|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 成都万科物业服务有限公司南充分公司安全生产管理制度 | | | | | | **编号** | NCHF-AQSCGL-2024-001 |
| **名称** | 安全生产检查制度 | | | | | **版本** | A/0 密级：内部公开 |
| **编制** | 任佳 | **审核** | 谌永忠 | **批准** | 夏勇 | **生效期** | **2024年01月01日** |
| **成都万科物业服务有限公司南充分公司**  **安全生产检查制度**  编制： 任 佳 日期： 2024-01-01  审核： 谌永忠 日期： 2024-01-01  批准： 夏 勇 日期： 2024-01-01  生效日期：2024年01月01日 | | | | | | | |

目录

[一、 目的： 3](#_Toc10606)

[二、 总则： 3](#_Toc29748)

[三、 范围： 3](#_Toc12036)

[四、 检查内容： 3](#_Toc24345)

[五、 检查重点（包括但不限于） 3](#_Toc22395)

[六、 检查类型： 5](#_Toc5600)

[七、 处理程序： 5](#_Toc24513)

[八、 整改要求： 5](#_Toc16355)

1. **目的：**

为加强本单位安全生产、文明施工、设备管理、环境管理、建立事故隐患排查治理长效机制，加强事故隐患监督管理，防止和减少事故，保障业主和公司生命财产安全，根据国家四川省有关法律法规及各项规定和要求，特制定本检查制度。

1. **总则：**

公司实行逐级安全检查制度。对各级检查的不合格项按规定处理。

1. **范围：**

指违反安全生产法律、法规、规章、标准、规程和安全生产管理制度的规定，或者因其他因素在工作中存在可能导致事故发生的物的危险状态、人的不安全行为和管理上的缺陷。事故隐患分为一般事故隐患和重大事故隐患。一般事故隐患是指危险和整改难度较小，发现后能够立即整改排除的隐患。重大事故隐患是指危害和整改难度较大，造成全部或者局部停顿，触犯国家法律法规，并经过一定时间整改治理方能排除的隐患或者因外部因素影响致使自身难以排除的隐患。

1. **检查内容：**

**1. 查思想**：根据北京市安全生产方针政策、法律法规及有关规定，检查各级人员是否重视安全工作，是否切实落实。

**2. 查制度**：检查安全生产制度是否建立、健全，并执行。违章指挥、违章作业行为是否及时得到纠正、处理。

**3. 查措施**：检查是否编制安全管理措施，措施是否有针对性，是否可实施。

**4. 查隐患**：检查劳动条件、安全设施、安全装置、安全用具、机械设备、电气设备等是否符合安全生产法规、标准的要求。

**5. 查事故处理**：检查有无隐瞒事故行为，发生事故是否及时报告、认真调查、严肃处理，是否制订防范措施，并落实，防止同类事故再次发生。

**6. 查教育培训**：员工是否经过安全教育，特殊工种是否经过培训、考核持证。

1. **检查重点（包括但不限于）**

1. 消防设施检查：

（1）报警器：查看各区域及集中报警器工作是否正常；检查消防设施是否配置齐全，灭火器在有效期内，其他消防设备设施可正常使用。

（2）消防宣传：在宣传栏、告示栏等处宣传防火、灭火及逃生自救常识，提高客户防火意识。

（3）消防应急预案演练，确保每一名员工了解并熟练掌握应急预案中自身职责。

2. 给排水系统：

（1）清查水泵、管道、照明设施、线路是否完好可用。

（2）卫生情况达到供水标准。

（3） 雨排管、排水井设施完好、畅通。

（4）各出口、主管道排水井和雨水篦子全面疏通、清理，发现损坏、堵塞问题及时更换、清理处理。

3．供配电系统：

（1）全面除尘、除锈。

（2）检查接地良好、线缆端子、螺丝紧固的状况，如有松动及时处理。

（3）在配电检修时，一经合闸即可送电的工作地点、开关和刀闸的把手处，须悬挂警示标志牌，拆断熔断丝。

4. 防避雷系统：

（1）检查避雷针、避雷线、避雷带及引下线是否锈蚀，如有要及时除锈并刷银粉漆。对于锈蚀程度严重，截面锈蚀达30%以上的必须更换。

（2）轻敲引下线的导电接触部件，检查接触是否良好，焊点连接是否脱焊。

（3）检查接地引线和接地装置是否正常，接地螺母是否牢固可靠。

（4）用接地电阻仪测试避雷系统的接地电阻，小于10欧姆。

5. 乱堆乱放：管理区域内乱堆乱放的杂物，避免堆积引起火灾。堆放物品设定计划，系统清理。

6. 屋面检查：

（1）检查屋面防水是否有开裂、翘边等维修。

（2）墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。项目外墙砖、墙皮全面排查，尤其是老旧小区。发现损坏，属小修范围的，及时修复；属大、中修范围或需更新改造的，及时编制计划和公共维修资金使用计划。

7. 日常巡视：

（1）组织管家系统、安全系统、保洁员加强日常巡视，增加检查频次，每天检查不少于两次，每周对项目实施全覆盖巡视。空房房所有门窗关闭，未关的必须当天处理完毕，不得过夜。

（2）员工在日常巡视工作中要注意公共部位水电设施是否完好，是否有跑冒滴漏现象，健身器材、小品等公共设施安全检查；巡视顶楼注意通往天台门开启自如等，发现问题应立即报告项目相关部门，由相关部门组织人员处理。

1. **检查类型：**

1. 上级检查：项目在接到各级政府管理部门、上级公司等检查通知后，及时将信息反馈相关人员，以便协助项目迎检。

2. 项目自查：每周一次，由项目第一负责人组织系统负责人、各分包单位负责人（或班组长）巡检。另，项目应组织专业性、季节性、验收性、节前性检查。节假日重点查岗位、查值班、查节前教育、查现场。

3. 每次检查情况、整改情况，详细记录。

1. **处理程序：**

1. 发现隐患：各级管理人员检查时，要突出重点，有针对性地开展检查，尤其是重点工作岗位、日常安全管理“死角”、“空白地带”，纳入列表管理，有计划地开展现场隐患排查。

2. 填报隐患：各级管理人员检查结束后立即填报隐患情况。

1. 汇总隐患：由检查人员对所填报的隐患分类汇总，并进行信息处理。
2. 责任单位应根据检查结果，分析存在问题，提出整改措施和要求。
3. 责任单位组织处理安全隐患，及时反馈整改信息，重大隐患必须在规定期限内全部整改完毕。

7. 公司对整改结果复查验收。

8. 整改完毕，复查合格后归档。

1. **整改要求：**

1．整改责任单位要按照要求对事故隐患认真整改，并于规定时限内向公司安全隐患排查治理负责人报告整改情况。整改期限内采取有效防范措施，专人监控，明确责任，坚决杜绝各类事故的发生。

1. 对于一般事故隐患，由整改责任单位负责人或有关人员立即组织整改。
2. 重大事故隐患，由整改责任单位负责人组织相关人员制定并实施事故隐患治理方案，公司予以支持和配合。重大事故隐患治理方案应包括以下内容：
3. 治理的目标和内容

