项目物业服务从业人员学习国家安全生产 法律法规和标准，学习企业安全生产规章制度、 操作规程，提升安全意识，遵章守纪，规范作业。  5．开展安全生产标准化建设。  6．落实、执行企业安全风险分级管控和隐患排查 治理双重预防工作。  7．定期开展安全生产检查，对安全生产管理工作 进行监督、考核。  8．加强危险作业管理。  9．组织开展生产安全事故应急预案演练，不断提 高项目物业服务人员应急处置能力。  10. 加强对业主、物业使用人安全知识宣传，提 升安全防护意识，提高自救互助能力。  11. 加强相关方安全生产监督管理。  12. 当生产出现紧急情况时，及时组织开展应急 处置。及时上报相关情况，并积极配合事故调查。  13．…… | 业服务从业人员开展安全生产教育培训。教育培训应包 括： 法律法规、规章制度、操作规程、风险管控、事故隐 患排查、应急处置、职业健康等内容。  3．组织开展项目安全生产标准化建设工作，对照安全生 产标准化标准规范项目的各项安全生产管理工作。  4．组织项目物业服务从业人员开展生产过程和物业服务 范围内危险源辨识，安全风险分析，并组织相关责任人， 依照企业安全风险分级管控要求，实施安全风险管控。  5．组织项目物业服务从业人员开展生产过程和物业服务 范围内的事故隐患排查，并组织相关责任人对排查出的事 故隐患采取有效措施及时整改，消除事故隐患。  6. 定期组织安全生产检查。加强物业共用设施设备、安 全应急设施设备、物资、装备的检查和监管，确保各类设 施设备处于完好状态，应急救援物资、装备配置有效。制 止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为。  7．加强危险作业管理，对高处作业、有限空间作业、动 火作业等危险作业实行作业票审批管理和现场监护管理 制度。  8．组织项目物业服务从业人员开展生产安全事故预案应 急演练，提高现场应急处置能力。  9．加强对业主、物业使用人安全生产、安全知识宣传（如： 禁止高空抛物、电动自行车规范充电等），提升安全防护 意识，提高自救互助能力。  10．当生产出现紧急情况时，第一时间到达现场，并及时 组织应急处置。同时，及时上报相关情况，并积极配合事 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 责任清单 | 履职清单 | 责任人 |
|  |  |  | 故调查。  11. 加强相关方（外委方） 安全生产的监督、检查、考核。 12 …… |  |
| 2-4 | 项 目部 门 负责人 | 项目设施设备维养部负责人：  1．部负责人是本部门安全生产第一负责人，对本 部门安全生产工作负管理职责。  2．落实部门全员安全生产责任制，贯彻落实“一 岗双责”的安全生产管理要求。  3. 落实企业安全生产标准化工作要求。  4．组织部门员工对项目共用设施设备的日常运行 进行管理维护。  5．落实、执行企业安全风险分级管控和隐患排查 治理双重预防工作。  6．管理维护本部门使用的各类机具设备、防护用 品。  7．落实危险作业管理制度。  8．负责对设施设备维保相关方安全生产监督管 理。  9.开展安全生产检查，对安全生产管理工作进行 监督、检查。  10. 组织本部门员工开展专项应急演练或现场处 置应急演练。  11. …… | 1．落实本部门全员安全生产责任制。明确各岗位安全生 产责任人、责任范围，并定期对部门员工尽职履责情况进 行监督检查。  2．对照物业服务、安全生产标准化标准规范部门的各项 服务和安全生产工作，实现标准化体系的建立并保持有效 的运行，实现常态化的安全生产管理。  3．依照工作计划安排组织部门员工对项目共用设施设备 的日常运行进行管理维护，确保设施设备的安全正常运 行。  4．组织本部门员工开展生产过程中危险源识别，落实安 全风险分级管控措施。  5．组织本部门员工开展生产过程中事故隐患排查，并根 据工作安排，积极参与隐患治理，及时消除事故隐患。  6．定期对本部门使用的各类机具设备、防护用品进行检 测保养，规范使用，确保使用机具设备、防护用品安全、 可靠。  7．落实危险作业管理制度，对高处作业、有限空间作业、 动火作业等危险作业坚持作业票审批管理和现场监护管 理。  8. 负责对消防、电梯、监控维保等外包单位安全生产监 督、检查。  9．开展安全生产检查，制止和纠正违章指挥、强令冒险 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 责任清单 | 履职清单 | 责任人 |
|  |  |  | 作业、违反操作规程的行为。  10．组织本部门员工开展专项应急演练或现场处置应急演 练，不断提升应急处置能力。  11 …… |  |
| 项目环境维护部负责人：  1．部门负责人是本部门安全生产第一负责人，对 本部门安全生产工作负管理职责。  2．落实部门各岗位的安全生产责任制，贯彻落实 “一岗双责”的安全生产管理要求。  3．落实企业安全生产标准化工作要求。  4．落实、执行企业安全风险分级管控和隐患排查 治理双重预防工作。  5．强化本部门使用危险化学品的监督管理。  6. 管理维护本部门使用的各类机具设备、防护用 品。  7．落实危险作业管理制度。  8．开展安全生产检查，对安全生产管理工作进行 监督、检查。  9. 组织本部门员工开展专项应急演练或现场处 置应急演练。  10. …… | 1．落实本部门全员安全生产责任制。明确各岗位安全生 产责任人、责任范围，并定期对部门员工尽职履责情况进 行监督检查。  2．对照物业服务、安全生产标准化标准规范部门的各项 服务和安全生产工作，实现标准化体系的建立并保持有效 的运行，实现常态化的安全生产管理。  3．组织本部门员工开展生产过程中危险源识别，落实风 险分级管控措施。  4．组织本部门员工开展生产过程中事故隐患排查，并根 据工作安排，积极参与隐患治理，及时消除事故隐患。  5．强化本部门使用危险化学品的监督管理，督促采购、 储存、使用等各个环节实施全过程监控，防范危险化学品 危害风险。  6．定期对本部门使用的各类机具设备、防护用品进行检 测保养，规范使用，确保员工使用机具设备、防护用品安 全、可靠。  7．落实危险作业管理制度，对高处作业、有限空间作业、 动火作业等危险作业坚持作业票审批管理，现场监护管 理。  8. 开展安全生产检查，制止和纠正违章指挥、强令冒险 作业、违反操作规程的行为。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 责任清单 | 履职清单 | 责任人 |
|  |  |  | 9. 组织本部门员工开展专项应急演练或现场处置应急演 练，不断提升应急处置能力。  10 …… |  |
| 项目客户服务部负责人：  1．客户服务部负责人是本部门安全生产第一负责 人，对本部门安全生产工作负管理职责。  2. 落实部门全员安全生产责任制，贯彻落实“一 岗双责”的安全生产管理要求。  3．落实企业安全生产标准化工作要求。  4．落实、执行企业安全风险分级管控和隐患排查 治理双重预防工作。  5．管理维护本部门使用的各类设施设备、防护用 品。  6．加强客户沟通，负责开展安全生产、安全知识 的宣传。  7．组织本部门员工开展专项应急演练或现场处置 应急演练。  8．…… | 1．落实本部门安全生产责任制，明确各岗位安全生产责 任人、责任范围，并定期对部门员工尽职履责情况进行监 督检查。  2．对照物业服务、安全生产标准化标准规范部门的各项 服务和安全生产工作，实现标准化体系的建立并保持有效 的运行，实现常态化的安全生产管理。  3．组织本部门员工开展生产过程中危险源识别，落实风 险分级管控措施。  4．组织本部门员工开展生产过程中事故隐患排查，并根 据工作安排，积极参与隐患治理，及时消除事故隐患。  5．定期对本部门使用的各类设施设备、防护用品进行检 测保养，规范使用，确保员工使用机具设备、防护用品安 全、可靠。  6. 负责对业主、物业使用人安全生产、安全知识宣传（如： 禁止高空抛物、电动自行车规范充电等），提升安全防护 意识，提高自救互助能力。  7．组织本部门员工开展专项应急演练或现场处置应急演 练，不断提升应急处置能力。  8．…… |
| 项目秩序维护部负责人：  1．秩序维护部负责人是本部门安全生产第一负责 人，对本部门安全生产工作负管理职责。 | 1．落实本部门安全生产责任制，明确各岗位安全生产责 任人、责任范围，并定期对部门员工尽职履责情况进行监 督检查。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 责任清单 | 履职清单 | 责任人 |
|  |  | 2. 落实部门全员安全生产责任制，贯彻落实“一 岗双责”的安全生产管理要求。  3．落实企业安全生产标准化工作要求。  4. 负责组织本部门员工落实项目公共秩序维护 工作。  5．落实、执行企业安全风险分级管控和隐患排查 治理双重预防工作。  6. 管理维护本部门使用的各类设施设备、防护用 品，以及应急救援物资、装备等。  7. 组织本部门员工经常性开展安全生产和岗位 业务操作技能培训。  8. 组织本部门员工开展专项应急演练或现场处 置应急演练。  9. …… | 2．对照物业服务、安全生产标准化标准规范部门的各项 服务和安全生产工作，实现标准化体系的建立并保持有效 的运行，实现常态化的安全生产管理。  3. 依照工作计划安排组织部门员工落实本项目公共秩序 维护工作。包括： 项目安防及消防设施设备使用管理； 交 通秩序维护； 治安、安全等事件应急处置等。  4．组织本部门员工开展生产过程中危险源识别，落实风 险分级管控措施。  5. 组织本部门员工开展生产过程中事故隐患排查，并根 据工作安排，积极参与隐患治理，及时消除事故隐患。  6. 管理维护本部门使用的各类设施设备、防护用品，以 及应急救援物资、装备等。  7. 组织本部门员工经常性开展安全生产和岗位业务操作 技能培训。  8. 组织本部门员工开展专项应急演练或现场处置应急演 练，不断提升应急处置能力。  9．…… |  |
| 2-5 | 现 场 作业 人 员 （ 示 例） | 设施设备维护员：  1. 认真执行企业安全生产规章制度、操作规程。  2. 依据岗位职责，尽职履责。  3. 项目共用设施设备的日常运行进行管理维护。  4. 相关方安全生产日常监督、检查。  5．加强安全生产知识和专业技能学习，不断提升 安全生产意识。  6．…… | 1．认真执行企业安全生产规章制度、操作规程，遵纪守 规，规范操作。  2. 依据岗位职责，尽职履责。  3. 依照工作计划安排对项目共用设施设备的日常运行进 行管理维护，确保设施设备的正常运行。  4. 对消防、电梯、监控维保等外包单位安全生产监督、 检查。  5．加强安全生产知识和专业技能学习，不断提升安全生 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 责任清单 | 履职清单 | 责任人 |
|  |  |  | 产意识，及时识别危险源和事故隐患，并及时上报和采取 有效措施控制风险、整改问题。  6．…… |  |
| 环境维护员：  1. 认真执行企业安全生产规章制度、操作规程。  2. 依据岗位职责，尽职履责。  3. 安全使用机具设备、消杀药品。  4. 加强安全生产知识和专业技能学习，不断提升 安全生产意识。  5．…… | 1．认真执行企业安全生产规章制度、操作规程，遵纪守 规，规范操作。  2. 依据岗位职责，尽职履责。  3. 掌握机具设备、消杀药品的使用方法、管理维护、存 放等管理要求，安全规范作业。  4．加强安全生产知识和专业技能学习，不断提升安全生 产意识，及时识别危险源和事故隐患，并及时上报和采取 有效措施控制风险、整改问题。  5. …… |  |
| 秩序维护员：  1．认真执行企业安全生产规章制度、操作规程。  2. 依据岗位职责，尽职履责。  3. 物业服务区域公共秩序维护。  4. 加强安全生产知识和专业技能学习，不断提升 安全生产意识。  5．强化各类安全事故的应变处置能力。  6. …… | 1．认真执行企业安全生产规章制度、操作规程，遵纪守 规，规范操作。  2. 依据岗位职责，尽职履责。  3. 维护物业服务区域公共秩序，包括： 安全视频监控值 守； 消防监控值守； 门岗对进出人、车、物的询问、核实、 登记管理； 物业服务区域安全巡逻、巡查等工作。  4．加强安全生产知识和专业技能学习，不断提升安全生 产意识，及时识别危险源和事故隐患，并及时上报和采取 有效措施控制风险、整改问题。  5．熟悉掌握各类安全事故应急处置预案，加强训练，提 升应急应变处置能力。  6. …… |  |