(2)采取的方法和措施

(3)经费和物资落实

1. 负责整改的机构和人员
2. 整改的时限和要求
3. 安全措施和应急预案
4. 整改工作结束后，整改部门要按要求写出验收报告，组织检查验收。
5. 验收合格后，整改单位向公司报告全部整改资料。
6. **日常工作检查清单**

| **序号** | **检查时间** | **检查项目** | **检查内容** | **是否正常** | **处理意见** | **整改情况** | **检查人（签字）** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 园区 | 是否存在沉降现象 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 排水排污通畅，无堵塞外溢现象，化粪池、雨水管道、排污管定期清理 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 各类设施是否存在电线裸露，设备损坏、锈蚀情况 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 围挡、护手是否存在损坏、锈蚀请况 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 景观设施、亭台楼榭是否存在损坏、坍塌危险，是否设置警示标识 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 大门 | 门禁系统是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 外来车辆、人员是否登记，登记是否凊晰、完整 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否有值班(交接班)记录，记录是否凊晰、完整 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 安全员存在擅自脱岗 、 当班看报刊杂志、听收音机、玩游戏等与其工作无关的事情 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 车辆停放 | 是否存在车辆随意停放、超速行驶现象 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 外置消防设施是否齐全、并可保证随时可用 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 照明设施是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 车辆是否堵塞消防通道 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 大楼外立面 | 是否存在沉降现象 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否存在外墙饰面、杂物、悬挂物坠落危险 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否存在线路裸露、杂乱甚至垂落现象 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 围挡是否存在损坏、锈蚀情况，女儿墙排烟道口是否有警示提示语 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 排水口是否通畅，无杂物堆积 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否有违章构筑物，照明设施是否电线裸露，设备损坏、锈蚀 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否存在存放杂物、易燃、易爆、剧毒、腐蚀性等危险品 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 大厅、走廊与地下停车场 | 门禁系统是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 单元门是否开闭正常、牢固 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 消防卷帘门是否可以正常开启使用，无杂物阻挡 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 架桥、管道等构筑物是否牢固 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 防汛物资是否齐备 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 电梯 | 使用是否正常，无异味、无异响、平稳 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 照明通风设施是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 装饰面板、吊顶是否完好牢固 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 轿厢监控良好、五方通话正常使用、监控对应电梯位置清楚 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 电梯机房有无降温设备 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 电梯机房有无灭火器，报警电话是否通畅 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 电梯机房内有无电梯平层图 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否公示有效年检合格证及应急电话、乘梯须知 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 应急通道及消防通道 | 疏散指示灯、应急灯是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 烟感探测器、消防电话、手报外观是否完好 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 疏散通道是否畅通 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 应急广播、警铃外观是否完好 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 照明设施是否存在电线裸露，设备损坏、锈蚀情况 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 各类设备井、箱是否锁闭并进行危险提示 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 防火阀、正压送风阀、排烟阀是否正常使用 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 各类设备井、箱是否锁闭 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 严禁存放杂物、易燃、易爆、剧毒、腐蚀性等危险品 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 消防栓箱配件是否齐全、拴阀及控制按钮是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 灭火器配置数量、配件、有效期是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 变电配电系统 | 环境卫生、有无杂物、灰尘 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 值班、检查记录是否清晰、完整 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 应急照明、空调等设备是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 工作状态是否有异常噪声，电气部件有无焦热臭味 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 抽风机、机房温度是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 灭火器配置数量、配件、有效期是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 备用发电机房 | 报警装置、应急照明是否有效 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 机房门口有无闲人免进标示牌 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 柴油箱、发电机油油位、冷却水水位是否符合标准，蓄电池电压是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 人员值班、运行检查记录是否清晰、完整 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 机房内是否干净整洁，设备无油污、地面无积尘 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 灭火器配置数量、配件、有效期是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 电梯机房 | 报警装置、应急照明是否有效 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 《安全检验合格》标志、警示标志是否完好 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 机房各运转部件、室内温度有无异常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 运行 、制动等操作指令是否有效 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 运行是否正常，有无异常的振动或噪声 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 机房门窗有无关闭好 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 灭火器配置数量、配件、有效期是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 泵房 | 稳压泵是否处在自动位置，运行是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 稳压泵压力是否在额定范围内 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 有无跑冒滴漏现象 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 灭火器配置数量、配件、有效期是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 消防栓箱配件是否齐全、栓阀及控制按钮是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 报警阀工作是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 水箱 | 稳压泵是否处在自动位置，运行是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 有无跑冒滴漏现象 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 灭火器配置数量、配件、有效期是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 消防栓箱配件是否齐全、栓阀及控制按钮是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 报警阀工作是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 库房 | 应急照明灯是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 易燃易爆物品是否存放妥当 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否欧违章用电现象，电器设备和电源线是否超负荷使用 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 办公区域 | 个人现金、有价卡证和手机等私人贵重物品是否随意摆放 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 在设有禁烟标志区域是否做到禁止吸烟 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 有事外出或下班前，是否关闭本人使用的电器设备电源 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 插座、开关是否损坏或不安全，电源应布放整齐有序，严禁私拉乱接电线或擅自改动电器线路 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 重要文件、资料和档案是否堆放在办公桌或其他不安全的地方 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 办公区域内消防器材是否缺损或被遮挡、损坏或挪作他用 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 弱点系统 | 门禁系统是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 监控系统是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 周界系统是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 弱点机房是否达到防鼠、防潮要求 |  |  |  |  |
|  |  | 消防系统是否正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 设备井道 | 设备井道内烟感信号正常 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 设备井道内机柜、桥架是否完好 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 设备井道内卫生情况良好，无堆积无关物品 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 安保及小区管理 | 小区全封闭 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 道路通畅、路面平整，井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响行人及车辆通行 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 各出入口有人员值守，实行24小时值班记录（交接班记录） | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 24小时值班及巡逻 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 安保人员熟悉小区环境，文明执勤，语言规范 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 各种突发事件处理预案及突发事件处理记录 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 机动车、停车场管理 | 固定车辆登记记录 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 临时出入车辆登记记录 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 车辆出入管理制度 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 保洁及环境卫生管理 | 环卫设施完善，设有垃圾箱，设施保持清洁，垃圾按规定时间清运 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 清洁卫生人员实行责任制，有明确的卫生范围，实行标准化的卫生、保洁 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 垃圾日常日清，定期进行卫生消毒 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 保洁检查记录 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 小区道路、公共部位整洁、无乱贴乱画，无擅自占用和堆放杂物现象 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 植物养护 | 绿地无纸屑、烟头、石头等杂物，无破坏占用等现象 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 植物养护、树木花草无病死、枯死，绿地草坪、植物及时修剪 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 有无带刺植被栽植与人行道旁 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 第三方管理 | 是否与第三方签订安全生产合同或在合同中明确安全生产条款 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否对第三方生产经营过程加强安全监管 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 第三方是否具备相关资质 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 隐患排查及危险源监控 | 是否建立特种设备管理台帐 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否对在用特种设备按规定进行检测、检验 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否建立危险源档案及监控台帐 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否落实专人对重大危险源进行监控 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 应急管理 | 是否建立专（兼）职应急救援队伍 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否配备应急救援物资、器材 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否建立24小时应急值班制度，并有值班记录 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否制定总体应急救援预案及现场处置方案 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否定期开展应急演练，并留存演戏记录 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 宿舍 | 宿舍钥匙管理制度是否健全 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 不得留宿外人或物品 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否有违章用电现象，电器设备和电源线不得超负荷使用 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 个人现金、有价卡证和手机等私人贵重物品不得在宿舍存放 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 员工在宿舍内不得吸烟 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 无人时是否关闭电器设备电源 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 插座、开关是否损坏或不安全，电源应布放整齐有序，严禁私拉乱接电线或擅自改动电器线路 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 消防管理 | 设备房、库房、办公室等重要部位是否配置相应种类的消防器材 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否建立消防器材台账 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 高层建筑每层明显位置是否设置消防疏散示意图，且设施的图表与实际相符 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 客户装修现场是否按要求配置不少于二个以上的灭火器且有效 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 消防通道是否通畅，无阻碍物，防火门保持常闭状态，安全疏散指示标识明确 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 商铺业户入驻时是否签订《消防安全责任书》 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 每季度是否对所有消防设施进行一次联动测试，每月对公共区域内的防火卷帘门进行一次手动测试，将测试结果填写在《消防设施联动情况记录表》和《防火卷帘门检查表》内 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 是否进行消防演练并留存记录 | ▢是 ▢否 |  |  |  |
|  |  | 装修管理 | 是否有装修审批、动火审批、用电申请、材料进场管理、施工现场管理、防火措施落实、装修验收等 | ▢是 ▢否 |  |  |  |