三、 安全风险管控及事故隐患排查治理责任清单

安全风险管控及事故隐患排查治理责任清单（2.0版）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
| 3-1 | 供配电系统 | 供配电设施设 备是保障业主 及物业使用人 开展正常生 产、生活的基 础，存在火灾、 爆炸风险、触 电伤亡风险、 断电风险、雷 击风险等。 | 1．供配电设备房（站 点） 管控  2．供配电设施设备 管控  3．作业环境和作业 条件安全  4．作业行为安全  5. 相关方安全  6．安全防护  7．警示标示  …… | 1. 供配电设备房（站点） 管控：  （1）干净整洁、锁闭牢靠；进门处配置挡鼠板；通风 口防小动物进入措施齐全；管道、沟、桥架安全防护措施（穿墙 口封堵严密） 牢固；照度、温度和湿度符合要求；应急逃生通道通畅。  （2）各设备房钥匙由值班人员专人负责，不得随意配制。无人时应锁好门窗。交接班时钥匙必须一起交接并作好记录。  （3）绝缘胶垫、绝缘工具齐全，且检测合格。  （4）火灾报警设备和灭火设备功能完好； 消防电话和应急照明功能完好。  （5）供配电系统图、规章制度、应急管理制度、作业人员有效特种作业证上墙张贴齐全、规范；各种机房（站点） 和设备标识牌．铭牌齐全完整；警示标识、标线清晰。  2．供配电设施设备管控：  （1）变压器、配电柜、电源柜等供配电设施设备运行正常，声音、温度正常，无异味异响；各种仪表指示正常；避雷装置接地良好；机柜内无杂物、异物，卫生良好。  （2）拉线和板桩完好，绑线紧固；导线接线良好，绝缘无破损，无过热或烧伤的痕迹；电缆头、瓷套管无破损和放电痕迹；电缆沟盖板、防水完好，线缆固定可靠，路线标桩完整，电缆沟无积水，接地良好；电缆沟和夹层照明完好。 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  |  |  | （3）制定供配电系统维护保养计划，每年至少进行一次计划检修保养，并依照计划规定时间、人员、保养内容、工作规程及安全防护措施等认真组织进行保养。  （4）定期对变配电设备按规程进行预防性试验和测试：检测避雷器、高压电缆及柜体耐压试验、绝缘等级测试、二次保护预防性测试、接地测试等（专业公司实施）。  （5）供配电设施设备交由专业公司维护保养和进行预防性测试的，应对其安全生产管理工作进行监督、检查。  （6）必要时对电气各项指标参数依据设备说明和行业规定进行仪器检测，把接地电阻值、温升、噪音变化、电流、电压指示不准、电容器容量下降等老化和将要失效的元器件进行更换。  3、作业行为安全管控：  （1）员工必须树立安全防范意识，认真执行安全生产规章制度和设备管理安全技术规程。  （2）未经批准，除专业操作人员，任何人不得进入变配电房等各要害部位。  （3）各操作间、变配电室、机房等要害部位禁止吸烟，严禁携带易燃易爆物品进入变配电室、发电机房等要害部位。  （4）各级人员必须严格按照安全技术规程进行设备巡查、运行、检修，认真检查所管辖设备安全运行状态及所属机房范围的安全状况， 一旦发现不安全因素，及时报告。  （5）维护保养，需进行如：动火作业、高空作业、有限空间作业等危险作业时，必须办理作业票审批，并做好各类防护设备、器具准备、 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  |  |  | 安全技术交底、落实现场监护后，方可作业。  4. …… |  |
| 3-2 | 弱电系统 | 物业弱电系统 主要涉及物业 区域治安安全 管理（可视监 控系统、红外 周界或电子围 栏系统、各级 门禁系统等） 和车辆安全管 理的主要设施 设备。存在重 要的安全管理 风险。 | 1．安防系统设备房 （站点） 管控  2．弱电设施设备管 控  3．作业环境和作业 条件安全  4．作业行为安全  5．相关方安全  6．安全防护  7．警示标示  8．…… | 1．弱电设备房（站点） 管控：  （1）监控中心 24 小时值守；机房内干净整洁，照度、温度和湿度符 合要求； 防静电地板完好；挡鼠板齐全；通风良好，通风 口、窗防小动物进入、防雨水飘入措施完善。  （2）火灾报警设备功能完好；消防器具配置到位且功能正常；消防电话和应急照明功能完好。  （3）管理制度、应急处置流程上墙张贴齐全、规范；各种标识牌、铭牌齐全完整；警示标识清晰。  （4）机柜（箱）内温度和湿度正常、符合要求；无杂物、异物，卫生良好。  2、弱电设施设备管控：  （1）门禁系统设备运行：控制箱内各电器元件及其与导线连接紧固，布线整齐合理，接触良好，无过热现象；楼层解码器等各部件工作正常，电源电压符合设计要求；门禁控制器、读卡器、电控锁、出门按钮、门磁开关、电源等无损坏，工作正常；监视与门禁系统联网正常。  （2）停车场管理系统设备运行：挡车杆，反光膜完好；各转动轴润滑良好；压力弹簧无断裂；电线接头紧固，电器触点接触良好；道闸机箱密封严密；紧固限位开关；传动皮带无毛刺、开裂现象，发现异常应立即更换。  （3）视频监控设备运行：监视器图像清晰；视频连线牢靠，无断裂； |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  |  |  | 定期清理摄像头镜片和防尘罩上灰尘；云台控制器转动灵活。  （4）周界防范系统（电子围栏、红外对射）设备运行：红外线对射探测器、边界接 口、边界信号处理器及管理机功能正常；电子围栏脉 冲正常；定期进行报警测试：使用阻挡红外线、触碰电子围栏的方式测试周界防范系统是否正常。  （5）制定弱电系统维护保养计划，并依照计划规定时间、人员、保养内容、工作规程等认真组织进行日常保养。交由专业公司的维护保养的，应对其安全生产管理工作进行监督、检查。  3、作业行为安全管控：  （1）员工必须树立安全防范意识，认真执行安全生产规章制度和设备管理安全技术规程。  （2）未经批准，除专业操作人员，任何人不得进入监控室等各要害部位。  （3）严禁携带易燃易爆物品进入监控室等要害部位。  （4）各级人员必须严格按照安全技术规程进行设备巡查、运行、检修，认真检查所管辖设备安全运行状态及所属机房范围的安全状况，一旦发现不安全因素，及时报告；  4．…… |  |
| 3-3 | 消防系统 | 消防系统是实 现物业区域火 灾事故预防、 火灾事故监 控、火灾事故 | 1．消防系统设备房 （站点） 管控  2．消防设施设备管 控  3．作业环境和作业 | 1. 消防设备房（站点） 管控：  （1）消防监控中心 24 小时值守；防静电地板完好；挡鼠板齐全；通风良好，通风 口、窗防小动物进入、防雨水飘入措施完善。  （2）管理制度、应急处置流程、防火分区图、值班人员有效上岗证、操作证上墙张贴齐全、规范；各类消防设备标识、铭牌齐全完整；警示标识、标线清晰。 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  | 处置等功能所 配置的设施设 备，通常包括： 消防报警系 统、防排烟系 统、消防水灭 火系统、气体 灭火系统、应 急疏散及应急 照明系统、消 防广播统等。 存在火灾事故 风险、人员伤 亡风险、财产 损失风险。 | 条件安全  4．作业行为安全  5．相关方安全  6．安全防护  7．警示标示  8．…… | （3）消防监控机房、消防泵房照度、温度、湿度符合规范要求；无杂物、卫生良好；火灾报警探测设备和灭火设备功能完好；消防器具配置到位且功能正常；消防电话和应急照明功能完好。  2. 消防设施设备管控：  （1）报警控制主机自检功能、消音复位功能、故障报警功能、火灾优先功能、报警记忆功能和主备电源自动转换功能、打印机功能正常；定期对主机备用电源进行充放电试验；定期做联动测试。  （2）采用检测仪器分期分批试验探测器（感烟火灾探测器、感温火灾探测器、感光火灾探测器）的工作情况。  （3）试验手动报警按钮报警功能；巡查声光报警器完好；试验湿式报警阀、报警警铃功能；试验消防应急广播设备，试验公共广播强制转入火灾应急广播的功能；检查消防电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扬声器等是否处于正常完好状态，并进行对讲通话试验。  （4）防烟风机和排烟风机完好；风道完整无破损、风栅完好；防烟正压风区域与其他区域的分隔设施（墙、门、窗、防火阀、防烟阀等）完好；消防疏散通道无障碍物，防火门完好、工作和状态正常，无妨碍防火门开关的障碍物；每个防烟分区的挡烟垂壁完好正常，没有存在影响其功能发挥的问题。  （5）每个防火分区的防火分隔设施设备（防火墙、防火门、防火窗、 防火卷帘、防火阀等）齐全完整（穿越防火分隔体的孔、洞、缝等应封堵完好，穿越防火分隔体的管道及其隔热材料完好）； 防火门、防火窗、防火卷帘、防火阀等设备动作完好，无缺损和外观不正常情况， 无阻碍其正常动作的障碍物存在。 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  |  |  | （6）巡查应急照明系统和疏散指示系统的设施设备齐全完好，无不正常现象。  （7）水喷淋喷头外观应完好正常，喷头上无涂料、无明显和异常的附着物、周边无物品影响其功能；管道无异常震动等不正常情况。  （8）室内消火栓箱及其配件应完好有效、干净、无滴漏、标识清晰；管道无异常震动等不正常情况；保持管道上的阀门等需要经常操作的部件有必要的操作通道和空间；消防管道阀门的开关状态（常开、常 闭）等标识清楚，必要时有防止他人误操作的措施。室外消火栓，无锈蚀，栓表油漆完整，开启开关润滑处理，定期进行放水测试。  （9）气体灭火系统、泡沫灭火系统设施设备应齐全完好，运行状态、 压力、电源、指示灯、控制箱、喷头、管道、阀门、报警器等应正常。  （10）按照灭火器的配置图巡检灭火器的安装设置、配置数量、品种、 规格应符合设置要求；灭火器的性能应有效，灭火器的保险销及其铅封、喷管、喷嘴等完好。  （11）巡检防毒面具的布置位置、布置数量应符合布置要求，防毒面 具应完好、在有效使用期内；检查完毕贴好检查标签（标注检查时间、 检查人）。  （12）与具有专业技术条件的消防维保公司签订有效的消防维保合 同，实施消防维保工作，并应对其安全生产管理工作进行监督、检查、 考核。 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  |  |  | 3、作业行为安全管控：  （1） 员工必须树立安全防范意识，认真执行安全生产规章制度和设备管理安全技术规程。  （2） 未经批准，除专业操作人员，任何人不得进入消防控制室、消防泵房等各要害部位。  （3） 各级人员必须严格按照安全技术规程进行设备巡查、运行、检修，认真检查所管辖设备安全运行状态及所属机房范围的安全状况， 一旦发现不安全因素，及时报告；  （4） 各机房钥匙由值班人员专人负责，不得随意配制。无人时应锁好门窗。交接班时钥匙必须一起交接并作好记录；  （5） 维护保养，需进行如： 动火作业、高空作业、有限空间作业等危险作业时，必须办理作业票审批，并做好各类防护设备、器具准备、 安全技术交底、落实现场监护后，方可作业。  4．…… |  |
| 3-4 | 供水系统 | 供水系统是保 障业主、物业 使用人开展正 常生产、生活， 以及火灾事故 扑灭的基础。 存在断水风 险、生活水质 污染风险、水 浸水涝风险、 | 1．供水系统设备房 （站点） 管控  2．供水设施设备管 控  3．作业环境和作业 条件安全  4．作业行为安全  5．相关方安全  6．安全防护  7．警示标示 | 1．供水系统设备房（站点） 管控：  （1） 机房（柜、箱）门锁牢靠； 通风 口、沟防小动物进入措施齐全； 管道防护措施（管道穿墙 口封堵严密） 符合要求； 挡鼠板齐全； 标识 牌齐全； 消防电话完好、消防器具配置到位，且维护良好。  （2） 管理制度、应急管理制度、水质检测报告、有效健康证、操作 证等上墙张贴齐全、规范； 各种标识牌、铭牌齐全完整； 警示标识、 标线清晰。  （3） 机房室（箱） 内照度、温度、湿度正常，符合规范要求； 无杂 物、卫生良好； 应急灯完好； 通风良好。 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  | 火灾事故无法 及时扑灭风险 等 | 8．…… | 2．供水设施设备管控：  （1） 配电柜（箱）、控制柜（箱） 内各电器元件及其与导线连接紧固， 布线整齐合理，接触良好，无虚接、过热、噪音、起霉、锈蚀现象， 有良好的接地保护，干燥整洁； 各控制按钮、指示灯运转正常，无噪 音和过热现象。  （2） 各类泵体、电机表面清洁，铭牌齐全清晰，阀门、压力表等附 件齐全，功能正常； 水泵密封（机械、填料） 良好，无渗水、溢水； 泵轴与电机同心，机座紧固，螺丝无生锈； 阀门开闭灵活，关闭严密， 阀体，手柄完好，外观整洁； 压力表指针灵活，指示准确，位置便于 观察，紧固良好，表阀及接头无渗水； 水泵安装平稳，运行时无较大 震动和噪声。  （3） 水泵与水箱及供水管道连接良好； 生活水箱、水池检查 口锁闭 牢靠，溢水 口防虫网牢靠，通气 口网布包扎牢靠； 进水阀工作正常； 控制部件启闭灵活，无异响、滴漏。  （4） 供水管丝扣连接牢固，无锈蚀； 焊接、焊 口平直、牢靠； 法兰 连接对接平行，连接紧密，法兰与管道垂直； 支架安装牢固，间距适 当； 保温厚度符合标准，粘贴紧密牢固； 阀门严密； 油漆防腐做法合 理，表面光滑无漏刷； 无漏水现象等。  （5） 制定供水系统维护保养计划，并依照计划规定时间、人员、保 养内容、工作规程等认真组织进行日常保养。  （6） 加强防跑水、漏水等情况的观察和检查，并采取有效的应急处 置措施，降低损耗。  3、作业行为安全管控：  （1） 员工必须树立安全防范意识、环境保护意识，认真执行安全生 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  |  |  | 产规章制度和设备管理安全技术规程。  （2） 未经批准，除专业操作人员，任何人不得进入供水泵房等各要 害部位。  （3） 各级人员必须严格按照安全技术规程进行设备巡查、运行、检 修，认真检查所管辖设备安全运行状态及所属机房范围的安全状况， 一旦发现不安全因素，及时报告；  （4） 各机房钥匙由值班人员专人负责，不得随意配制。无人时应锁 好门窗。交接班时钥匙必须一起交接并作好记录；  （5） 维护保养，需进行如： 动火作业、高空作业、有限空间作业等 危险作业时，必须办理作业票审批，并做好各类防护设备、器具准备、 安全技术交底、落实现场监护后，方可作业。  4．…… |  |