1. **风险隐患管理清单**

| **序号** | **大类** | **类型** | **风险源** | **风险源2** | **风险描述** | **现场风险控制措施/要求** | **现场责任岗位** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
|  |
| 1 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 客户群诉 | 可能会出现10-50名客户对某项事务不满的投诉 | 1、对于易出现客户群诉的问题点提前制定出统一口径，做好与客户的沟通，预防群诉的发生； 2、在群诉多发时期前进行针对性的演练； 3、在客户群诉过程中，注意维护好现场秩序，严禁客户发生语言和肢体上的冲突； 4、通过住这儿、管家微信进行正面引导； 5、遵循可散不可聚的处理原则。 | 管家系统负责人 值班经理 |
| 2 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 客户群诉 | 可能会出现50名及以上客户对某项事务不满的投诉 | 1、对于易出现客户群诉的问题点提前制定出统一口径，做好与客户的沟通，预防群诉的发生； 2、在群诉多发时期前进行针对性的演练； 3、在客户群诉过程中，注意维护好现场秩序，严禁客户发生语言和肢体上的冲突； 4、通过住这儿、管家微信进行正面引导； 5、遵循可散不可聚的处理原则，与客户代表坦诚沟通； 6、公开物业立场及处理进展及结果。 | 管家系统负责人 值班经理 管家专家 |
| 3 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 客户伤亡 | 客户在管理区域内会出现意外受伤 | 1、安抚客户，处理受伤部位，必要时送医院检查； 2、收集相关资料，报保险； 3、查找产生事故原因，采取针对性措施处理。 | 管家系统负责人 值班经理 |
| 4 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 客户伤亡 | 客户在管理区域内会出现意外死亡 | 1、报120、110处理； 2、连续家属到现场，不与家属发生任何冲突；尽可能安抚家属情绪； 3、迅速制定员工统一口径并要求按统一口径回复客户疑问； 4、如有媒体介入，按媒体接待统一流程接待； 5、查找产生事故原因，采取针对性措施处理。 | 管家系统负责人 值班经理 管家专家 |
| 5 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 物品代管 | 遗失代管客户物品、邮件，可能引发赔偿及客户抱怨 | 1、落实代收邮包必须进系统、客户临时存放物品必须有登记、领取物品/邮包有签收的要求；每日盘点； 2、对于贵重物品原则上不予代管； 3、领取、签收区域有监控。 | 管家系统负责人 值班经理 |
| 6 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 代客缴费 | 管家私自接受客户委托,代业主收取房租,代缴费用等行为,将资金据为己有 | 1、落实管家微信向客户推送缴费渠道要求； 2、管家系统负责人每周检查管家微信是无此风险存在收费情况，坚决杜绝。 | 管家系统负责人 值班经理 管家专家 |
| 7 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 媒体报导 | 可能会出现媒体负面报导的事件 | 1、统一口径，礼貌接待，严格落实新闻发言人制度。 | 管家系统负责人 值班经理 管家专家 |
| 8 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 法律事务 | 客户对我方处理不满意可能会通过诉讼解决的事件 | 1、与法务沟通，积极准备应诉材料； 2、必要时请专业律师代理诉讼。 | 管家系统负责人 值班经理 管家专家 |
| 9 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 客户信息 | 对客户信息管理不善可能会导致信息泄漏（10条以内） | 1、严格执行客户信息系统权限管理，不将账号给他人使用； 2、使用完毕推出系统； 3、发生电子版客户信息必须加密处理，密码与文档分开发送； 4、积极协助客户更改个人信息资料。 | 管家系统负责人 |
| 10 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 客户信息 | 对客户信息管理不善可能会导致信息泄漏（超过10条） | 1、严格执行客户信息系统权限管理，不将账号给他人使用； 2、使用完毕推出系统； 3、发生电子版客户信息必须加密处理，密码与文档分开发送； 4、积极协助客户更改个人信息资料。 | 管家系统负责人 值班经理 |
| 11 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 社区文化活动 | 社区文化活动中因拥挤、交通等意外出现个别客户受伤 | 1、活动开展前制定预案并演练； 2、安抚客户，处理受伤部位，必要时送医院检查； 3、收集相关资料，报保险。 | 管家系统负责人 值班经理 |
| 12 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 社区文化活动 | 社区文化活动中因拥挤、交通等意外出现群死群伤 | 1、活动开展前制定预案并演练； 2、事故发生立即报警、组织人员抢救； 3、收集相关资料，报保险； 4、形成对客统一口径，按媒体接待统一流程接待媒体人员，不刻意回避。 | 管家系统负责人、秩序系统负责人、值班经理 |
| 13 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 对外公示 | 停水/停电信息未及时公示 | 1、与供水、供电部门保持良好连续，及时获取相关信息； 2、信息项目人员共享，管家落实信息张贴、发生职责。 | 管家系统负责人 |
| 14 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 业主大会不满 | 业主大会议案表决某项物业服务不满或批评 | 1、每季度对业务开展进行评估，落实问题整改； 2、专家或合伙人常驻项目，协调服务改善； 3、物资快速通道配备，协调其他项目人员支援； 4、与业委会保持良好沟通，听取业委会意见并合理落实； 5、现场改善动作及改善结果向客户扩大宣传。 | 管家系统负责人 值班经理 管家专家 |
| 15 | 管家 | 公共活动风险 | 客户相关 | 物业服务权被解除 | 业委会拟召开业主大会，我方可能会被业主大会罢免 | 1、每季度对业务开展进行评估，落实问题整改； 2、专家或合伙人常驻项目，协调服务改善； 3、物资快速通道配备，协调其他项目人员支援； 4、与业委会保持良好沟通，听取业委会意见并合理落实； 5、现场改善动作及改善结果向客户扩大宣传： 6、制定统一口径，降低负面影响。 | 管家系统负责人 值班经理 管家专家 |
| 16 | 环境 | 公共设施及景观 | 水景 | 水景 | 水景内危险生物（蛇）伤人 | 定期外请专业人士清理，增加警示标识 | 环境监控 |
| 17 | 环境 | 公共设施及景观 | 水景 | 水景 | 水景内被人投放不明生物导致扰民 | 定期清理，并增加“禁止放养生物”标识 | 环境监控 |
| 18 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 绿化养护 | 发现破坏生态平衡类植物（如一枝黄花、水葫芦、部分藻类）未及时清理导致小区原植物死亡 | 至少每周对绿化养护情况进行一次检查，发现生态平衡以外的植物及时清除 | 环境监控 |
| 19 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 绿化养护 | 发现病虫害后未及时治理导致植物大面积死亡 | 针对不同的品种和季节进行病虫害防治，绿化植物病虫危害率不超过5% | 环境监控 |
| 20 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 绿化养护 | 防冻措施不到位造成植物死亡 | 根据地域及季节特征提前做好防冻措施 | 环境监控 |
| 21 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 乔木 | 枯枝未及时修剪引起业主人员或财物受损 | 至少每周对绿化养护情况进行一次检查，发现枯枝及时修剪 | 环境监控 |
| 22 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 乔木 | 果实管理不到位导致被采摘引起人员受伤或社区氛围破坏 | 围栏管理并增加“攀爬危险，禁摘果实”标识，与项目部沟通更换景观设计方案中的绿化苗木品种 | 环境监控 |
| 23 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 乔木 | 枝叶未及时修剪导致红外误报频繁 | 一级区域乔木修剪至少2次/年，灌木修剪1次/年，二级区域乔木修剪至少1次/年，灌木根据实际情况确定修剪频次，三级区域乔木、灌木根据实际情况确定修剪频次 | 环境监控 |
| 24 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 乔木 | 树木滴油导致业主财物受损 | 与项目部、绿化部沟通更换景观设计方案中的乔木品种，并在已种植乔木树干上增加提醒标识 | 环境监控 |
| 25 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 乔木 | 乔木根部外露导致行人绊倒 | 在人行活动区域发现植物根部外露，及时进行土填埋 | 环境监控 |
| 26 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 灌木 | 部分植物长势过快易堵塞通道 | 至少每周对绿化养护情况进行一次检查，发现绿植因长势过快堵塞通道时及时修剪 | 环境监控 |
| 27 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 灌木 | 休憩区与游乐区周围种植带刺植物导致人员受伤 | 与项目部、绿化部沟通更换景观设计方案中的休憩区与游乐区周围的灌木品种，并在已种植灌木区域增加提醒标识 | 环境监控 |
| 28 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 水生植物 | 水生植物生长过快导致原有景观产生巨大变化 | 控制水中氮、磷元素含量，选择合适的水生植物品种，避免水质变坏 | 环境监控 |
| 29 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 地被植物 | 草皮老化导致杂草过多无法保持原有景观效果 | 定期对草皮进行养护，确保草坪目视平整，无坑洼积水，生长季节浓绿，草边轮廓整齐，草茎高度在5CM以下（北方8CM以下），杂草率不超过3%，无明显高大杂草 | 环境监控 |
| 30 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 时花 | 悬挂式时花安装不牢固导致脱落伤人 | 每天对悬挂式时花的安装牢固性进行检查 | 环境监控 |
| 31 | 环境 | 公共设施及景观 | 绿化养护 | 时花 | 摆放位置不恰当导致行人绊倒 | 时花摆放不允许占用行人通道 | 环境监控 |
| 32 | 环境 | 公共设施及景观 | 人行道路照明 | 垃圾房 | 垃圾房异味引起业主室内空气污染 | 垃圾房需每日清理，定期重点消杀，5米外不得有刺激性气味 | 环境监控 |
| 33 | 环境 | 公共设施及景观 | 人行道路照明 | 垃圾房 | 垃圾站作业区曝露于业主视野内，引起业主反感 | 选择隐蔽地点作为垃圾站，垃圾站垃圾桶摆放整齐密封，防止异味外逸 | 环境监控 |
| 34 | 环境 | 公共设施及景观 | 人行道路照明 | 垃圾房 | 垃圾房排水不畅导致污水积存 | 定期检查垃圾房地漏、管道排水 | 环境监控 |
| 35 | 环境 | 公共设施及景观 | 人行道路照明 | 垃圾房 | 垃圾清理不及时堆积并易引发火灾 | 每天对垃圾房垃圾进行清理，并制定相应的消防火灾应急预案，按每50平方米增加2只2公斤的灭火器的标准进行配置并确保完好 | 环境监控 |
| 36 | 环境 | 公共设施及景观 | 人行道路照明 | 垃圾房 | 垃圾房未设置足够灭火器材产生安全隐患 | 按每50平方米增加2只2公斤的灭火器的标准进行配置并确保完好 | 环境监控 |
| 37 | 环境 | 公共设施及景观 | 人行道路照明 | 垃圾房 | 垃圾房保温措施不足导致地面结冰，垃圾无法清运或水管爆裂 | 及时除冰并做好结冰防范措施 | 环境监控 |
| 38 | 环境 | 公共设施及景观 | 人行道路照明 | 垃圾房 | 垃圾房内明火作业导致消防隐患 | 定期检查，禁止在垃圾房明火作业 | 环境监控 |
| 39 | 环境 | 公共设施及景观 | 人行道路照明 | 垃圾筒/箱 | 垃圾清理不及时导致客户投诉 | 每天至少早晚各一次对垃圾进行集中收集 | 环境监控 |
| 40 | 环境 | 公共设施及景观 | 人行道路照明 | 垃圾筒/箱 | 垃圾桶不固定导致大风天气箱体擦碰，业主财物或人员受损 | 大风天气前对垃圾桶进行检查加固 | 环境监控 |
| 41 | 环境 | 公共设施及景观 | 人行道路照明 | 垃圾筒/箱 | 垃圾桶盖损坏维修不及时导致伤及使用人员 | 定期检查垃圾桶盖完好性，损坏及时维修 | 环境监控 |
| 42 | 环境 | 公共设施及景观 | 人行道路照明 | 垃圾筒/箱 | 垃圾井盖不易开启导致公共区域垃圾堆放 | 更换为脚踏式垃圾桶或在垃圾桶盖上增加小把手 | 环境监控 |
| 43 | 环境 | 公共区域作业 | 保洁 | 垃圾清运 | 垃圾清运车辆不按交规行驶 | 对员工定期安全教育 | 环境监控 |
| 44 | 环境 | 公共区域作业 | 保洁 | 楼道保洁 | 大堂及楼道保洁拖洗时未放置防滑提示标识一旦发生意外则无法免责 | 对员工定期安全教育 | 环境监控 |
| 45 | 环境 | 公共区域作业 | 保洁 | 楼道保洁 | 保洁在上下班高峰期使用电梯清运垃圾导致客户无法正常使用电梯 | 错开使用高峰 | 环境监控 |
| 46 | 环境 | 公共区域作业 | 保洁 | 外围 | 扫地时作业不当刮伤业主车辆或其他物品 | 对员工定期安全教育 | 环境监控 |
| 47 | 环境 | 公共区域作业 | 保洁 | 外围 | 清捞河道落叶水草未按规范操作导致落水致伤 | 对员工定期安全教育 | 环境监控 |
| 48 | 环境 | 公共区域作业 | 保洁 | 保洁开荒 | 持续疲劳作业后 | 合理配置人员及作业安排 | 环境监控 |
| 49 | 环境 | 公共区域作业 | 保洁 | 保洁开荒 | 危险部位作业导致人员受伤或死亡 | 事前安全检查，事中安全监督，时候安全清场 | 环境监控 |
| 50 | 环境 | 公共区域作业 | 除雪作业 | 除雪作业 | 除雪剂使用过量造成水体污染及植物死亡 | 合理使用规定剂量 | 环境监控 |