| 3-5 | 排水系统 | 排水系统是保 障业主、物业 使用人开展正 常生产、生活， 防治洪涝的基 础。存在环境 污染风险、洪 涝风险、人员 伤亡风险等。 | 1．排水设施设备管 控  2．作业环境和作业 条件安全  3．作业行为安全  4．相关方安全  5．安全防护  6．警示标示  7．…… | 1．排水设施设备管控：  （1） 井盖、水篦子、积水坑盖、沟盖等完好牢靠； 管道安全防护措 施（穿墙 口封堵严密） 稳妥； 管道检查 口完好，无遮盖； 警示标识齐 全，警示线清晰。  （2） 排水泵控制柜（箱） 内各电器元件与导线连接紧固，布线整齐 合理，接触良好，无过热、噪音现象，有良好的接地保护； 各控制按 钮、指示灯、泵运转正常，无噪音和过热现象； 各类泵体、液位浮球 阀、阀门等附件齐全，功能正常； 阀门开闭灵活，关闭严密，阀体外 观整洁。  （3） 管网丝扣连接牢固，无锈蚀； 管网无跑冒滴漏现象； 各类排水 沟、雨篦子、排水 口通畅，无堵塞； 各类集水坑、检查坑、井等，无 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  |  |  | 杂物堆积，排水正常。  （4） 油污量正常，污水排放正常，无堵塞，不泄漏。  （5） 制定排水系统维护保养、清掏工作计划，并依照计划规定时间、 人员、保养内容、工作规程等认真组织进行日常保养、清掏。  （6） 防汛期间，增加各类排水设施设备巡查次数，确保系统运行正 常，并设立 24 小时值班制度。  2. 作业行为安全管控：  （1） 员工必须树立安全防范意识、环境保护意识，认真执行安全生 产规章制度和设备管理安全技术规程。  （2） 各级人员必须严格按照安全技术规程进行设备巡查、运行、检 修，认真检查所管辖设备安全运行状态及安全状况，一旦发现不安全 因素，及时报告；  （3） 需进行如： 动火作业、高空作业、有限空间作业等危险作业时， 必须办理作业票，并做好各类防护设备、器具准备、安全技术交底、 落实现场监护后，方可作业。交由专业公司作业的，应对其安全生产 管理工作进行监督、检查。  3．…… |  |
| 3-6 | 发电机 | 发电机是物业 区域应急电力 保障基础。存 在火灾事故风 险、应急电力 保障风险、人 | 1．发电机设备房管 控  2．发电机设施设备 管控  3．作业环境和作业 条件安全 | 1．发电机设备房管控：  （1） 机房门锁牢靠； 通风 口、管道、沟、桥架安全防护措施（穿墙 口封堵严密） 稳妥； 挡鼠板齐全； 防水措施牢靠； 接地牢靠； 保温、 除湿、防尘等措施有效。  （2） 消防电话完好，消防砂、消防器具配置到位，且维护良好。  （3） 上墙管理制度、应急管理制度张贴齐全、规范； 各种标识牌、 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  | 员伤亡风险等 | 4．作业行为安全  5．相关方安全  6．安全防护  7．警示标示  8．…… | 铭牌齐全完整，标识清晰等。  （4） 室内照度、温度、湿度正常，符合规范要求； 无杂物、干燥、 卫生良好。  2．发电机设施设备管控：  （1） 机油油质、油位符合要求。冷却水水质、水位符合要求。储电 瓶电压符合要求。  （2） 燃油油料采购、运输、存储符合规范。  （3） 制定发电机维护保养计划，并依照计划规定时间、人员、保养 内容、工作规程等认真组织进行日常保养。交由专业公司维护保养的， 应对其安全生产管理工作进行监督、检查。  （4） 空载运行测试： 每月至少进行一次空载运行测试保养，开机运 行时间符合发电机保养手册要求。严格按照发电机开机操作流程（开 机前检查） 开机空载运行测试； 发电机空载运行后，检查进风道和排 风道是否通畅； 检查发电机组有无异常振动、声响和焦煳味； 检查发 电机外壳和轴承是否有过热现象； 检查油温、油压、电压、频率、声 音等参数是否在允许范围内； 检查发电机组是否有漏水、漏油、漏风、 漏气和漏电情况； 检查排烟的颜色等。  （5） 带载运行测试： 每年至少进行一次带载运行测试保养，开机运 行时间符合发电机保养手册要求。  （6） 定期清洗或更换“三滤”， 即空气滤清器、柴油滤清器和机油滤 清器。  3、作业行为安全管控：  （1） 员工必须树立安全防范意识、环境保护意识，认真执行安全管 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  |  |  | 理制度和设备管理安全技术规程。  （2） 未经批准，除本专业操作人员，任何人不得进入发电机房等各 要害部位。  （3） 严禁携带易燃易爆物品进入发电机房等要害部位。  （4） 各级人员必须严格按照安全技术规程进行设备巡查、运行、检 修，认真检查所管辖设备安全运行状态及所属机房范围的安全状况， 一旦发现不安全因素，及时报告。  （5） 各机房钥匙由值班人员专人负责，不得随意配制。无人时应锁 好门窗。交接班时钥匙必须一起交接并作好记录；  （6） 需进行如： 动火作业、高空作业、有限空间作业等危险作业时， 必须办理作业票，并做好各类防护设备、器具准备、安全技术交底、 落实现场监护后，方可作业。  4．…… |  |
| 3-7 | 防雷与接地 系统 | 防雷与接地系 统是物业区域 防止雷击灾害 的重要设施设 备。存在雷击 风险、人员伤 亡风险、财产 损失风险等。 | 1．防雷设施设备管 控  2．作业环境和作业 条件安全  3．作业行为安全  4．相关方安全  5．安全防护  6．警示标示  7．…… | 1．建筑防雷： 定期巡查避雷针、避雷线、避雷带及引下线，是否有 锈蚀、折断； 定期测试接地装置的接地电阻； 巡查接闪器有无因雷击 发生熔化和折断等情况； 巡查明装引下线有无在验收后装设了交叉或 平行电气线路； 检查接线端子有无接触不良情况； 巡查避雷针及其接 地装置周边有无堆放易燃物等。  2．电气防雷： 巡查接地线连接情况是否牢固可靠； 巡查电气设备与 接地线连接、接地线与接地网连接、接地线与接地干线连接是否完好； 雷暴以后巡查电涌保护器（指示窗是否变色、外壳是否爆裂、接线端 是否变色）。  3．定期对避雷系统的避雷针、避雷线、避雷带及引下线检修检查， |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  |  |  | 对锈蚀部位及时进行除锈并刷银粉漆。  4．定期对防雷系统进行检测（ 一年一次）。  5．…… |  |
| 3-8 | 电梯升降系 统 | 电梯升降系统 是重要的运输 设备，也是各 类安全事故易 发多发的重点 部位。存在人 员伤亡事故风 险、财产损失 事故风险等。 | 1．电梯设备房管控  2．电梯设施设备管 控  3．作业环境和作业 条件安全  4．作业行为安全  5．相关方安全  6．安全防护  7．警示标示  8．…… | 1．电梯设备房管控：  （1） 机房门锁牢靠； 挡鼠板齐全； 通风良好，通风 口防小动物进入、 防雨水飘入措施完善。  （2） 机房内起重用挂钩完整，标识清楚； 机房盘车工具（盘车手柄 或盘车轮） 齐全； 五方通话完好； 消防电话完好，消防器具配置到位， 且维护良好； 防水措施牢靠； 底坑排水 口防护措施（防小动物进入） 稳妥，排水及时通畅。  （3） 机房管理制度、应急管理制度、有效上岗证、操作证等上墙张 贴齐全、规范； 各种标识牌、铭牌齐全完整； 警示标识、平层线标识 清晰。轿厢乘客须知、有效电梯检验合格证公示齐全规范等。  （4） 机房内照度、温度、湿度正常、符合规范要求； 无杂物、卫生 良好； 应急照明正常。  2．电梯设施设备管控：  （1）电梯主机运行正常，无异响、过热情况； 控制柜、配电柜内，温度正常，卫生良好，各电器元件及其与导线连接紧固，布线整齐合 理，接触良好，无虚接、过热、噪音现象。  （2） 电梯按键灵活有效； 层门开关门灵活无异响； 地坎无异物；平层在规定范围； 上行下行无抖动，舒适感较好； 警铃按钮及报警对讲 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  |  |  | 通讯正常； 轿箱显示正常； 轿厢照明齐全、照明良好； 轿厢风扇运行 正常等。  （2） 与具有相应资质的电梯维保公司签订有效的电梯维保合同。依 据维保合同约定监督和跟进电梯维保公司维保、维修工作情况，对相 关记录、保养图片等进行审核、监督，并对维保、维修情况进行质量 测评考核，对其安全生产管理工作进行监督、检查。  3、作业行为安全管控：  （1） 员工必须树立安全防范意识，认真执行安全生产规章制度和设 备管理安全技术规程。  （2） 未经批准，除专业操作人员，任何人不得进入电梯机房、底坑 等要害部位。  （3） 严禁携带易燃易爆、有毒物品进入电梯机房、轿厢等要害部位。 （4） 各级人员必须严格按照安全技术规程进行设备巡查、运行、保 养、检修，认真检查所管辖设备安全运行状态及所属机房范围的安全 状况，一旦发现不安全因素，及时报告。  （5） 各机房钥匙由值班人员专人负责，不得随意配制。无人时应锁 好门窗。交接班时钥匙必须一起交接并作好记录。电梯三角钥匙专人 保管，须经批准方可使用。  4．…… |  |
| 3-9 | 消杀药剂使 用 | 物业区域消杀 药剂使用是防 治病虫害侵 扰、疾病传播 | 1．药剂储存管控  2．作业环境和作业 条件安全  3．作业行为安全 | 1. 员工必须树立安全防范意识，认真执行安全生产规章制度和作业 安全技术规程。  2. 消杀作业操作人员应清楚消杀药剂的防治对象、使用剂量、稀释 倍数等规定要求，正确配制消杀药剂，正确佩戴防护用品。喷药时， |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  | 的重要手段。 存在环境污染 风险、人员中 毒伤亡事故风 险等。 | 4．相关方安全  5．安全防护  6．警示标示  7．…… | 应在喷洒区域做好警示隔离，操作人员应站在上风 口作业。喷药作业 完毕，作业人员应洗净手、脸、和喷药工具，将剩余药剂如数交回库 房集中管理。  3. 药剂必须专人管理，以防出现意外事故； 使用各种药剂的浓度应 准确，两种或两种以上药剂配合时，用量要准确，避免降低药效或产 生药害； 喷洒药剂时要求均匀，以防多药处出现药害，少药处病虫未 除。喷完后要彻底清洗药桶、机器。  4. 防护用品、工具、材料齐备（手套、 口罩、防毒面具、警示牌、 消杀药剂、喷洒工具等）。  5．消杀作业实施前，提前张贴告示，告知相关业主消杀工作安排， 注意事项等。  6．死鼠、残药回收： 及时发现被药剂杀死的老鼠，集中回收； 按灭 鼠药剂使用时效，到期及时回收残存药剂； 将回收的死鼠和残药交专 业单位处置。  7．各级人员必须严格按照安全技术规程进行作业，认真检查作业区 域安全状况，一旦发现不安全因素，及时报告。  8．…… |  |
| 3-10 | 公共秩序维 护 | 物业区域公共 秩序维护是维 护业主、物业 使用人正常生 产、生活秩序， 预防各类安全 | 1．安防及消防设施 设备和器材管控  2．作业环境和作业 条件安全  3．作业行为安全  4．相关方安全 | 1．巡查消防设施设备和器材、安防设施设备的完备状况。  2．巡查门、窗、铁栅是否完好、公共照明是否完好、各类安全标识 是否齐备完好等。  3．巡查公共设施有无损坏； 公用区域是否被占用； 公共通道是否有 堵塞情况； 有无乱停放车辆。  4．巡查楼道： 电梯运行情况； 各种灯具完好情况； 各类标识的完好 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
|  |  | 事故发生的一 项重要工作。 存在治安事故 风险、人身伤 亡事故风险、 财产损失事故 风险等。 | 5．安全防护  6．警示标示  7．…… | 情况； 楼层门窗的完好情况； 楼道是否畅通； 楼顶排水是否通畅； 门 禁系统完好程度及运行等情况。  5．每天对装修现场进行检查： 有无私拉乱接电线、明火施工； 有无 承重墙被损坏等违规装修情况。  6．门岗对进出人、车、物进行询问、核实、登记管理。  7．安全监控值班人员 24 小时对主要出入 口、重点部位进行监控； 发 现异常或收到业主求助，立即通知相关人员赶至事发现场进行处理， 同时上报。  8．…… |  |
| 3-11 | 业主安全责 任告知（高 空抛物/坠 物） | 涉及业主（物 业使用人） 的 安全责任，物 业服务企业应 履行告知、劝 阻和向有关职 能部门报告的 义务，未履行 相关义务，发 生安全事故 | 1．以有效方式履行 禁止高空抛物的宣 传、告知义务。  2．发现高空坠物危 险，并告知、劝阻相 关责任人。  3．危险区域现场设 置警示标志。  4．档案管理。  5．…… | 1．以温馨提示、宣传画等方式向业主宣传、告知高空抛物/高空坠物 的危害、法律责任和相关注意事项。  2．定期巡查高空坠物、外墙脱落等危险源； 专有部位存在危险源的， 告知相关业主并提出相应措施。  3．极端气候前，以有效方式提示业主消除高空坠物安全隐患。  4．存在高空坠物危险的区域，有相应应急措施，现场有警示标志。  5．做好相关档案管理： a、相关温馨提示、告知单、巡查表有记录、 有审核和档案管理； b、对业主或物业使用人存在高空抛物/高空坠物 的行为，有告知、劝阻和报告记录。  6．…… |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点部位  设施和主  要安全作  业行为 | 主要风险 概 述 | 管控要点 | 管控措施 | 责任人 |
| 3-12 | 业主安全责 任告知（消 防） | 后，物业服务 企业承担相应 法律责任。 | 1．以有效方式履行 消防安全的宣传、告 知义务。  2．发现消防安全隐 患，并告知、劝阻相 关责任人。  3．档案管理。  4．…… | 1．以温馨提示、邀请业主参与消防演练等方式，向业主宣传消防安 全知识。  2．消防安全宣传应涉及消防通道、用电、用气、电动自行车充电、 危险品存储等方面。  3．以有效方式告知业主消防设施设备存在故障、问题的风险和危害， 以及动用房屋专项维修资金中修大修、更新、改造消防设施设备是全 体业主的责任和义务。  4．定期巡查消防车通道、疏散通道、安全出 口等设施场地，对业主 或物业使用人堵塞、占用、封闭消防车通道、疏散通道、安全出 口和 楼梯间的行为进行告知、清理和劝阻。  5．对业主或物业使用人不规范充电、停放电动自行车的行为进行告 知、劝阻。  6．做好相关档案管理： a、相关温馨提示、消防演练，有记录、有审 核和档案管理； b、对业主或物业使用人堵塞、 占用、封闭消防疏散 通道、安全出 口，电动自行车不规范充电、停放等涉及消防安全的行 为，有告知、劝阻和报告记录； c、消防事故隐患排查治理记录。  7．…… |  |

四、 应急管理和处置清单

应急管理和处置清单(2.0版）

（一） 浸水、漏水事故处置清单示例

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 主要风险概述 | 风险管控措施 | 确认情况 （是/否） | 签字 | 备注 |
| 1 | 1．浸水、漏水区域可  能会引起电气设备短 路、损坏；  2．建筑物被水浸，顶、  墙、地面被破坏；  3．水中带电，造成人 员伤亡。 | 当接到浸水、漏水报修后，立即通知人员前往 现场勘查，确认浸水、漏水状况及原因。 |  |  |  |
| 2 | 立即关闭供水阀门或采取相应断水措施，同时 告知相关业主或使用人。 |  |  |  |
| 3 | 特别要注意共用设施设备的安全管理： 应及时 切断或堵塞水源，及时将电梯升至不受水浸的 安全楼层，及时关闭相关电气设备的电源开关， 防止配电室及其他电器设备受浸。 |  |  |  |
| 4 | 排水时，应首先确认水中不带电，并做好绝缘 防护，组织人员排除积水。 |  |  |  |
| 5 | 处理完成浸水、漏水事故，并做好相应检查、 检测后恢复供水、供电。 |  |  |  |
| 6 | …… | …… |  |  |  |

（二） 雨、污水管及排水管网阻塞事故处置清单示例

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 主要风险概述 | 风险管控措施 | 确认情况 （是/否） | 签字 | 备注 |
| 1 | 1.可能不慎掉入井 口；  2.疏通时，可能因有 毒气体、氧气不足造 成人员伤亡。 | 接到雨、污水排水管网阻塞报修信息后，立即通 知人员进行现场勘查。 |  |  |  |
| 2 | 检查堵塞原因，确定堵塞位置，告知相关区域业 主或使用人。 |  |  |  |
| 3 | 清理堵塞时，应办理作业票审批，做好作业前准 备： 现场设立告示牌和做围栏防护； 对作业人员 进行安全技术交底； 检查作业设备和装备； 对管 道内氧气含量和有毒气体浓度进行检测； 对管网 进行通风换气等。作业时： 作业人员必须佩戴好 安全防护、通讯装备，并严格按照操作规程实施 作业。同时，作业监护人员适时监测通风和作业 人员状况，控制风险，安全作业。 |  |  |  |
| 4 | 处理完毕后，清理恢复现场。 |  |  |  |
| 5 | …… | …… |  |  |  |

（三） 燃气泄漏事故处置清单示例

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 主要风险概述 | 风险管控措施 | 确认情况 （是/否） | 签字 | 备注 |
| 1 | 燃气泄漏，可能 引起的起火、爆 炸 | 接到有燃气泄漏或疑似燃气泄漏事故信息后，迅速 通知人员前往查看。 |  |  |  |
| 2 | 现场人员应注意： 关闭对讲机、手机等电子通讯设 备； 切不可按（疑似） 燃气泄漏房间的门铃； 切不 可开启（疑似） 燃气泄漏房间的任何电器及使用室 内电话。 |  |  |  |
| 3 | 尽快尽量开启相关区域的门窗，使空气流通。 |  |  |  |
| 4 | 尽快通知燃气经营单位采取应急处置措施、并组织 抢修。 |  |  |  |
| 5 | 通知人员及时关闭相关区域的燃气阀门。 |  |  |  |
| 6 | 疏散撤离相关区域人员，对相关区域实施通道控制。 |  |  |  |
| 7 | 发现燃气中毒者，立即施救，将其移动至户外，呼 吸新鲜空气，并通知医疗机构前往救治。 |  |  |  |
| 8 | 必要时采用水冲等方式稀释燃气浓度。 |  |  |  |
| 9 | …… | …… |  |  |  |

（四） 雷雨、大风、暴雨灾害处置清单示例

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 主要风险概述 | 风险管控措施 | 确认情况 （是/否） | 签字 | 备注 |
| 1 | 1.雨水灌入，造成 设施设备或业主 财产受水浸造成 损坏； 2.大风吹倒树木、 悬挂物等对人或  物造成砸伤； 3.大雨后，病菌孳 生，发生传染病。 | 雷雨、大风、暴雨发生时，项目负责人应尽快到达 现场，组织抢险救灾工作。 |  |  |  |
| 2 | 采取有效措施，告知物业区域内的所有人员： 关好 门窗，尽量不要在室外活动，不要在靠近大树下的 区域活动等相关信息。 |  |  |  |
| 3 | 组织人员对物业区域内地势低洼的区域用沙袋等 物资进行加筑处理，防止雨水灌入。 |  |  |  |
| 4 | 密切监视和检查设备的使用情况，发现问题及时处 理。设备受损，立即停用，并告知业主、使用人。 |  |  |  |
| 5 | 加强对各出入 口、通道 口的控制，防止不法之徒乘 乱滋事，加强对公共区域的巡查，排除安全隐患。 |  |  |  |
| 6 | 及时对积水、沙土、树枝、玻璃碎片等垃圾进行清 理，对排污设施进行疏通。 |  |  |  |
| 7 | 积水退去后，对物业区域内各区域进行消杀灭害， 防止疫情发生。 |  |  |  |
| 8 | …… | …… |  |  |  |

（五） 传染病疫情处置清单示例

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 主要风险概述 | 应急风险管控措施 | 确认情况 （是/否） | 签字 | 备注 |
| 1 | 1.传染病流行时， 易发生人心恐慌， 群体事件； 2.传染病传播造 成更大范围的伤 害。 | 物业区域内传染病疫情的预防和处理应坚持科学 客观的态度，积极配合政府、卫生防疫部门开展疫 情防控工作。 |  |  |  |
| 2 | 传染病的防治应采取以切断主要传播环节为主的 综合措施。传染病的传播和流行必须具备三个环 节： 即传染源、传播途径及易感者。若能完全切断 其中一个环节，即可防止该种传染病的发生和流 行。各种传染病的薄弱环节各不相同，在预防中应 充分利用。 |  |  |  |
| 3 | 在传染病高发期，应加强环境维护力度，对物业及 周边区域进行定期消毒处理，开展灭鼠、灭蝇、灭 蚊等工作，阻断传染病传播途径。 |  |  |  |
| 4 | 联系卫生防疫机构，在物业区域内开展传染病防治 宣传，使业主、使用人了解基本的传染病疾病防治 知识，培养良好的个人卫生习惯。 |  |  |  |
| 5 | 在疫情发生时，加强自我防护，应在保障自身不被 传染的前提下，开展防治工作。 |  |  |  |
| 6 | 当发现传染性疾病或疑似出现传染病疾病，应按照 政府卫生行政管理部门规定的内容、程序和方式， 及时报告疾病防控情况。 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 主要风险概述 | 应急风险管控措施 | 确认情况 （是/否） | 签字 | 备注 |
| 7 |  | 及时将疫情发生情况、防治措施以及注意事项告知 物业区域内所有人员，做好防范措施。 |  |  |  |
| 8 | 协助相关部门对疫情感染区域采取隔离措施，设立 警戒等。 |  |  |  |
| 9 | 按照政府卫生防疫部门的指导要求，使用相应的药 剂对疫情感染区及周边区域进行消毒处理，防止疫 情扩散。 |  |  |  |
| 10 | 疫情期间，随时了解收集疫情防治最新消息，并向 业主、使用人发布。 |  |  |  |
| 11 | …… | …… |  |  |  |

（六） 火灾处置清单示例

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 主要风险概述 | 应急风险管控措施 | 确认情况 （是/否） | 签字 | 备注 |
| 1 | 初期火灾扑灭和 人员疏散不及时， 造成更为严重的 后果。 | 发现火情，须及时拨打报警电话，向消防救援机构报警。 报警时应将着火地点、起火燃烧物质、火势大小、起火原 因等情况报告清楚。 |  |  |  |
| 2 | 启动应急预案，采取有效措施，安排人员切断燃火区域供 电、燃气开关，关闭电梯运行； 通知、并组织燃火区域人 员疏散撤离。 |  |  |  |
| 3 | 安排人员疏导交通，指引消防车通行。 |  |  |  |
| 4 | 利用消防设施设备、灭火器材对初期火灾进行扑灭。灭火 时须注意自身防护，不能冒险作业。 |  |  |  |
| 5 | 组织人员灭火的同时，各岗位人员应坚守岗位，禁止无关 人员靠近或进入火灾现场。 |  |  |  |
| 6 | 消防救援队员到达现场，应及时向消防救援队员报告火灾 情况，并积极配合消防救援队实施灭火（引导线路、维护 现场秩序等）。 |  |  |  |
| 7 | 火灾扑灭后，做好善后工作，包括人员救护、火灾现场保 护，协助火灾原因调查等。 |  |  |  |
| 8 | …… |  |  |  |

第三章 应急预案

（一） 总则

## 1、编制目的

为全面贯彻落实“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，坚持以人为本、安全发展理念，规范公司应急救援管理工作，提高应对和防范风险与事故的能力，及时、有效地组织对公司、对小区突发的生产安全事故采取应急救援行动，最大限度地减少人员伤亡、财产损失、环境污染和社会危害，特制定本预案。

## 2、编制依据

本预案依据以下法律法规、标准制度及相关文件，结合公司实际制定。

（1）《中华人民共和国突发事件应对法》（中华人民共和国主席令第六十九号）

（2）《中华人民共和国安全生产法》（中华人民共和国主席令第十三号）

（3）《国家突发公共事件总体应急预案》（2006年1月8日发布并实施）

（4）《安全生产事故应急预案管理办法》（中华人民共和国应急管理部令第2号令）

（5）《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导》（GB/T29639-2013）

（6）《中华人民共和国消防法》（中华人民共和国主席令第二十九号，2019年4月23日修订）

（7）《火灾事故调查规定》（公安部令第121号2012年7月17日修订）

（8）《中华人民共和国食品安全法》（中华人民共和国主席令第22号2018年12月29日修正）

（9）《物业管理条例》（国务院令第698号（2018年3月19日施行）

（10）《中华人民共和国物权法》主席令第62号（2017-3-16发布））

（11）《中华人民共和国消防法(2019修正)》（中华人民共和国主席令第二十九号 2019-04-23发布）

（12）《保安服务管理条例》（中华人民共和国国务院令第564号 2010年1月1日起实施）

（13）《工伤保险条例》（国务院第586号令）

（14）《电梯维护保养规则》TSG T5002-2017

（15）《建筑设计防火规范》（GB50016-2014 2018版）

（16）《南充市生产安全事故应急预案》

# （二） 应急组织机构及职责

## 1、应急组织机构

公司成立应急救援指挥部。应急救援指挥部设总指挥、副总指挥；指挥部常设机构为应急救援指挥部办公室（以下简称应急办）；应急救援指挥部下设应急办以及抢险救援组、疏散警戒组、后勤保障组、报警联络组、事故调查善后组。如有特殊情况，各专业组由总指挥临时任命。

抢险救援组

疏散警戒组

报警联络组

后勤保障组

事故调查善后组

生产安全事故应急指挥部

应急救援指挥部（办公室）

**图1-1 四川鑫尚品物业管理有限公司“昌信·悦府”小区应急组织机构图**

### **1.1、应急救援指挥部成员**

公司应急指挥部组织体系如下：

总指挥：王勇

副总指挥：何联

成员：孙健、马燕、刘宜文、于丽琼、陈万里、杨利华

公司抢险值班电话24小时应急值守（电话：0817-4615288、19938760528）若总指挥不在公司时，由副总指挥负责应急救援工作。

### **1.2、应急救援指挥部职责**

（1）贯彻落实国家有关事故应急处理管理工作的法律、法规和上级部门的有关规章制度，执行政府关于事故应急处理的重大部署。

（2）危急事件发生后，应立即组织各应急处置工作组按职责分工，赶赴现场组织事故处理。按照“以人为本，安全第一”的原则，进行应急处理。

（3）指挥开展事故应急处理、救援和生活恢复等各项工作。

（4）负责向上级领导及有关部门报告事故情况和事故处理进展情况。

（5）做好事故（发生原因、处理经过、设备损坏和经济损失情况）调查工作。

（6）发布、启动和解除生产安全事故应急预案的命令。

（7）审查批准现场救援方案。

（8）按照预案程序和现场救援方案，组织、协调、指挥生产安全事故应急救援工作的有效实施。

（9）根据事故发展状态和现场救援过程中出现的新问题，随时变更、修改救援方案，及时采取相应的应急处理措施。

（10）紧急调用各类救援物资、设备、人员和占用场地，并负责督促归还或给予适当补偿。

（11）总结应急预案工作经验教训。

（12）办理政府主管部门交办的其他事项。

## 2、总指挥及职责

总指挥：王勇 联系电话：18380718880

职 责：负责公司突发事故应急处理，全面协调、指挥、制定和实施正确有效的突发事故应急抢险方案，并亲临现场指挥，组织人员对物资、设备进行救援处理，有效地减少事件损失，防止事件蔓延、扩大，具体如下：

（1）分析紧急状态和确定相应报警级别；

（2）指挥、协调应急反应行动；

（3）与外部应急反应机构的联络；

（4）直接监察应急人员的行动；

（5）保护现场和人员的安全；

（6）向上级汇报事故情况，必要时向上一级政府机构发出支援请求；（7）组织事故调查，总结事故经验教训。

## 3、 副总指挥及职责

副总指挥：何联 联系电话：13696026901

职 责：紧急情况发生后总指挥尚未到达或由于工作原因无法到场时，由副总指挥负责紧急事件发生时现场应急救援的全面组织、指挥、决策，当总指挥到场后，向总指挥移交指挥权，并在随后的救援工作中密切配合、协助总指挥进行事故报告、事故救援工作。

## 4、应急办

### **4.1、应急办成员**

应急办设在“昌信·悦府”小区物业办公室，应急办主任由项目经理担任,其它人员由应急应急救援指挥部成员组成。值班电话：0817-4615288

### **4.2、应急办职责**

（1）应急办应与各区域（部门）、政府有关部门及周边企业持畅通联系。

（2）负责接、发险情警报，及时准确向指挥部汇报险情、抢险、疏散、救援等有关情况，及时准确将指挥部的指令向相关人员和相关部门传达。

（3）负责动态收集汇总各项应急救援信息，并按总指挥授权，对外发布险情及救援工作信息。

（4）保证现场指挥与上级的通信联络畅通，保持指挥部与外界的联系，请求应急升级。

（5）针对公司的各种危险因素，制定相应的现场处置方案。

（6）组织开展专门的培训和演练。并根据演练中暴露出来的问题，对应急预案进行定期或不定期的修订、完善。

（7）负责平时的应急准备，事故发生时接受事故报、信息报送，组织联络应急状态下的各职能部门的沟通协调，立即向应急救援指挥部总指挥报告。

（8）组织召开事故现场会议，传达指挥部命令并监督落实。

（9）通知应急救援有关成员，做好应急准备、立即投入救援。

（10）检查现场救援工作，联络气象部门、获取准确的气象预报，收集险情和救援状况并向指挥部报告，提出救援建议，协调指挥部开展工作。

（11）配合相关部门进行事故调查处理工作。

（12）负责建立生产安全专家组，并组织专家开展应急救援现场咨询服务工作。

## 5、抢险救援组

### **5.1、抢险救援组成员**

组长（应急队长） 刘宜文 联系电话 18990753208

成员：吕仕洪 17729860709

成员：敬荣光 15984818190

成员：何志太 17765559621

成员：何永强 13268056338

成员：朱 敏 17748401680

### **5.2、抢险救援组职责**

1. 根据预案规定的应急处理程序，协调各专业技术人员按专业范围具体实施应急处理，负责事故现场的救生、控险、排险等工作；
2. 执行事故应急救援指挥部指令，及时报告事故处置情况；
3. 落实配备抢险救灾所需的装置设施、物资及个体防护设备；
4. 负责抢救遇险人员；
5. 负责排险、控险等现场救援工作；
6. 负责事故现场转移物资；
7. 负责泄漏现场处置工作；
8. 负责事故后现场的消洗清理工作。

## 6、疏散警戒组

### **6.1、疏散警戒组成员**

组长：蒙勇庆 13728810517

成员：贾守成 18281732809

成员：张德俊 18281765846

### **6.2、疏散警戒组职责**

1. 执行事故应急救援指挥部的指令；
2. 负责事故现场的警戒和治安保卫工作，划出警戒区域；
3. 负责人员疏散，清点疏散人数，统计伤亡人数；
4. 负责维持事故现场秩序；
5. 保护事故现场；
6. 保障救援现场道路交通畅通无阻；