| 51 | 环境 | 公共区域作业 | 除雪作业 | 除雪作业 | 员工在危险处除雪作业导致受伤 | 事前安全检查，事中安全监督，时候安全清场 | 环境监控 |
| 52 | 环境 | 公共区域作业 | 除雪作业 | 除雪作业 | 除雪工程中作业员工被车辆撞伤 | 摆放作业提示，隔离作业区域 | 环境监控 |
| 53 | 环境 | 公共区域作业 | 除雪作业 | 除雪作业 | 除雪作业工具使用不当导致车辆损坏或人员受伤 | 对员工定期安全教育 | 环境监控 |
| 54 | 环境 | 公共区域作业 | 消杀(绿化消杀/蚊虫消杀) | 消杀(绿化消杀/蚊虫消杀) | 药品挥洒至业主院内或室内导致财物损失 | 对员工定期安全教育 | 环境监控 |
| 55 | 环境 | 公共区域作业 | 消杀(绿化消杀/蚊虫消杀) | 消杀(绿化消杀/蚊虫消杀) | 消杀员工防范措施不到位导致员工中毒 | 事前安全检查，事中安全监督，时候安全清场 | 环境监控 |
| 56 | 环境 | 公共区域作业 | 消杀(绿化消杀/蚊虫消杀) | 消杀(绿化消杀/蚊虫消杀) | 消杀区域未放置标识或放置时间过短导致业主受伤 | 对员工定期安全教育 | 环境监控 |
| 57 | 环境 | 公共区域作业 | 消杀(绿化消杀/蚊虫消杀) | 消杀(绿化消杀/蚊虫消杀) | 消杀药品未有效管理导致安全隐患 | 对员工定期安全教育 | 环境监控 |
| 58 | 环境 | 公共区域作业 | 消杀(绿化消杀/蚊虫消杀) | 消杀(绿化消杀/蚊虫消杀) | 消杀未提前知会业主导致现场风险 | 作业流程优化 | 环境监控 |
| 59 | 环境 | 公共区域作业 | 绿化养护 | 绿化养护 | 绿化修枝未设立隔离区导致财物受损 | 事前安全检查，事中安全监督，时候安全清场 | 环境监控 |
| 60 | 环境 | 公共区域作业 | 绿化养护 | 绿化养护 | 使用割草机及打草机未采取安全防护措施导致人员受伤、财物受损 | 事前安全检查，事中安全监督，时候安全清场 | 环境监控 |
| 61 | 环境 | 公共区域作业 | 绿化养护 | 绿化养护 | 大面积改造现场（改变原设计）未与业户提前沟通导致客户不满 | 事前安全检查，事中安全监督，时候安全清场 | 环境监控 |
| 62 | 安全 | 房屋本体 | 普通住宅 | 外围围墙/围栏 | 外围围墙/围栏周界报警损坏/异常，外来人员翻越外围围墙/围栏进入小区内 | 对外围围墙/围栏上安装周界报警每天进行巡视，发现损坏，及时组织维修 | 秩序系统负责人 秩序巡逻岗 |
| 63 | 安全 | 房屋本体 | 普通住宅 | 外围围墙/围栏 | 外围围墙/围栏异常倾斜，倒塌 | 对外围围墙/围栏每天进行巡视，发现异常，及时组织维修，暂时不能修复的，进行隔离警示 | 秩序巡逻岗 |
| 64 | 安全 | 房屋本体 | 普通住宅 | 楼梯间/消防通道 | 人员通过楼道窗攀爬出入客户家中 | 对风险隐患部位进行防爬设施的安装。 对窗户的开启角度进行限位。 每年对危险部位进行评估，并针对评估结果进行防爬设施的安装。 | 秩序巡逻岗 |
| 65 | 安全 | 房屋本体 | 普通住宅 | 楼梯间/消防通道 | 门窗体或窗框因连接不牢坠落 | 每班巡视门窗与窗框、窗框与墙体连接部位牢固无松动。 | 秩序巡逻岗 |
| 66 | 安全 | 房屋本体 | 普通住宅 | 楼梯间/消防通道 | 公共区域堆放杂物 | 对于影响通行的物品应联系业主，及时进行沟通与清除。 现场岗位每日巡检。 | 秩序巡逻岗 |
| 67 | 安全 | 房屋本体 | 小区商业 | 公共管理 | 商铺门窗锁闭不牢或间隙过大等漏洞 | 对客户进行安全宣传与提醒，当班安全巡视发现异常及时处理，应急人员收到盗窃信息后按照盗窃应急处理流程处理。 | 秩序场所负责人 |
| 68 | 安全 | 房屋本体 | 小区商业 | 公共管理 | 商铺经营行为占用公共部位 | 项目现场管理人员每日巡查。 发现问题与相关商铺负责人员或业主进行沟通，纠正违规行为。 | 秩序巡逻班长 |
| 69 | 安全 | 房屋本体 | 小区商业 | 公共管理 | 装修破坏消防管道，将消防栓等阻隔或遮蔽。 | 实行装修审批，日常检查，发现问题与相关商铺负责人员或业主进行沟通，纠正违规行为。 | 秩序系统负责人 |
| 70 | 安全 | 小区道路与停车场 | 车行出入口 | 车行出入口 | 车辆未经核实放行 | 1.车行出入口应安装道闸或其他关卡设施，且出入口周边防护设施牢固，形成闭合，具有防止车辆非法驶出的功能。 2.车行出入口道闸发生故障时需使用地桩；除无人化管理的车库道闸、有约定的车行出入口外，其它车行出入口夜间23：00-6：00应使用地桩。 3.车行出入口应安排经训练鉴定合格的员工值守，车辆进出高峰期应增加人员协助。 4.对驶出车辆严格按要求核实并记录，核对无误后方可放行（自动识别车牌、无人值守的车行出入口根据系统设定）。 5.至少每季度对车行出入口岗开展一次岗位技能培训。 6.编制车辆被盗、车辆冲岗突发事件应急预案，并每半年演练一次。 7.班长至少每班次对车行出入口岗是无此风险按要求核实进行一次检查。 8.系统负责人至少每周对车行出入口岗是无此风险按要求核实进行一次检查。 9.购买停车场责任险，以有效转移风险。 | 1.场所系统负责人 2.车行出入口岗 3.场所系统负责人 4.车行出入口岗 5.场所系统负责人 6.场所系统负责人 7.场所班长 8.场所系统负责人 9.场所系统负责人 |
| 71 | 安全 | 小区道路与停车场 | 车行出入口 | 车行出入口 | 出入口设备配置不完善，现金收费管控不严，停车场管理混乱。 | 1.停车场管理系统主机、读卡器、红外探测器动作灵敏可靠，具有防砸车、防尾随红外对射装置；快速杆道闸的落杆速度不应少于2秒；道闸杆上装有防撞胶垫； 2.在出入口合适位置标明停车处，停车处使用车位框在地面标出并保持清晰醒目。停车框位置的设置必须便于发卡、收费，能够清晰拍摄到车头情况并显示车牌。 3.在停车场出入口以及岗亭内需要安装监控镜头，确保能够清楚的监控到安全员发卡及收费行为、电脑设备使用情况、废票箱及钱票存放处位置、车道情况。 4.早晨出车高峰期，主要路口、出车困难位置或容易发生交通堵塞的位置，应有安全员指挥交通，引导车辆从比较宽敞的道路行驶以及从车流量较少的出入口出车，保障小区车辆迅速驶出。 | 场所系统负责人 |
| 72 | 安全 | 小区道路与停车场 | 人行出入口 | 人行出入口 | 出入口管理不严，陌生人员尾随或混进小区 | 有人值守出入口现场值守发现尾随及时制止；对陌生人员进行登记核实后放行；对客户张贴提示标识防尾随；无人值守出入口设置刷卡出入，并安装监控 | 人行出入岗 |
| 73 | 安全 | 小区道路与停车场 | 人行出入口 | 人行出入口 | 来访人员不配合来访登记，发生肢体冲突 | 对来访人员在管理中发生争执或冲突时，应及时通知中心或上级协调解决，同时保护好现场。 与来访人员存在冲突时，应严格坚守公司BI要求，注意在镜头监控区域，对方欲发生肢体冲突时，及时回避。 | 人行出入岗 |
| 74 | 安全 | 小区道路与停车场 | 人行出入口 | 人行出入口 | 物资搬运放行未按照流程处理 | 按照物资搬运放行要求进行核实及记录。 | 人行出入岗 |
| 75 | 安全 | 小区道路与停车场 | 停车场 | 停车场 | 停车场，自行车或电动车区域无监控 | 安全员巡逻过程中发现损伤时应准确记录在《停车场车辆异常情况等级表》上，及时知会驾车人，必要时应拍照留存，并可协助车主报警。 | 秩序巡逻岗 |
| 76 | 安全 | 小区道路与停车场 | 地面停车场 | 地面停车场 | 上方抛物、树木枝干等掉落 | 应及时知会双方驾车人，如现场未发现肇事车辆，应准确记录并及时知会车主。 | 秩序巡逻岗 |