（7）负责引导消防车、救护车、外援抢险车辆进入公司。

## 7、报警联络组

### **7.1、报警联络组成员**

组长：马 燕 17765595138

成员：李红梅 17765547998

### **7.2、报警联络组职责**

负责内外部信息的联络沟通。当发生紧急情况时，及时报警，详细告知公司的详细地址，灾害发生的位置，并及时与公司值班领导联系。

如遇火灾事故，自身救援人员无法扑灭时，应立即拨打119，联系最近的消防中心；当有人员受伤时，应立即拨打120，与当地医疗急救中心进行联系。

在紧急抢救的全过程中，负责内部与外部信息的联络沟通，并确保所有信息的及时性与准确性。

## 8、后勤保障组

### **8.1、后勤保障组成员**

组长：孙 健 17781154691

成员：于丽琼 18181133215

### **8.2、后勤保障组职责**

1. 执行事故应急救援指挥部的指令；
2. 负责受伤人员的救护工作；
3. 负责接送受伤人员到医院急救；
4. 负责抢险物资、设备设施、防护用品及抢险救灾人员食物及生活用品供应等后勤保障工作；
5. 负责受灾人员安置及物资供应等工作；
6. 负责抢险物资、设备设施、防护用品日常检查、补充、维护、保养工作。
7. 负责现场人员救护，及时与医疗机构联系，拨打120，配合护送转移伤员。

## 9、事故调查善后组

### **9.1、事故调查善后组**

组长：王 勇 总经理 18380718880

成员：何 联 项目经理 13696026901

成员：孙 健 综合主管 17781154691

成员：刘宜文 安全部主管 18990753208

### **9.2、事故调查善后组职责**

### 负责保护事故现场并取证，配合相关职能部门，对事故发生的原因进行分析、调查；事后将事故情况形成书面材料，并对事故提出处理意见或建议。

负责灾后保险理赔工作；负责做好伤员住院期间临时护理工作；受伤人员的治疗及伤员家属的安抚工作；公司内部人员的思想稳定工作；积极做好接待及事后处理的准备工作。

以上组织机构所有成员手机（电话）必须24小时开通，确保联络畅通。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **救援小组** | **姓名** | **职务** | **电话** |
| 总指挥： | 王勇 | 总经理 | 18380718880 |
| 副总指挥： | 何联 | 项目经理 | 13696026901 |
| 1、抢险救援组成员 |  |  |  |
| 组长 | 刘宜文 | 应急队长 | 18990753208 |
| 成员 | 吕仕洪 |  | 17729860709 |
| 成员 | 敬荣光 |  | 15984818190 |
| 成员 | 何志太 |  | 17765559621 |
| 成员 | 何永强 |  | 13268056338 |
| 成员 | 朱敏 |  | 17748401680 |
| 2、疏散警戒组成员 |  |  |  |
| 组长 | 蒙勇庆 |  | 13728810517 |
| 成员 | 贾守成 |  | 18281732809 |
| 成员 | 张德俊 |  | 118281765846 |
| 3、报警联络组成员 |  |  |  |
| 组长 | 马燕 |  | 17765595138 |
| 成员 | 李红梅 |  | 17765547998 |
| 4、后勤保障组成员 |  |  |  |
| 组长 | 孙健 |  | 17781154691 |
| 成员 | 于丽琼 |  | 18181133215 |
| 5、事故调查善后组 |  |  |  |
| 组长 | 王勇 | 总经理 | 18380718880 |
| 成员 | 何联 | 项目经理 | 13696026901 |
| 成员 | 孙健 | 综合主管 | 17781154691 |
| 成员 | 刘宜文 | 安全部主管 | 18990753208 |

（三） 火灾事故专项应急预案

## 1、处置措施

### **1.1、二级险情**

（1）保安值班室在接到电话报警信息后，需问清火警发生的区域、地点（事后需详细纪录）。同时赶往火警地点进行勘查。

（2）自动报警发生后，保安人员立即以最快的速度赶往报警点位，进行现场勘查，确认火警。

（3）如未发现任何火源或烟雾，需查明火警原因，确认后将报警系统复位，做好记录，同时上报公司应急救援办公室。

（4）如发现火源或烟雾，自动升级为二级险情。

### **1.2 、一级险情**

（1）火警得到确认后，第一个发现火情的人员即可向119报警，同时上报公司应急救援办公室，由应急救援办公室通知各应急救援小组成员参与应急抢险。火灾现场的最高负责人当即组织，可以调动的一切力量指挥扑救，待上一级领导到达后汇报情况，移交指挥权。

（2） 应急救援办公室抢险指挥组在接到通知后，立即赶赴现场指挥灭火并密切监视火灾现场的发展情况。指挥公司及附近居民参与义务消防灭火。

（3）后勤保障组接到通知后，立即组织消防器材和其它物资的调配和补充。报警联络组派人员引导消防队准确快速到达火灾现场。

（4 ）物业公司疏散警戒组接到通知后，带领部门员工，携带灭火器、手电筒等，开启紧急疏散批示灯、安全通道门，切断现场供电（应急电源除外）、供气开关（阀），负责打开最近距离的消防栓，接上消防水带参加灭火。

### **1.3、 紧急疏散**

(1 )接到紧急疏散通知后，客服中心、保安值班办公室、救援办公室不再接转外线电话，所有电话均成为消防专用电话。

（2）后勤保障组和报警联络组以及疏散警戒组成员人负责疏散火灾区域住户人员。

（3）疏散注意事项：

①紧急关闭大门入口；

②通过有烟雾或火灾现场时，应屏住呼吸，在有可能的情况下，带上防毒面具或湿毛巾；

③ 在疏散过程中，应按老、病、残、妇、幼的顺序优先安排通过，通过狭窄通道时，注意不要拥挤，保持安静，防止踩踏事故的发生；

④ 必须服从工作人员（义务安全员）的指挥，如不服从工作人员的安排，后果自负，如影响到他人安全，事后将给予严肃处理，直至追究法律责任；

⑤物业公司员工应发扬大无畏的精神，首先保障住户的利益；

⑥ 在整个疏散过程中，所有员工应保持高度镇静，尽力协助住户；

⑦注意自身的安全保护，防止伤亡。

⑧物业公司所有员工应让住户相信公司领导和消防部门能够使围困的所有人员获救。

（5）交通管制。小区消防通道为消防车、紧急救援车、医院救护车和疏散车道，由物业公司保安队员或公司指定人员进行交通管制。

（6）紧急疏散集合点：小区大门口。

（7）由后勤服务组负责在小区门口保安值班室，为“120”设立临时急救中心，对因火灾事故中受伤的人员进行抢救，进行简单处理后及时将重伤人员转院治疗，将人员伤亡减至最低。

### **1.4、善后处理、事故调查**

（1）火灾扑救工作结束后，保留现场，禁止无关人员进入；

（2）物业公司应急救援指挥部总指挥对火灾现场进行清查，记录、核实财物受损情况；

（3）事故调查善后组配合上级安全监察部门以及公安机关作好火灾事故现场调查；

（4）事故调查善后组、后勤保障组开展善后处理工作；

（5）后勤保障组请求相关单位支援，协助住户安排好食宿，安排好员工和住户当前生活和工作；

（6）事故调查善后组按要求提供火灾事故调查报告；

（7）物业公司工程部组织员工恢复供应水、电、气，火灾区域部门负责恢复现场秩序。

（四） 防汛事件专项应急预案

## 1、处置措施

（1）成立的防汛领导小组和抢险队。具体负责小区内的防汛工作，确保安全度汛和业主财产不受损失;及时收集雨情、汛情等情报;做好防汛宣传工作,提高全体业主的防汛意识确保无事故发生。防汛期间要保障通讯畅通，防汛成员和值班做到24小时电话畅通。值班要坚守岗位,严禁离岗、脱岗。如遇大雨，经理及各级主管、安保班长必须到岗，办公室要做到手机不关机。

（2）建立安全责任制。管理处领导人将具体工作分布到位,做到各个区域都有直接责任人。对不能按时到岗和不认真负责而造成损失的实行问责制，造成重大损失的要追究责任。

（3）联系工作。安保部门应对有车业主进行经常性的安全提示，并做好地下室车辆停放秩序。客服应了解，所有地下车库的业主通讯联系方式，必要时通知业主，配合做好安全疏散工作。遇到特大暴雨,应密切关注雨水情况和小区内有关道路的通畅情况，做好与全体业主的联系准备工作。

（4）物资准备和各部门的具体职责。根据小区实际情况，对重点部位要加强巡视;各部门分工明确;做到雨前、雨中、雨后都有专人负责监视;并做出相应排险措施;以下是各部门]的明确分工与职责。

（5）在汛情来临时，物业客服部门要做好和全体业主间的温馨提示工作,对灾情相对严重的几座楼层，要重点记录汛情信息，必要时电话通知业主告知详情。如有业主求救电话，应详细记录业户详细住址(楼层号、单元号、房间号、联系方式),并立即向上级主管部门报告，申请增援。

（6）物业公司工程部应定期检查小区内的水、电设备，汛期要适当增加检查频率,确保设备正常使用和安全。检查各排水管道的畅通情况和应急使用情况。险情发生时的救援物资包括:

①应急灯具要充足电量，以备夜间使用。

②沙袋若干，将沙袋放在地势较低的入口地方，可以起到截流的作用，避免上游雨水汇集到地势较低的区域，造成危险。小区内几个容易积水的楼层地方，要密切关注积水情况。灾情结束后要立即将沙袋搬离至隐蔽区域,并做好保护工作,以免影响下一次的使用。

③准备铁锹、带钩钢筋根，必要时疏通下水道,或直接打开下水道井盖，可以加快雨水流入下水道的速度,避免雨水冲进地势较低的车库或仓库。灾情结束后要立即放置井盖到原处，以免发生危险。

④排水泵和排水管要放置在易拿易放的地方，并定期检查设备的工作情况。如遇部分管道排水不畅，应用排水泵将此区域的积水排至其他顺畅的区域。用后要清洗干净，并存放。

（7）物业安保部门要充分做好汛期安全保卫工作,如有求救或增援电话，应在第一时间赶到现场，做好救援和保卫工作,如遇特殊情况应立即向上级主管部门]报告,在关键时刻帮业主排忧解难。

# （五） 电梯困人事件专项应急预案

## 1、电梯运行中意外事件或事故信息报告与管理

1、电梯发生意外时，有关人员可参照下列方式传递、报告救援信息。

2、受困人员：在自身条件许可的情况下，可采取下列顺序方法对外传递相关信息发布：

（1）利用电梯轿厢内的紧急报警装置，将受困信息发布给小区物业管理机构或电梯维护保养企业。

（2）利用自己的电话，拨打电梯轿厢内公布的救援电话，将救援信息发布给小区物业管理机构或电梯维护保养企业。

（3）通过直接喊话的方式，将救援信息发布给电梯外面的人员。

（4）利用自己的电话，直接拨打“110”或“119”，将救援信息发布给公安、消防部门。

（5）只有在无法使用上述方式实现救援信息发布时，可以通过敲打电梯的方式,发布救援信息。

（6）不应拔门，应等待救援。

1. 公众：在收到或发现救援信息后，应立即将救援信息传递给小区物业管理机构或电梯维保机构或直接向“110” 、“119”报警；

4、物业监控室值班人员：在接到救援信息后，应将受困人员的下列信息记录，并立即将救援信息报告给本小区应急救援指挥部，应急救援指挥部根据具体情况，可参照下列程序传递救援信息：

（1）向电梯维保公司发布应急救援信息。

（2）如果需要采取医疗措施，可拨打电话“120”，联系医疗救助。

（3）发生火灾、建筑物受损，可以拨打电话“119”，联系消防部门救助。

（4）发生重大事故，应向当地政府、特种设备安全监督管理部或区域应急指挥部报告。

（5）需要记录的报警信息一般包括：

* + 报警人员的姓名、联系方式。
  + 受困人员所在具体位置：地址、层站、电梯编号。
  + 受困人员的身体状况，是否需要医疗救助。
  + 报警时间。

5、应急救援组：

（1）在可能的情况下，尽快与受困人员取得联系。

（2）随时将救援过程的信息向应急救援指挥部报告。

6、应急救援指挥部：

（1）发布或下达区域性应急救援信息。

（2）启动重大事故应急救援预案。

（3）发布应急救援预案结束信息。

7、在应急救援过程中，电梯管理部门应与小区各应急救援小组保持联系，随时掌握应急救援的进展情况，在可能的情况下，应与求救人员保持经常性联系，随时了解救援活动的进展情况；

## 2、 电梯事故预防预警系统

1、应急救援指挥部总指挥负责突发公共事件的预防、发布、监督和管理工作。

2、成立应急指挥部、应急救援小组。

3、建立预警逐级报告制度。

4、对于已经完成预报、可能造成电梯困人的一些公告，例如：地震、火灾、停电、施工项目等，应提前采取预防措施，在确认安全的情况下，适时的停止电梯运行，避免发生电梯困人事件；

5、对于存在安全故障的电梯，应及时停止运行，由电梯专业维修人员进行维修，排除故障后再投入运行；

6、对于电梯存在的安全隐患或缺陷，特种设备主管部门、作业人员、使用小区应将有关信息向电梯生产厂或电梯安装维修部门通报，督促有关部门尽快完善；

7、电梯定期进行检验。

## 3、 应急救援方案及实施

## 3.1、应急救援方案

（1）电梯**发生困人事件后，如果电梯专业维修人员能够对电梯进行操作和控制，建议采取电梯专业维修人员的一般救援措施，通过电梯专业维修对于电梯的人工操作，完成救援活动。**

**（2）电梯发生困人事件后，如果维修人员不能对电梯进行操作和控制，建议请求专业的消防人员支援，采取消防人员的特殊救援措施，发挥消防人员高空作业能力强、经验丰富、高空作业设备和特殊救援设备齐全的优势，完成救援活动。**

## 3.2、电梯事件或事故案例及一般救援方法

（1）曳引电梯、**液压**电梯非开门区困人（停电、冲顶、蹲底、门触点故障）：故障现象可能是电梯停在井道内不能正常启动运行，将人员关（困）在电梯轿厢内；救援方法详见5附录。

（2）曳引电梯、液压电梯非正常开门运行发生剪切事故（开门走车、溜车）：故障现象可能是电梯门区或在井道内，将人卡在门区和轿厢、轿厢与对重之间；救援方法详见5附录。

（3）曳引电梯制动器失效：故障现象可能是电梯停在井道内不能正常启动运行，将人困在电梯轿厢内；救援方法详见5附录。

（4）安全钳意外动作：故障现象可能是限速器动作后带动安全钳动作，将电梯轿厢或对重闸在导轨上，电梯停在井道内不能正常启动运行，将人员困在电梯轿厢内；救援方法详见5附录。

（5）上行超速保护装置动作：故障现象可能是电梯停在井道内不能正常启动运行，将乘客困在电梯轿厢内；救援方法详见5附录。

（6）发生火灾后，电梯可能出现两种情况：其一是电梯可以继续运行，其二是电梯停在井道内不能继续正常运行，将人员关（困）在电梯轿厢内；救援方法详见5附录。

## 3.3、特殊情况下的特殊救援措施

# 电梯发生困人事件后，如果电梯不具备电梯专业救援条件（如：建筑物危房、恐怖、毒气泄漏等），救援人员无法实现救援，应请求专业部门支援。

# 5、附录

## 5.1电梯、液压电梯非开门区困人应急救援方法（停电、冲顶、蹲底、门触点故障）

**适用范围**：曳引式电梯、液压电梯。

**注意事项**：

A 本附录仅供参考，请各小区根据实际情况制定相应的应急救援方法；

B 应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；

C 救援人员2人以上；

D 应急救援设备、工具：层门开锁钥匙、盘车轮或盘车装置、松闸装置、常用五金工具、照明器材、通讯设备、小区内部应急组织通讯录、安全防护用具、警示牌等；

E 在救援的同时还要保证自身安全。

**1、通 则**

1.1 首先断开电梯主开关，以避免在救援过程中突然恢复供电而导致意外的发生。

1.2 通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话（见图A1），安抚被困乘客，可以采用以下安抚语言：“乘客们，你们好！很抱歉，电梯暂时发生了故障，请大家保持冷静，安心地在轿厢内等候救援，专业救援人员已经开始工作，请听从我们的安排。谢谢您的配合。”



图A1 救援人员与轿内乘客联系示意图

1.3 若确认有乘客受伤或有可能有乘客会受伤等情况，则应立即同时通报120急救中心，以使急救中心做出相应行动。

**2、电梯非开门区“停电”困人**

2.1 通过与轿厢内被困乘客的通话，以及通过与现场其他相关人员的询问或与监控中心的信息沟通等渠道，初步确定轿厢的大致位置。

2.2 在保证安全的情况下，用电梯专用层门开锁钥匙打开所初步确认的轿厢所在层楼的上一层层门（若初步确认轿厢在顶层，则打开顶层的层门）。



图A2 专用层门开锁钥匙

2.3 打开层门后，若在开门区，则直接开门放人。若在非门区，则仔细确认电梯轿厢确切位置（若确认电梯轿厢地板在顶层门区地平面以上较大距离，被困乘客无法从轿厢到达顶层地面，即冲顶情况，请参照2处理；若确认电梯轿厢地板在底层门区地平面以下较大距离，被困乘客无法从轿厢到达底层地面，蹲底情况，请参照3处理。）。根据不同类型电梯进行下一步操作：



图A3 不能救援位置示意图

2.3.1 有机房电梯的操作

2.3.1.1 救援人员在机房通过紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

2.3.1.2仔细阅读有机房电梯松闸盘车作业指导或紧急电动运行作业指导，严格按照**相关**的作业指导进行救援操作。





图A4 手动盘车示意图

2.3.1.3根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

2.3.1.4根据轿厢实际所在层楼，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

图A5 救援乘客示意图（轿厢在层站上部）

图A6 救援乘客示意图（轿厢在层站下部）

2.3.2 无机房电梯的操作

2.3.2.1救援人员通过紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

2.3.2.2仔细阅读无机房电梯紧急松闸救援作业指导（根据轿厢与对重是否平衡，进行相关的操作）或紧急电动运行作业指导，严格按照相关的作业指导进行救援操作。

2.3.2.3根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

2.3.2.4根据轿厢实际所在层楼，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

**3、电梯非开门区“冲顶”困人**

（对于无机房电梯，如果轿厢冲顶、对重压在缓冲器上且轿厢安全钳动作，可在顶层开门放人）

3.1 按1.1操作。

3.2 按1.2操作。

3.3打开层门后，确认电梯轿厢地板在顶层门区地平面以上较大距离，即冲顶情况，则根据不同类型电梯进行下一步操作：

3.3.1 有机房电梯的操作

3.3.1.1救援人员在机房通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

3.3.1.2观察电梯曳引机上的钢丝绳，如果发现没有紧绷，则可能是轿厢在冲顶后，对重压上缓冲器，然后轿厢向下坠落，引起了安全钳动作。此时，必须先释放安全钳，然后进行以下操作。

3.3.1.3仔细阅读有机房电梯松闸盘车（向轿厢下行方向盘车）作业指导或紧急电动运行（向轿厢下行方向）作业指导，严格按照相关的作业指导进行救援操作。

3.3.1.4根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入顶层平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

3.5.1.5在顶层用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

3.3.2 无机房电梯的操作

3.3.2.1救援人员通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

3.3.2.2仔细阅读无机房电梯紧急电动运行作业指导，严格按照相关的作业指导进行救援操作。

（注：一般在冲顶情况下，应该是轿厢较轻，不适宜进行手动松闸救援；另外由于各种原因，也不适宜进行增加轿厢重量进行救援，向轿厢下行方向）

3.3.2.3根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

3.5.2.4在顶层用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

**4、电梯非开门区“蹲底”困人**

4.1 按1.1操作。

4.2 按1.2操作。

4.3打开层门后，确认电梯轿厢地板在底层门区地平面以下较大距离，即蹲底情况，则根据不同类型电梯进行下一步操作：

4.3.1 有机房电梯的操作

4.3.1.1救援人员在机房通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

4.3.1.2仔细阅读有机房电梯松闸盘车（向轿厢上行方向盘车）作业指导或紧急电动运行（向轿厢上行方向）作业指导，严格按照相关的作业指导进行救援操作。

4.3.1.3根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入底层平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

4.3.1.4在底层用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

4.3.2 无机房电梯的操作

4.3.2.1救援人员通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

4.3.2.2仔细阅读无机房电梯紧急松闸救援或紧急电动运行（向轿厢上行方向）作业指导，严格按照相关的作业指导进行救援操作。

4.3.2.3根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

4.3.2.4在底层用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

**5、电梯非开门区“门触点故障”困人**

救援流程与1、2、3相同**。**

**6、液压电梯非开门区“停电” 伤人或困人解救方法**

6.1 应急救援人员赶赴现场后,若判定是停电困人。

6.2 一名应急救援人员到现场后,实施“应急救援通则”第6条（即：与轿厢内人员对话了解情况和安抚被困人员）。

6.3 一名应急救援人员赶赴机房,拉下总电源防止在救援过程中送电造成另外事故。

6.4 一名应急救援人员拿电梯专用层门开锁钥匙打开层门,打开应急照明观察轿厢停止位置,确定运动方向。

6.5 若确定“向下”就近平层,即通过对讲机向机房应急救援人员传达指令。 若确定“向上”就近平层,即通过对讲机向机房应急救援人员传达指令。

6.6 “向下”就近平层时，机房应急救援人员可“点动”按压泵站“泄压按钮”，观察压力表变化,并通过对讲机与层门处应急救援人员联络。“向上”就近平层时，机房应急救援人员可用“加压杆”通过手动泵加压，观察压力表变化,并通过对讲机与层门处应急救援人员联络。

6.7 “向下”就近平层时，轿厢应缓慢下降至平层区,释放被困人员。“向上”就近平层时，轿厢应缓慢上升至平层区,释放被困人员。

6.8 被困人员中若有伤者或身体不适者,应急救援人员应及时联系医疗救护,送医院救治。

6.9 应急救援人员应告知“电梯使用方”通电后，应在电梯专业人员检查后方可使用。

**7、液压电梯非开门区“冲顶”伤人或困人解救方法**

7.1 应急救援人员赶赴现场后,若判定非停电,一名应急救援人员应到机房打开控制柜观察、分析故障点，若确定“冲顶”困人,应通过对讲机告知其它应急救援人员故障点及相关情况。

7.2 一名应急救援人员到现场后，实施“通则”第6条（即：与轿厢内人员对话了解情况和安抚被困人员）。

7.3 机房应急救援人员确定故障后,断开总电源防止在救援过程中造成意外事故。

7.4 一名应急救援人员用电梯专用层门开锁钥匙打开层门,直接与被困人员对话安抚。同时通过对讲机通知机房应急救援人员工作。

7.5 机房应急救援人员可“点动”按压泵站“泄压按钮”，观察压力表变化,并通过对讲机与层门处应急救援人员联络。

7.6 轿厢缓慢下降至顶层平层区,释放被困人员。

7.7 被困人员中若有伤者或身体不适者,应急救援人员应及时联系医疗救护,送医院救治。

7.8 应急救援人员检查“上极限开关”“油缸极限开关”等,查明故障原因后复位。

7.9 应急救援人员全行程运行电梯（反复多次）并确定无异常后，告知使用方。

7.10 应急救援人员通过救援和检查应查明事故点,并作现场记录。

7.11 应急救援指挥中心办公室应对事故作出纠正预防措施报告。

**8、液压电梯非开门区“蹲底”伤人或困人解救方法**

8.1 应急救援人员赶赴现场后,若判定非停电,一名应急救援人员应到机房打开控制柜观察分析故障点，若确定“蹲底”困人,应通过对讲机告知其它应急救援人员故障点及相关情况。

8.2 一名应急救援人员到现场后,实施“通则”第6条（即：与轿厢内人员对话了解情况和安抚被困人员）。

8.3 机房应急救援人员确定故障后,拉下总电源防止在救援过程中造成意外事故。

8.4 一名应急救援人员用电梯专用层门开锁钥匙打开层门,直接与被困人员对话安抚。同时通过对讲机通知机房应急救援人员工作。

8.5 机房应急救援人员可用“加压杆”通过手动泵加压，观察压力表变化,并通过对讲机与层门处应急救援人员联络。

8.6 轿厢缓慢上升至平层区,释放被困人员。

8.7 被困人员中若有伤者或身体不适者,应急救援人员应及时联系医疗救护,送医院救治。

8.8 应急救援人员检查“下极限开关”“底坑安全开关”等, 查明故障点后复位。

8.9 应急救援人员全行程运行电梯（反复多次）并确定无异常后，告知使用方。

8.10 应急救援人员通过救援和检查,应查明事故点,并作现场记录。

8.11 应急救援指挥中心办公室应对事故作出纠正预防措施报告。

**9、液压电梯非开门区“门触点故障”伤人或困人解救方法**

9.1 应急救援人员赶赴现场后,若判定非停电,一名应急救援人员应到机房打开控制柜观察故障点，若确定“门触点故障”困人,应通过对讲机告知其它应急救援人员故障点。

9.2 一名应急救援人员到现场后,实施“通则”第6条（即：与轿厢内人员对话了解情况和安抚被困人员）。

9.3 机房应急救援人员确定故障后,拉下总电源防止在救援过程中造成意外事故。

9.4 一名应急救援人员用电梯专用层门开锁钥匙打开层门,直接与被困人员对话安抚。确定运动方向,同时通过对讲机通知机房应急救援人员工作。

9.5 “向下”就近平层时，机房应急救援人员可“点动”按压泵站“泄压按钮”，观察压力表变化,并通过对讲机与层门处应急救援人员联络。“向上”就近平层时，机房应急救援人员可用“加压杆”通过手动泵加压，观察压力表变化,并通过对讲机与层门处应急救援人员联络。

9.6 “向下”就近平层时，轿厢应缓慢下降至平层区,释放被困人员。“向上”就近平层时，轿厢应缓慢上升至平层区,释放被困人员。

9.7 被困人员中若有伤者或身体不适者,应急救援人员应及时联系医疗救护,送医院救治。

9.8 应急救援人员检查“门触点开关”“门系统其它安全部件”等, 更换或调整开关或部件。

9.9 应急救援人员查明、排除故障点后复位,并作现场记录。

9.10 应急救援人员全行程运行电梯（反复多次）并确定无异常后，告知使用方。

9.11 应急救援指挥中心办公室应对事故做出纠正预防措施报告。

## 5.2曳引式电梯、液压电梯非正常运行发生剪切事故应急救援方法

**（开门走车、溜车）**

**适用范围：**曳引式垂直升降电梯、液压电梯。

**注意事项：**

A 本附录仅供参考，请各小区根据实际情况制定相应的应急救援方法；

B 应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；

C 救援人员2人以上；

D 应急救援设备、工具：紧急开门用层门开锁钥匙、盘车轮或盘车装置、松闸装置、手动葫芦、常用五金工具、撬杠、千斤顶、钢丝绳套、钢丝绳卡绳板、照明器材、通讯设备、小区内部应急组织通讯录、安全防护用具、警示牌等；

E 在救援的同时要保证自身安全。

**1、通则**

1.1 首先断开电梯主开关，以避免在救援过程中突然恢复供电而导致意外的发生。

1.2 应立即同时通报120急救中心，以使急救中心做出相应行动。

**2、电梯非正常开门运行发生剪切事故应急救援流程**

2.1 在符合以下条件下，可在120专业急救人员到来之前进行救援，否则根据1.2进行处理：

a. 先行救援不会导致受伤人员的进一步伤害；

b. 有足够的救援人员；

2.1.1 如果是轿厢内人员或层站乘客在出入轿厢时被剪切；

2.1.1.1如果可以通过用直接打开电梯门即可救出乘客，则在保证安全的前提下，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

2.1.1.2如果不可以通过用层门开锁钥匙打开电梯门即可救出乘客，则：

2.1.1.2.1相应人员在受伤乘客所在楼层留守，相应人员进行盘车救援操作或紧急电动运行，并且保持与留守在受伤乘客所在楼层的人员通讯，一旦可以进行受伤乘客救出工作，则停止盘车救援操作或紧急电动运行。

2.1.1.2.2在保证安全的前提下，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

2.1.1.3救出乘客后，根据120急救人员的指示进行下一步救援工作。

2.1.2 如果是乘客或其他人员在非出入轿厢时被剪切,即发生轿底或轿顶剪切，则：

2.1.2.1 发生轿底剪切时，

2.1.2.1.1相应人员在受伤乘客所在楼层留守，相应人员进行盘车救援操作或紧急电动运行（使轿厢向上移动），并且保持与留守在受伤乘客所在楼层的人员通讯，一旦可以进行受伤乘客救出工作，则停止盘车救援操作或紧急电动运行。

2.1.2.1.2救出乘客后，根据120急救人员的指示进行下一步救援工作。

2.1.2.2 发生轿顶剪切时：

2.1.2.2.1相应人员在受伤乘客所在楼层留守，相应人员进行盘车救援操作或紧急电动运行（使轿厢向下移动），并且保持与留守在受伤乘客所在楼层的人员通讯，一旦可以进行受伤乘客救出工作，则停止盘车救援操作或紧急电动运行。