| 77 | 安全 | 小区道路与停车场 | 地面停车场 | 地面停车场 | 非机动车棚管理不当、地基松动或老化 | 1、非机动车棚养护计划列入工程类年度PPM计划并严格落实。 2、非机动车棚地基及支架的稳固性检查纳入巡逻岗岗位职责中。 3、一旦发现异常情况，立即着手进行处理。对于非机动车停放造成影响的，寻找临时停放点，并做好监控。 | 值班经理 |
| 78 | 安全 | 小区道路与停车场 | 地下机动车停车场 | 地下机动车停车场 | 地下车库出入口处未设置排水沟 | 1.如尚未承接查验，则立即要求地产项目部进行整改。 2.如已承接查验，且在工程维保期间内，则立即要求地产项目部进行整改。 3.如已交付且过了维保期，则服务中心需组织施工力量进行整改。 4.地下车库出入口需进行找坡处理以阻挡雨水流入。 | 值班经理 |
| 79 | 安全 | 小区道路与停车场 | 道路 | 道路 | 道路破损、不平整、井盖缺失或损坏 | 每日巡检井盖的完好情况，一旦发现问题则立即处理。 | 秩序场所负责人 |
| 80 | 安全 | 车行道路 | 车行道路 | 消防通道被占用 | 周期性检查与清理，保证消防通道畅通性。 | 秩序场所负责人 |
| 81 | 安全 | 小区道路与停车场 | 车行道路 | 车行道路 | 人与车辆混行，车辆未注意撞伤行人 | 在小区出入口处以醒目标识提示限高、限重及限速标识。 | 秩序场所负责人 |
| 82 | 安全 | 公共区域作业 | 高空作业 | 高空作业 | 登高、外墙维修或清洗等高处作业管控不严，未按要求操作（未系安全带，作业过程无监控外来人员无安全责任书等） | 按照特种作业管理要求，进行事前安全许可，事中安全监护与监督，事后安全清场 | 值班经理 |
| 83 | 安全 | 公共区域作业 | 危险品 | 危险品 | 储存或使用危险品过程中操作人员未按要求操作 | 按照《危险品管理作业指导书》进行操作；每月对危险品存储场所进行检查。 | 环境系统负责人 |
| 84 | 安全 | 公共区域作业 | 搬运 | 搬运 | 员工搬运方法或姿势不当 | 对新员工进行入职安全教育，老员工每年进行一次安全再培训。 | 秩序场所负责人 |
| 85 | 安全 | 公共区域作业 | 游泳池 | 游泳池 | 现场管理客户物资管理不严 | 安全提醒，监控覆盖 | 秩序场所负责人 |
| 86 | 安全 | 公共区域作业 | 游泳池 | 游泳池 | 现场基础设施不完善，管理制度不全，现场管理不严 | 安全提醒，救生员在岗巡查及意外情况急救 | 场所负责人 |
| 87 | 安全 | 公共设施及景观 | 泳池 | 泳池管理 | 经营证照不符合当地政府要求 | 开放前风险评估，不符合要求不允许开放 | 值班经理 |
| 88 | 安全 | 公共设施及景观 | 泳池 | 泳池管理 | 现场无救生员，或救生员未取得《救生员上岗证》、《健康证》 | 开放前风险评估，不符合要求不允许开放 | 场所负责人 |
| 89 | 安全 | 公共设施及景观 | 泳池 | 泳池管理 | 泳池开放期间水质检查不符合标准 | 每日对水质进行检查 | 值班经理 |
| 90 | 安全 | 公共设施及景观 | 泳池 | 泳池管理 | 泳池未做好防范钻、翻、爬措施 | 开放前风险评估，不符合要求不允许开放 | 场所负责人 |
| 91 | 安全 | 公共区域作业 | 装修管理 | 装修管理 | 装修工人在施工区域做饭，特种作业无证作业 | 1.装修登记事前进行告知，每日装修管理员每天对装修现场进行巡查，发现做饭时立即制止。 2.装修管理员每天对装修现场进行巡查，发现动用明火和焊接作业时，许检查有无审批手续、操作人员上岗证、相关防范措施是无此风险落实； | 秩序巡逻岗 |
| 92 | 安全 | 公共区域作业 | 装修管理 | 装修管理 | 装修工人携带材料离开小区时核实不严，夹带其他客户物资 | 装修工人携带材料离开小区前需在前台办理放行手续，由出入岗核实记录后放行 | 人行出入岗 |
| 93 | 安全 | 公共区域作业 | 装修管理 | 装修管理 | 材料搬运过程中楼道内各公共设施被破坏 | 要求装修负责人对可能在材料搬运过程中造成破坏的共用部位提前采取防护措施，无此风险则按实际损失予以赔偿 | 秩序巡逻班长 |
| 94 | 安全 | 公共区域作业 | 装修管理 | 装修管理 | 装修工人公共区域不文明行为 | 与装修负责人或业主进行沟通，或按《装修管理服务协议书》约定进行罚款 | 秩序巡逻岗 |
| 95 | 安全 | 客户户内 | 入室盗窃 | 入室盗窃 | 底层客户家中门窗未关闭完好 | 对客户进行安全宣传与提醒，当班安全巡视发现异常及时处理，应急人员收到盗窃信息后按照盗窃应急处理流程处理。 | 秩序场所负责人 |
| 96 | 安全 | 客户户内 | 宠物伤人 | 宠物伤人 | 物业服务人员上门时被宠物攻击受伤 | 在安全培训中包含此类安全预防与应急处理内容，一旦人员受伤后立即就医整治。 | 值班经理 |
| 97 | 安全 | 公共活动 | 公共区域明火 | 烟花燃放 | 燃放地点距离楼宇、车辆或设备设施过近 | 引导指定地点燃放，现场配置应急物资或器材 | 秩序场所负责人 |
| 98 | 安全 | 公共活动 | 公共区域明火 | 焚烧物品 | 公共区域焚烧物品（如烧纸） | 引导指定地方烧纸并配置消防器材 | 秩序场所负责人 |
| 99 | 安全 | 公共活动 | 动物管理 | 客户饲养宠物（犬、猫等） | 宠物管不规范，业主带宠物外出时宠物突然伤人或行为 | 日常社区文明宣传，现场岗位提醒 | 管家，人行出入岗 |
| 100 | 安全 | 公共活动 | 动物管理 | 动物管理 | 宠物饲养导致宠物带病菌对公共安全产生影响 | 日常社区文明宣传，收到投诉后立即上门沟通，向相关部门联系处理 | 管家负责人 |
| 101 | 设备 | 房屋本体 | 普通住宅 | 建筑外墙/幕墙/瓷砖/石材/天花等外墙附属物、构筑物 | 存在脱落风险的 | 玻璃幕墙定期对连接件腐蚀和松动，五金件有功能性障碍，胶条脱落、龟裂，涂胶缺陷，检查部位损坏，玻璃结露现象进行检测并有记录。交付十年及以上的每三年需对幕墙进行一次安全性鉴定（如城市规范高于国家规范，应遵照城市规范执行）。 每年定期空鼓敲击检查（外墙可与清洗一起），或使用红外线照相检查。 | 公共维修 |
| 104 | 设备 | 房屋本体 | 普通住宅 | 楼梯间/消防通道 | 公共区域堆放杂物存在火灾隐患及消防疏散风险 | 对于影响通行的物品应联系业主，及时进行沟通与清除。 现场岗位每日巡检。 | 公共维修 |
| 105 | 设备 | 房屋本体 | 普通住宅 | 楼道窗 | 窗体或窗框因连接不牢存在坠落风险 | 外推窗与窗框、窗框与墙体连接部位牢固无松动。 | 公共维修 |
| 107 | 设备 | 小区道路及车场 | 地下机动车停车场/地下非机动车场 | 车场防雨防涝 | 低洼区域、地下车库无防洪设施或排水沟存在堵塞风险的 | 雨季/暴雨前后检查防洪设施情况，异常的及时修复、整改。 | 公共维修 |
| 110 | 设备 | 小区道路及车场 | 地下机动车停车场/地下非机动车场 | 车场消防管理 | 消防沙池（或沙袋）等物资配置不齐或位置设置不当的 | 1、在消防施工图上提出消防沙池设置位置，原则上应设置于车场中心处，以保证消防沙能够以最快速度运输需要的地点。 2、后期考虑更改设置不当的沙池。 3、保证消防沙池内有足量的、无板结的沙。保证消防沙袋完好，消防用沙无板结。 | 公共维修 |
| 112 | 设备 | 小区道路及车场 | 道路 | 井盖 | 井盖缺失且无隔离防护的 | 每日巡检井盖的完好情况，一旦发现问题则立即处理。 | 公共维修 |
| 113 | 设备 | 小区道路及车场 | 人行道路 | 消防通道/消防登高面 | 道路破损/不平整存在人员绊倒受伤风险的 | 即时检查及时整改修复。 | 公共维修 |