2.1.2.2.2救出乘客后，根据120急救人员的指示进行下一步救援工作。

2.2如果120专业急救人员到来之前不宜进行救援，则：

2.2.1根据120急救人员的指示，进行前期救援准备工作。

2.2.2在120急救人员到来后，配合救援工作。

**3、电梯非正常运行溜车发生剪切事故应急救援流程**

3.1在符合以下条件下，可在120专业急救人员到来之前进行救援，否则根据1.2进行处理：

a. 行救援不会导致受伤人员的进一步伤害；

b. 有足够的救援人员。

3.2按1.1.2操作。

**4、 液压电梯非正常开门运行发生“开门走车”伤人或困人解救方法**

4.1 应急救援人员赶赴现场后,若判定非停电,一名应急救援人员应到机房打开控制柜观察故障点，将观察情况通过对讲机告知其它应急救援人员。

4.2 一名应急救援人员到现场后,实施“通则”第6条（即：与轿厢内人员对话了解情况和安抚被困人员）。

4.3 机房应急救援人员将机房控制柜观察情况通话告知毕后,拉下总电源防止在救援过程中造成意外事故。

4.4 门区应急救援人员用电梯专用层门开锁钥匙打开层门,直接与被困人员对话安抚。确定轿厢运动方向,同时通过对讲机通知机房应急救援人员工作。

4.5 “向下”就近平层时，机房应急救援人员可“点动”按压泵站“泄压按钮”，观察压力表变化,并通过对讲机与层门处应急救援人员联络。“向上”就近平层时，机房应急救援人员可用“加压杆”通过手动泵加压，观察压力表变化,并通过对讲机与层门处应急救援人员联络。

4.6 “向下”就近平层时，轿厢应缓慢下降至平层区,释放被困人员。“向上”就近平层时，轿厢应缓慢上升至平层区,释放被困人员。

4.7 被困人员中若有伤者或身体不适者,应急救援人员应及时联系医疗救护,送医院救治。

4.8 应急救援人员检查“PLC或微机板门锁输出点”；“主接触器是否粘联”；“泵站电磁阀”；“PLC或微机板下行触点”；“平衡管或油管破裂”等, 更换或调整部件。

4.9 应急救援人员查明、排除故障点后复位,并作现场记录。

4.10 应急救援人员全行程运行电梯（反复多次）并确定无异常后，告知使用方。

4.11 应急救援指挥中心办公室应对事故做出纠正预防措施报告。

## 5.3电梯制动器失效应急救援方法

**适用范围**：曳引式垂直升降电梯。

**注意事项**：

A 本附录仅供参考，请各小区根据实际情况制定相应的应急救援方法；

B 应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；

C 救援人员2人以上;

D 应急救援设备、工具：紧急开门用层门开锁钥匙、盘车轮或盘车装置、开闸搬手、常用五金工具、照明器材、通讯设备、小区内部应急组织通讯录、安全防护用具、手砂轮/切割设备、撬杠、警示牌等；

E 在救援的同时要保证自身安全。

**0、通 则**

0.1 首先断开电梯主开关，以避免在救援过程中突然恢复供电而导致意外的发生。

0.2 通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，安抚被困乘客，可以采用以下安抚语言：“乘客们，你们好！很抱歉，电梯暂时发生了故障，请大家保持冷静，安心地在轿厢内等候救援，专业救援人员已经开始工作，请听从我们的安排。谢谢您的配合。”同时了解轿厢内乘客的情况，若确认有乘客受伤或有可能有乘客会受伤等情况，则应立即同时通报120急救中心，以使急救中心做出相应行动。

0.3 由于制动器失效，无法制动电梯轿厢，所以在保证可靠制停轿厢前，除非是无机房电梯等特殊情况，禁止进入井道实施救援。

0.4 制动器失效造成的轿厢停留位置有以下几种可能性：

a. 电梯下行超速保护装置动作，电梯在中间楼层；

b. 电梯上行超速保护装置动作，电梯在中间楼层；

c. 电梯“蹲底”；

d. 电梯“冲顶”；

e. 电梯的超速保护装置未动作，电梯在中间搂层。

**1、电梯制动器失效的应急救援**

1.1根据有机房电梯还是无机房电梯进行相应的救援工作。

1.1.1有机房电梯时：

1.1.1.1首先通过盘车装置等，使电梯轿厢可靠制停。

1.1.1.2排除制动器故障。

1.1.1.3若超速保护装置动作，则释放超速保护装置。

1.1.1.4同附录1进行救援操作。

1.1.2无机房电梯时：

1.1.2.1同附录1的1.1、1.2。

1.1.2.2打开层门后，若确认电梯轿厢地板在顶层门区附近或以上，则关上层门（不允许直接救援），在保证安全的情况下进入底坑，用千斤顶等将对重逐渐向上顶，轿厢进入门区后，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

1.1.2.3对于其它情况，维修人员进入轿厢顶，应用电葫芦等将轿厢向上吊，轿厢进入门区后，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

**2、轿厢冲顶时的处理**

2.1 拍照电梯制动器故障状态，保持原始记录以备分析、调查、检查使用。

2.2 轿厢停止位置高于层门地坎在500mm以内时，使用开锁钥匙，打开层门，救出乘客。

2.3 轿厢停止位置与于层门地坎大于500mm时，应至少2人进行，其中一人手动盘车，将轿厢移动至平层区内，并用力保持轿厢不能移动，另一人在电梯顶层，打开层门，救出乘客。

2.4 关闭层门，缓慢将轿厢移动至最上端，使电梯保持稳定状态。

2.5 检修制动器。

**3、轿厢蹲底时的处理**

3.1 轿厢蹲底时，不采取任何措施进行救出，因乘客走出电梯产生的负荷变化，会使轿厢移动，所以，先采以下的措施后，再利用最下层的开锁装置进行救出。

3.2 曳引轮带孔时，利用曳引轮孔在配重一侧，用钢丝绳扣（Φ10mm以上）将曳引轮和曳引绳缚紧，钢丝绳扣要用三个以上U型卡子固定。

3.3 曳引轮上不带孔时，利用导向轮按上述要领将导向轮和钢丝绳固定。

3.4 使用开锁钥匙，打开层门，救出乘客。

3.5 检修制动器。

## 5.4安全钳意外动作应急救援方法

**适用范围：**安装了安全钳的垂直升降电梯、由于安全钳意外动作造成的电梯困人事件。

**注意事项：**

A 本附录仅供参考，请各小区根据实际情况制定相应的应急救援方法；

B 应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；

C 救援人员2人以上;

D 应急救援设备、工具：紧急开门用层门开锁钥匙、盘车轮或盘车装置、开闸搬手、常用五金工具、照明器材、通讯设备、小区内部应急组织通讯录、安全防护用具、手砂轮/切割设备、撬杠、警示牌等；

E 在救援的同时要保证自身安全。

**0、通 则**

0.1 首先断开电梯主开关，以避免在救援过程中突然恢复供电而导致意外的发生。

0.2 通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，安抚被困乘客，可以采用以下安抚语言：“乘客们，你们好！很抱歉，电梯暂时发生了故障，请大家保持冷静，安心地在轿厢内等候救援，专业救援人员已经开始工作，请听从我们的安排。谢谢您的配合。”

0.3 若确认有乘客受伤或有可能有乘客会受伤等情况，则应立即同时通报120急救中心，以使急救中心做出相应行动。

**1、救援操作程序**

1.1 告知电梯轿厢内的受困人员：救援活动已经开始，提示电梯轿厢内的人员配合救援活动，不要扒门，不要试图离开轿厢；

1.2 在机房内切断电梯主电源，查看钢丝绳和传动轮是否正常，满足盘车运行的要求；

1.3 确认电梯轿厢、对重所在的位置，选择电梯准备停靠的层站；

1.4 救援方案1：

1.4.1 救援人员到达电梯轿顶；

1.4.2 将电梯轿顶检修开关设置在检修位置，使电梯处在检修控制状；

1.4.3 接通电梯主电源，恢复限速器、安全钳上的安全开关，使安全回路恢复正常，层门锁安全回路正常；

1.4.4 电梯轿顶救援人员可通过下列操作方式释放安全钳:

a. 如果是轿厢下行安全钳动作，点动方式操作电梯向上运行，释放安全钳；

b. 如果是轿厢上行安全钳动作，点动方式操作电梯向下运行，释放安全钳；

c. 如果是对重超速安全钳动作，点动方式操作电梯轿厢向下运行，使对重安全钳释放；

1.4.5 当安全钳楔块脱开导轨道后，电梯轿顶的救援人员用点动方式操作电梯运行,使电梯在选择的层站停靠，确认平层后，通知其他救援人员在机房切断电梯主电源；

1.4.6 在确认电梯轿厢平层后，电梯轿顶的救援人员盘动开门机构开启电梯层门/轿门，救出受困人员；

1.4.7 当救援方案1不能完成救援活动时，可以选择救援方案2继续实施救援。

1.5 救援方案2：

可以采用紧急操作，让电梯轿厢平层后，开启电梯层门/轿门，完成救援工作，针对故障电梯的种类不同,可参照下列方法实施救援工作：

1.5.1 有机房曳引式电梯，救援方法参见附录10；

1.5.2 无机房电梯，救援方法参见附录11；

1.5.3 液压式电梯，救援方法参见附录12；

1.6 请求支援：

当上述救援方法不能完成救援活动时：应急救援小组负责人向本小区应急指挥部报告，请求应急指挥部支援。

## 5.5上行超速保护装置动作应急救援方法

**适用范围：**安装了上行超速保护装置的有机房曳引式垂直升降电梯、由于上行超速保护装置动作造成的电梯困人事件。

**注意事项：**

A 本附录仅供参考，请各小区根据实际情况制定相应的应急救援方法；

B 应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；

C 救援人员2人以上;

D 应急救援设备、工具：紧急开门用层门开锁钥匙、盘车轮或盘车装置、开闸搬手、常用五金工具、照明器材、通讯设备、小区内部应急组织通讯录、安全防护用具、手砂轮/切割设备、撬杠、警示牌等；

E 在救援的同时要保证自身安全。

**0、通 则**

0.1 首先断开电梯主开关，以避免在救援过程中突然恢复供电而导致意外发生；

0.2 告知电梯轿厢内的人员：救援活动已经开始，提示电梯轿厢内的人员配合救援活动，不要扒门，不要试图离开轿厢；

0.3 在机房内切断电梯主电源，查看钢丝绳和传动轮是否正常，满足盘车运行的救援要求；

0.4 确认电梯轿厢、对重所在的位置，选择电梯准备停靠的层站；

0.5 常用的电梯上行超速保护装置有四种型式及救援方法：

0.5.1 电梯轿厢上行安全钳动作，救援方法见1；

0.5.2 对重安全钳动作，救援方法见2；

0.5.3 曳引钢丝绳系统夹绳器动作，救援方法见3；

0.5.4 无齿轮电梯轿厢上行抱闸动作，救援方法见4。

**1、电梯轿厢上行安全钳动作：**

1.1 救援方案1：

1.1.1 救援人员到达电梯轿顶；

1.1.2 将电梯轿顶检修开关设置在检修位置，使电梯处在检修控制状；

1.1.3 接通机房内电梯主电源，恢复限速器、安全钳上的安全开关，使安全回路恢复正常，层门锁安全回路正常；

1.1.4 点动方式操作电梯向下运行，释放安全钳；

1.1.5 当安全钳释放并复位后，电梯轿顶的救援人员用点动方式操作电梯运行,使电梯轿厢在选择的层站停靠，确认平层后，通知其他救援人员在机房切断电梯主电源；

1.1.6 在确认电梯轿厢平层后,电梯轿顶的救援人员盘动开门机构开启电梯层门/轿门，救出受困人员；

1.1.7 当救援方案1不能完成救援活动时，可以选择救援方案2继续实施救援。

1.2 救援方案2：

可以采用人工盘车运行的方法，让电梯轿厢平层后，开启电梯层门/轿门，完成救援工作，救援方法参见附录10。

1.3 请求支援：

当上述救援方法不能完成救援活动时：应急救援小组负责人向本小区应急指挥部报告，请求应急指挥部支援。

**2、对重安全钳动作：**

2.1 救援方案1：

2.1.1 救援人员到达电梯轿顶；

2.1.2 将电梯轿顶检修开关设置在检修位置，使电梯处在检修控制状；

2.1.3 接通机房内电梯主电源，恢复限速器、安全钳上的安全开关，使安全回路恢复正常，层门锁安全回路正常；

2.1.4 点动方式操作电梯轿厢向下运行，使对重安全钳楔块脱开导轨；

2.1.5 当安全钳脱开导轨后，电梯轿顶的救援人员用点动方式操作电梯运行,使电梯轿厢在选择的层站停靠，确认平层后，通知其他救援人员在机房切断电梯主电源；

2.1.6 在确认电梯轿厢平层后,电梯轿顶的救援人员盘动开门机构开启电梯层门/轿门，救出受困人员；

2.1.7 当救援方案1不能完成救援活动时，可以选择救援方案2继续实施救援；

2.2 救援方案2：

可以采用人工操作电梯运行的方法，让电梯轿厢平层后，开启电梯层门/轿门，完成救援工作，救援方法参见附录10。

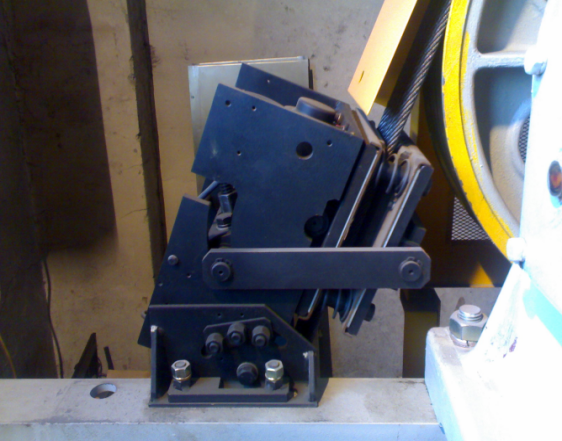
2.3 请求支援：

当上述救援方法不能完成救援活动时：应急救援小组负责人向本小区应急指挥部报告，请求应急指挥部支援。

**3、曳引钢丝绳系统夹绳器动作：**

3.1 将电梯处于检修状态；

3.2 参照电梯生产厂家的说明,将作用在曳引钢丝绳上的夹绳器释放，并查看钢丝绳等，确认正常后；



图A7 夹绳器示意图

3.3 将电梯限速器上行超速保护装置恢复正常（包括限速器和夹绳器的安全开关）；

3.4 接通电梯主电源；

3.5 救援方法参见：附录10或点动运行，确认电梯正常后；

3.6 用检修方式运行将电梯就近平层，平层后打开电梯层门/轿门，将被困人员救出；

3.7 请求支援：

当上述救援方法不能完成救援活动时：应急救援小组负责人向本小区应急指挥部报告，请求应急指挥部支援。

**4、无齿轮电梯轿厢上行抱闸动作：**

4.1 参照电梯生产厂家的说明，将电梯限速器上行保护装置恢复正常；

4.2 对抱闸系统进行检查，确认抱闸系统正常；

4.3 接通电梯主电源：

4.4 用检修方式运行将电梯就近平层，平层后打开电梯层门/轿门，将被困人员救出；

4.5 请求支援：

当上述救援方法不能完成救援活动时：应急救援小组负责人向本小区应急指挥部报告，请求应急指挥部支援。

## 5.6火灾应急救援方法

**适用范围：**受到火灾威胁的垂直升降电梯。

**注意事项：**

A 本附录仅供参考，请各小区根据实际情况制定相应的应急救援方法；

B 应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；

C 救援人员4人以上;