| 114 | 设备 | 公共设施及景观 | 围墙/护栏 | 围墙/护栏 | 安全防护护栏/围墙断裂、缺失的 | 即时检查及时整改修复。 | 公共维修 |
| 115 | 设备 | 公共设施及景观 | 公共照明 | 活动场所 | 照明故障存在业主使用不便 | 巡查发现照明故障，立即修复 | 公共维修 |
| 116 | 设备 | 公共设施及景观 | 公共照明 | 道路照明 | 设施老化或基座不稳导致灯杆、灯具倾倒、跌落的 | 1、及时采取加固措施 2、停用检修 | 公共维修 |
| 117 | 设备 | 公共设施及景观 | 水景 | 喷泉 | 水景内电力设备漏电或喷泉喷头尖锐存在伤人风险的 | 巡查发现漏电，及时修复；增加警示安全标识，更换钝化喷头 | 公共维修 |
| 119 | 设备 | 公共设施及景观 | 园林小品 | 小品 | 安装不牢、局部尖锐的 | 及时调整安装位置或更换； 及时将局部尖锐部位进行钝化处理，或增加提醒标识 | 公共维修 |
| 120 | 设备 | 公共设施及景观 | 健身娱乐设施 | 健身娱乐设施 | 设施安装不牢固导致总体或局部脱落或设施有异常凸起或尖锐凸起的 | 巡查设施安装牢固性，确保设施稳固完好；巡查发现地垫不平整，及时修复，在修复前增加提醒标识 | 公共维修 |
| 122 | 设备 | 人行道路 | 信息栏/广告位 | 墙体广告固定不牢的 | 每月对墙体广告固定情况进行检查加固 | 公共维修 |
| 123 | 设备 | 设备管理 | 供配电 | 配电开关 | 发电机组停电不能正常启动，或供配电设备故障造成大面积停电的 | 安装模拟市政停电测试开关并定期模拟测试，检查发电机组是无此风险可正常启动供电，发现异常及时处理； 对供配电系统总开关等重要设备加强巡查，发现异常及时维修处理。 | 公共维修/设备监控 |
| 124 | 设备 | 设备管理 | 供配电 | 配电柜、电表箱 | 供配电设备故障导致三相电压不平衡、缺零，存在用电设备烧坏风险的 | 重点检查三相五线制住户电表箱供电系统总零线接线端，发现异常及时维修处理。 | 公共维修/设备监控 |
| 125 | 设备 | 设备管理 | 供配电 | 配电设施 | 带电电线裸露的 ；室外照明、插座未安装漏电保护开关的 | 规范施工，对电缆进电箱容易破损漏电部位增加绝缘防护，检查电箱电气元件受潮情况并定期检查电箱接地线是无此风险紧固。 | 公共维修/设备监控 |
| 127 | 设备 | 设备管理 | 供配电 | 配电箱、柜 | 设备机房、供配电箱/柜未上锁或无危险标识的 | 张贴提示标识 | 公共维修 |
| 129 | 设备 | 设备管理 | 给排水 | 给水系统 | 生活给水管道爆裂漏水的 | 规范施工，对埋地管网做好垫层，防止地基下沉造成管网爆裂损坏，对管道容易爆裂破损部位增加防护。定期对给水管网进行定期巡查，发现渗漏水及时维修处理。 | 公共维修/设备监控 |
| 130 | 设备 | 设备管理 | 给排水 | 给水系统 | 生活水池/箱进水阀故障使水池/水箱溢流的 | 定期对水箱进水阀进行检查，水箱安装高低水位报警装置引至监控中心并定期测试。 | 公共维修/设备监控 |
| 131 | 设备 | 设备管理 | 给排水 | 排水系统 | 排水管道存在堵塞的 | 对容易堵塞的排水管道增加溢流管，定期对管道进行检查、疏通。 | 公共维修 |
| 133 | 设备 | 设备管理 | 给排水 | 排水系统 | 化粪池内可燃气体超标，存在发生爆炸伤人风险的 | 化粪池通气口严禁堵塞，维修前先打开通风，严禁直接用明火测试。 | 公共维修 |
| 134 | 设备 | 设备管理 | 电梯 | 电梯设备 | 电梯井道进水或电梯检修未采取有效防护措施的，造成电梯设备损坏、困人。 | 加强电梯巡查，电梯井道进水后及时停用电梯，对容易出现爆管渗水部位增加防水措施；按作业安全管理要求，设立安全监督园，对现场作业进行安全监督 | 公共维修/设备监控 |
| 135 | 设备 | 设备管理 | 电梯 | 电梯管理 | 电梯过期未进行安全年检，电梯使用标识失效，未张贴安全乘梯须知的 | 使用FM到期前提醒 | 公共维修/设备监控 |
| 136 | 设备 | 设备管理 | 电梯 | 电梯管理 | 电梯安全回路、安全装置带故障运行的 | 建立管理要求，发现电梯故障必须停梯维修，直至修复 | 设备监控 |
| 139 | 设备 | 设备管理 | 电梯 | 电梯管理 | 电梯三角钥匙保管不当，无关人员使用电梯三角钥匙的 | 建立电梯三角钥匙使用管理制度，无证人员不得使用三角钥匙。 | 公共维修/设备监控 |
| 140 | 设备 | 设备管理 | 消防 | 电消防 | 消防报警主机不能报警、停用的，且消防系统故障、维修期间无应急预案的 | 分析原因并采取措施消除 | 公共维修/设备监控 |
| 141 | 设备 | 设备管理 | 消防 | 电消防 | 消防控制系统不能远程启动消防泵、喷淋泵、防火卷帘、送风排烟系统的 | 分析原因并采取措施消除 | 公共维修/设备监控 |
| 142 | 设备 | 设备管理 | 消防 | 水消防 | 管网最不利点水压不能满足消防管网压力0.1MPA、喷淋管网压力0.05MPA及以上要求的； 自动报警主机存在一个回路以上故障的 | 分析原因并采取措施消除 | 公共维修/设备监控 |
| 143 | 设备 | 设备管理 | 消防 | 水消防 | 消防管网无水的；消防水泵不能有效运行的 | 定期对消防、喷淋管压力进行检查，发现异常及时维修。 | 公共维修/设备监控 |
| 144 | 设备 | 设备管理 | 消防 | 消防设施 | 消防设施缺失或消防器材失效的；消防车无法通行消防通道的 | 分析原因并采取措施消除 | 秩序 |
| 145 | 设备 | 设备管理 | 安防系统 | 安防设备 | 车场道闸带障运行的 | 加强设备的日常维护，定期对红外、压力波等防砸装置进行测试，确保设备运行正常。 | 公共维修/设备监控 |
| 146 | 设备 | 设备管理 | 安防系统 | 安防设备 | 人行出入口翼闸带障运行 | 加强设备的日常维护，定期对翼闸进行检查测试，确保设备运行正常。 | 公共维修/设备监控 |
| 147 | 设备 | 设备管理 | 空调系统 | 空调设施 | 空调百叶、支架安装松动、锈损，存在坠落风险的 | 加强高空作业安全管理，空调维修时增加安全防护，维修后及时检查固定。 | 公共维修/设备监控 |
| 150 | 设备 | 设备管理 | 供暖系统 | 供暖设备 | 管理责任范围内供暖管道漏水或无法供暖的 | 加强设备日常维护，检查发现滴漏现象及时处理。 | 公共维修 |
| 152 | 设备 | 设备管理 | 泳池 | 泳池灯、泳池泵 | 泳池灯损坏、照明不足、泳池水底灯、泳池泵等设备存在漏电或漏电开关失效的 | 定期对泳池灯进行检查，发现损坏及时更换；电源有漏电保护，定期对泳池水底灯变压器、泳池泵等绝缘进行测试，发现异常及时维修。 | 公共维修 |
| 153 | 设备 | 公共区域作业 | 维修 | 围栏/标识 | 危险/施工/作业区域无标识、围挡的，此类区域人行通道不平整的 | 事前安全检查，事中安全监督，事后安全清场 | 公共维修 |
| 154 | 设备 | 人员管理 | 人员 | 持证作业 | 特种作业无证上岗的（电梯、电气焊、高空、密闭空间） | 禁止无证上岗 | 业务支持系统负责人 |
| 155 | 设备 | 公共区域作业 | 维修 | 工具使用 | 工具管理、使用不当的 | 对员工定期安全教育 | 公共维修 |
| 156 | 设备 | 公共区域作业 | 水箱清洗 | 水箱清洗 | 员工长时间处于封闭空间或无通风措施的；清洗未按标准作业或作业不到位的 | 事前安全检查，事中安全监督，时候安全清场 | 公共维修 |