D 应急救援设备、工具：灭火器、建筑物内的消防栓、水管、水枪、水桶、盘车轮、抱闸搬手、电梯层门钥匙、常用五金工具、照明器材、通讯设备、小区内部应急组织通讯录、安全防护用具、手砂轮/切割设备、撬杠、警示牌等；

E 在救援的同时要保证自身安全。

**0、通 则**

0.1 发现火灾的人员应立即向电梯管理小区报警，同时拨打“119”向消防部门报警；

0.2 电梯管理小区向电梯维修小区发布应急救援信息；

0.3发布通告，提示建筑物内的人员：严禁进入电梯轿厢，否则可能造成生命危险。

**1、灭火**

1.1 优先对电梯轿厢、电梯机房、电梯层门周边、电梯井道内的火灾进行扑杀；

1.2 对疏散撤离通道上的火灾进行扑杀。

**2、疏散电梯乘客**

2.1 首先对电梯及电梯轿厢内的情况进行了解。

电梯及电梯轿厢内情况一般可分为五种情况：

a. 空载电梯：电梯轿厢内没有乘客；

b. Ⅰ类疏散撤离电梯：电梯轿厢内有乘客，同时，电梯可以继续运行；

c. Ⅱ类疏散撤离电梯：具有消防功能的电梯厢内有乘客，同时，电梯可以继续运行；

d. Ⅲ类疏散撤离电梯：电梯轿厢内有乘客，但是，电梯不可以继续运行；

e. 消防电梯：建筑物发生火灾时专供消防人员使用的电梯。

了解电梯及电梯轿厢内情况的方法一般包括：

a. 利用电梯轿厢内的视频监视系统；

b. 利用电梯轿厢内的紧急报警装置；

c. 救援人员敲打电梯层门，直接与电梯轿厢内的人员取得联系。

2.2 将电梯置于非服务状态，防止人员进入电梯轿厢。如为消防员电梯，则使电梯返回消防服务通道层，供消防人员使用；

2.3 将3类疏散撤离电梯的信息向电梯维修小区的应急救援人员或消防人员通报；

2.4 Ⅰ类疏散撤离电梯乘客的撤离：

·告知电梯轿厢内的人员：救援活动开始，提示轿厢内的人员配合撤离疏散活动；

·指挥轿厢内的人员将电梯停靠在安全的层站后开启电梯层门/轿门，乘客撤离轿厢；

·如果无法完成救援活动，可向消防人员请求支援；

2.5 Ⅱ类疏散撤离电梯乘客的撤离：

·在首层电梯层门侧上方，将电梯的“消防开关”置于消防状态，电梯返回首层后，乘客撤离电梯轿厢；

·附加的外部控制或输入使消防员电梯自动返回到消防服务通道层，乘客撤离轿厢；

·如果无法完成救援活动，可向消防人员请求支援。

2.6 Ⅲ类疏散撤离电梯（适用于：曳引式垂直升降电梯、液压电梯）

救援操作程序:

·告知电梯轿厢内的人员：救援活动已经开始，提示电梯轿厢内的人员配合救援活动，不要扒门，不要试图离开轿厢；

·切断电梯主电源；

·确认电梯轿厢、对重所在的位置，选择电梯准备停靠的层站。

（六）高处坠落事故现场处置方案

## 1、 现场应急处置措施

### **1.1、现场应急处置措施**

（1）当发生高处坠落事故后，应马上组织抢救伤者，首先观察伤者的受伤情况、部位伤害性质，如伤员发生休克，应先处理休克。遇呼吸、心跳停止者，应立即进行人工呼吸，胸外心脏挤压。处于休克状态的伤员要让其安静、保暖、平卧、少动，并将下肢抬高约20度左右，尽快送医院进行抢救治疗。

（2）出现颅脑损伤，必须维持呼吸道通畅。昏迷者应平卧，面部转向一侧，以防舌根下坠或分泌物、呕吐物吸入，发生喉阻塞。

（3）有骨折者，应初步固定后再搬运。遇有凹陷骨折、严重的颅底骨折及严重的脑损伤症状出现，创伤处用消毒的纱布或清洁布等覆盖伤口，用绷带或布条包扎后，及时送就近有条件的医院治疗。

（4）发现脊椎受伤者，创伤处用消毒的纱布或清洁布等覆盖伤口，用绷带或布条包扎，搬运时，将伤者平卧放在担架或硬板上，以免受伤的脊椎移位、断裂造成截瘫，招致死亡。抢救脊椎受伤者，搬运过程，严禁只抬伤者的两肩与两腿或单肩背运。

（5）移位或刺伤肌肉，神经或血管。固定方法：以固定骨折处上下关节为原则，可就地取材，用木板、竹头等，在无材料的情况下，上肢可固定在身侧，下肢与腱侧下肢缚在一起。

（6）遇有创伤性出血的伤员，应迅速包扎止血，使伤员保持在头低脚高的卧位，并注意保暖，采取正确的现场止血处理措施。

（7）一般伤口小的止血法：先用生理盐水（0.9&Nacl液）冲洗伤口，涂上红汞水，然后盖上消毒纱布，用绷带较紧地包扎。

（8）加压包扎法：用纱布、棉花等做成软垫，放在伤口上再加包扎，来增强压力而达到止血。

（9）止血带止血法：选择弹性好的橡皮管、橡皮带或三角巾、毛巾、带状布条等，上肢出血结扎在上臂1/2处（靠近心脏位置），下肢出血结扎在大腿上1/3处（靠近心脏位置）。结扎时，在止血带与皮肤之间垫上消毒纱布棉垫。每隔25-40分钟放松一次，每次放松0.5-1分钟。

（10）采用最快的交通工具或其他措施，及时把伤者送往当地临近的医院抢救，运送途中尽量减少颠簸。同时，密切注意伤者的呼吸、脉搏、血压及伤口的情况。

1. 治安事件现场处置方案

## 1、盗窃损害事件处置

（1）若发现盗窃分子正在作案，应当场抓获，并注意收集现场证据，报告公安机关，连同物证送公安机关处理。

（2）对可疑人员，可采取暗中监控或设法约束，当其实施盗窃或其它破坏事件时再掌握时机予以当场抓获。

（3）保安员接到盗窃、损害事件报案时，应立即用对讲机向保安部班长或负责人报告现场的具体位置，然后留在事发现场，或迅速赶赴现场，维护现场秩序盗窃现场不能擅自让他人触摸现场痕迹和移动现场的遗留物品，禁无关人员进出现场.

（4）保安部班长到达现场后视情况轻重，立即调遣保安人员对现场进行保护，若情况特别严重，应立即向管理处主任进行请示和报告

（5）盗窃案件应根据当事人提供的被盗物品名称，钱财数量的巨细，再确定是否报当地派出所，若有必要，则打电话告之小区被盗详情，请公安人员速来小区侦破。管理处将组织力量，创造良好的条件配合公安部门门]对案件开展侦破，排摸线索,提供相关的情况.

（6）当班班长对事件的发现和处理过程，做好详细的书面记录，保安部将进行存档备案

## 2、打架斗殴事件处置

当值保安员发现有打架斗殴的行为或接到打架斗殴的报案时:

（1）应立即上前制止或迅速赶到现场进行制止，防止该行为的扩大而造成不必要的损伤。同时,现场保安员应立即用对讲机向保安班长报告具体位置、已伤的人数、参与打架斗殴的人数以及请求支援的范围。

（2）将现场围观的人员隔离或劝离现场，维护现场的道路交通秩序,保护好现场.

（3）将因打架斗殴受伤的人员，视其伤势的轻重送医院治疗

保安班长接到报告后,立即用对讲机指挥调遣现场或附近的保安人员对现场进行保护，并迅速赶赴现场指挥:

（1）对事态轻微的事件进行调解.

（2）对事态严重或造成不良影响的打架斗殴事件的当事人带回保安办公室,进行询问记录,并交由公安机关处理.

（3）将收集的资料及作出的工作布置向保安部负责人人员汇报，并请示下一步工作。

保安部负责人收集有关资料及信息后应做好工作安排，处理善后工作,对于事态严重造成人员伤亡的,应立即与公安机关协调有关的处理工作,并报告管理处经理，管理处报告公司领导。

## 3、凶杀事件处置

当班人员发现有凶杀或接到凶杀报案时:

（1）立即赶赴现场,并对现场进行保护，同时用对讲机向保安班长或负责人报告.

（2）封锁案发现场,在公安人员到达前，坚决禁止任何人进出现场。

（3）犯罪嫌疑人尚未逃离现场时，应将其抓获,并扭送公安机关处理。

（4）对伤者立即送往医院抢救。

（5）在搬抬过程中所走过的路线及碰过、接触或搬抬过的物件,均应进行认真细致的登记。

（6）在公安人员到达时，立即将登记的事项向公安人员报告。

保安部负责人接到报告后立即上报公司领导，并迅速赶赴现场指挥,对现场进行警戒封锁，严格检查出入人员并将案情向公安机关通报,并协助和指挥安全人员配合公安人员。同时，保安部负责人将案情及时报告公司领导。

1. 车辆伤害事故现场处置方案

## 1、应急处置

当班人员发现意外事故或接到交通意外事故报告求助时。

（1）应立即用对讲机报告保安班长发生交通意外事故现场的具体位置。

（2）留在现场或迅速赶赴现场维护交通秩序和保护现场,抢救伤者。

（3）对重大的交通意外事故须请示保安部负责人进行支援。

保安部负责人在接到报告后立即报告物业现场负责人，并迅速赶赴现场参加抢救。

现场负责人报告公司领导，并采取一下措施：

（1)调遣指挥当值队员维护现场秩序、交通秩序。

（2）送重伤者到医院救治。

（3）报交警大队事故组。

## 2、 一般事故事故响应程序

发生一般车辆伤害事故，未造成人身伤亡的，保安人员协助驾驶员按照一般事故简易快速处理流程执行。

机动车发生车辆伤害事故，当事人对造成事实、责任无争议的，且符合当地政府有关规定的轻微交通事故，可以自行跟受损方协商处理损害赔偿事宜，如果双方发生争执，保安人员及时介入劝解和协助双方达成协议。

机动车发生车辆伤害事故，当事人对事故责任存在争议的，保安人员用像机或手机拍照，固定证据，并将车移至相对安全的地带，摆放警示标志；同时协助肇事司机拨打122报警和保险公司报案电话，并等待外部力量处理。

## 3、发生一般或者较大交通事故造成人员伤亡的响应程序

机动车发生伤人事故，驾驶员应立即拨打122和120报警，并拨打保险公司电话报案后，保安人员协助肇事司机立即将伤者送往附近医院进行抢救。保安人员及时通知小区现场负责人。现场负责人把事故报告应急办，应急办根据事故级别启动相应的应急预案。

机动车发生翻车事故并有人员伤亡。值班保安接到报警，立即报告应急办和120，应急办根据现场可能状况，立即启动应急预案并调集救援人员、施救车辆（吊车）和急救箱、钢丝绳、千斤顶等物资赶赴现场，协助现场人员进行人员抢救和设备抢救，调查事故经过，保护事故现场，开展善后处理。把现场损失控制在最低范围内；如在现场遇到难以处理的事情，应及时请示应急救援领导小组扩大应急，启动更高一级的应急响应。

1. 紧急停电事故现场处置方案

## 1、停电发生时的应急处置

（1）接到停电通知的情况下，管理处应事先将停电线路、区域、时间、

以及安全防范要求等情况通知相关业主，并在主要出入口发布停电通告;同时，工程部应做好停电前的应变工作。

（2）在没有接到任何通知、突然发生停电的情况下，工程部应立即确认是内部故障停电还是外部停电。若系内部故障停电，应立即派人查找原因采取措施，防止故障扩大;若系外部停电，一方面要防止突然来电引发事故,一方面致电电力局查询停电情况，了解何时恢复供电,并将了解的情况通知管理处。

（3）管理处立即将停电情况通知相关业主，并在主要出入口发布停电通告，要求业主保持冷静，做好防范。

（4）若突发停电时，正值住户做饭时段，保安部应协助维持好秩序，并要注意防火，防止发生火灾。

（5）安排员工到各主要出入口，保安加强保安措施，严防有人制造混乱，浑水摸鱼，必要时关闭大门。

（6）派人值守办公室、值班室，做好解释和疏导工作，防止与业主发.生冲突。

（7）详细记录停电事故始末时间、发生原因、应对措施以及造成的损失。

## 2、停电发生后 采取的紧急措施

（1）配电房值班员发现停电故障，应及时通知管理处工程主管。

（2）工程主管立即到现场，组织当值电工检查电力系统情况，并及时

汇报管理处主任;

（3）当外线故障导致主供电源停电时;

①值班电工要检查真空开关的指示牌是否分闸，再检查电压和指示灯，当明确失压断电后，按《电业规定》要求将主供电源进线柜真空开关退出，挂上“有人工作，禁止合闸”指示牌。

②值班室电工向供电局调度室报告并了解外线停电情况。

③工程主管及时把情况汇报管理处经理，并提启用备用电源，经管理处主任批准后，用电话向业主解释停电原因并提醒业主做好来电的准备。

④工程主管要求值班电工做好操作准备。按《电业规定》送上备用电源。

（4）检查设备运行是否正常，停电区域是否已恢复正常。

（5）恢复正常供电后，及时向管理处主任汇报。

（7）详细记录事故全过程(停电时间、报告时间、受话人姓名、报告内容、离开时间、事故原因等) 。

（8）当内线故障导致主供电源停电时。

①工程主管组织机电检查电力系统故障原因并及时抢修。

②加强电区域的安全巡逻。

③工程主管及时把情况汇报管理处主任，经管理处主任批准后，用电话向用户解释原因并提醒用户做好来电的准备。

④工程主管要求值班电工做好操作准备，按《电业规定》进行送电

操作;

⑤ 检查设备运行是否正常，停电区域是否已恢复正常;

⑥恢复正常供电后，及时向管理处主任汇报;

⑦详细记录事故全过程 (停电时间、报告时间、受话人姓名、报告内容、离开时间、事故原因等)