| 158 | 综合 | 异常天气风险 | 异常天气风险 | 台风（大风）/暴雨 | 台风（大风）/暴雨防范不当，人员受伤或财产受损 | 1.提前以书面通知的形式将预警信息通知客户，也可选择以短息、广播、网络、电子显示屏、出入口岗、上门等有效形式将预警信息通知客户、商户、施工单位等，提醒客户回收放置或悬挂在阳台、室外物品，关闭门窗，疏通阳台地漏，注意防雷等；提醒施工单位对现场设备设施、材料进行检查、加固等。 2.台风暴雨灾害应急设备工具及物资准备 3.检查服务区域内的路灯架、广告牌、高大树木、空调室外机及其他各种室外悬挂物等紧固情况，拆除临时搭建设施，整理收集可移动的太阳伞、桌椅、垃圾桶等； 4.雨水易进入的地下车库区域应制作防洪闸，材质为钢板，高度不低于50CM 5.重要设备房（包括但不限于发电机房、高压配电房、水泵房）应设置防水门坎，防水门坎高0.5米，贴瓷片，有明显的防撞标识，设置紧急排水口（放电机房有排水渠的在防水门坎下应安装直径100MM排水管并设置阀门） 6.每年检查、清洁雨水井、污水井、排水主管弯头，必要时在暴雨前进行检查 7.提前检查并及时关闭公共区域内房屋门窗，转移易积水区域车辆至安全地带，公共区域内高大乔木加固情况，如松动需加固 8。每年雷电高发月份前对防雷系统进行全面检查，检查避雷装置焊点连接是无此风险可靠，接地体可靠接地，接地电阻满足要求，并除锈刷漆 9.雨后及时巡查易积水区域（天台等），及时清扫积水 10.针对缺失损坏的沟、坎、井需提前做好防护措施并增加警示标识，暴雨期间需持续检查防护措施及警示的有效性 | 管理中心总经理 |
| 159 | 综合 | 异常天气风险 | 异常天气风险 | 高温/高湿 | 高温/高湿天气防范不当，财产受损或人员受伤 | 1.提前将预警信息通知客户，也可选择以短息、广播、网络、电子显示屏、出入口岗、上门等有效形式将预警信息通知客户，提醒客户注意防暑降温，尽量避免在高温时段进行户外活动，要特别注意防火等 2.高温灾害应急设备工具及物资包括但不限于饮水机、凉茶、冰镇绿豆水、冰镇酸梅汤、强力风扇、小扇子、清凉油、风油精、十滴水、藿香正气液，并根据部门条件设立集中纳凉场地 3.在设备房增加空调或通风设备，每天对设备房温度进行巡查 4.根据部门高峰用电时间观察负荷电流是无此风险异常，发现异常立即解决 5.设备责任人每日至少巡检一次设备房温度，室内环境温度需控制在40度以下，相对湿度80%以下，热力站、锅炉房室内环境应符合设备运行条件要求 | 管理中心总经理 |
| 160 | 综合 | 异常天气风险 | 异常天气风险 | 暴雪/严寒 | 暴雪/严寒防范不当，人身财产受损 | 1.提前将预警信息通知客户，也可选择以短息、广播、网络、电子显示屏、出入口岗、上门等有效形式将预警信息通知客户，提醒客户减少不必要的户外活动，外出时注意防寒防滑，驾驶人员小心驾驶，车辆采取防滑措施等 2.暴雪灾害应急设备工具及物资包括但不限于除雪机、铲雪机、堆雪器、平铁铲、竹扫把、融雪剂、沙子及电暖器等取暖设备，并根据部门条件设立集中取暖场地 3.暴雪期间对公共区域（人行、车行道路等）进行及时除雪、除冰（如撒盐、铲雪、撒融雪剂等） 4.暴雪前对外露消防管网、给排水管网进行防冻处理（如包裹保温棉） 5.针对隐蔽的沟、坎、井需提前做好防护措施并增加警示标识，暴雪期间需持续检查防护措施及警示的有效性 6.暴雪前对雨棚、天棚、棚架等临时搭建物进行检查并加固，增加临时禁止使用标识 | 管理中心总经理 |
| 161 | 综合 | 地质灾害风险 | 异常天气风险 | 地震 | 发生地震防范不当，客户人身财产受损 | 1.以政府通知信息为准，提前发布相应的地震信息 2.提前配备地震灾害应急物资 3.发现消防通道堵塞，立即清理或上门沟通 4.发生地震后控制中心第一时间解除小区所有门禁系统 | 管理中心总经理 |
| 162 | 综合 | 地质灾害风险 | 异常天气风险 | 地震 | 外部人员利用地震疏散之际入室 | 灾害发生时，安排人员外围值守 | 管理中心总经理 |
| 163 | 综合 | 公共其他 | 公共其他 | 食堂 | 食堂管理不善导致发生食物中毒 | 1.选择卫生合格供方提供送餐服务 2.明确岗位职责和管理制度，餐具必须妥善清洁消毒导致疾病 3.日常卫生管理和监督，定期消杀，防止蚊蝇滋生 4.指定供方采购物资，采购有卫生许可证或检验合格证明的食品进行加工 5.工作人员定期体检，防止人员患有传染病导致食物污染 6.明确岗位职责和管理制度，食堂加工的食物进行有效留样 7.建立操作规程；划分区域操作，食材、食物与禁止食用药物混放或相邻存放或生熟食混合存放以及加工过程中存在污染可能性 8.专业公司消杀，使用杀虫剂进行灭除虫害不规范导致食物中毒，并提前做好防护。 | 管理中心总经理 |
| 165 | 综合 | 公共其他 | 公共其他 | 传染病 | 疫情高发期（如甲型H1N1流感等）造成传染病大规模传播 | 1.疫情高发期（如甲型H1N1流感等）及时成立疫情防控小组 2.及时在小区内将当地最新疫情信息传播 3.配置疫情应急物资（药品等） 4.小区内公共场所及时消毒导致疫情迅速蔓延 5.对外来人员进出进行有效控制导致疫情迅速蔓延 6.及时将疑似或确诊为严重流行性传染病携带者的内部员工或客户进行隔离导致疫情迅速蔓延 | 管理中心总经理 |
| 166 | 综合 | 公共其他 | 公共其他 | 员工宿舍 | 宿舍内私拉乱接电气、使用大功率电气等不安全行为，引起着火或触电等事故 | 每周组织检查，发现问题及时处理 | 管理中心总经理 |
| 167 | 综合 | 公共其他 | 公共其他 | 员工宿舍 | 宿舍内外来人员或内部人员私拿他人财物 | 每周组织检查，发现问题及时处理 | 管理中心总经理 |
| 168 | 综合 | 综合 | 综合 | 员工异常行为 | 员工突然行为异常（如大额消费，夜不归宿，聚众赌博等） | 一经发现，立即上报了解情况。 | 管理中心总经理 |
| 169 | 综合 | 综合 | 综合 | 物业合同不稳定 | 物业服务合同不稳定，业主委员会解约，终止物业合同。 | 一经发现，立即上报跟进。 | 管理中心总经理 |
| 170 | 综合 | 财务 | 收费核查 | 底线风险 | 项目代刷卡 | 检查刷卡记录，进行统计分析查看是否存在高频次一张卡刷卡交费的情况，如有，须进一步通过收据、刷卡单签名来追查是否存在内部员工代刷卡的行为 | 管家系统负责人 |
| 171 | 综合 | 财务 | 收费核查 | 底线风险 | 个人账户收款 | 1、查看管家手机是否存在业主转账收款记录、有没有加私人微信的记录； 2、查看管家手机，每个管家各20户业主微信沟通记录，查看是否存在推销非万科业务、私自收费等违规信息。 针对特殊服务制定服务标准以及收取方式，提前报备，避免风险 | 管家系统负责人 |
| 172 | 综合 | 财务 | **收费核查** | **底线风险** | 私自收费不上交或私设小金库 | 1、检查出纳保险柜，是否存在账外资金或私设小金库，是否存在坐收坐支现象 2、是否保管有罚款、奖励、赞助、客户赠送的礼品等保管台账 3、检查出纳处是否有未经登记的票据，如外部公司或外购的未经本部登记的票据； 4、突击检查前台抽屉是否存在未上交或未开票据的账外资金；  5、服务中心电脑是否存在套打票据模板 | 管家系统负责人 值班经理 |
| 173 | 综合 | 财务 | **收费核查** | **底线风险** | 车场系统实收金额与车场岗实际收取金额一致；车场系统应收与实收差异应按要求记录在《车辆出入异常情况登记表》中；车场系统外收费需登记在《车辆出入异常情况登记表》中。 | 1、查看车场收费系统中实收金额是否与现场实际收取的款项一致； 2、车场系统中应收与实收差异是否登记在《车辆出入异常情况登记表》中 | 秩序场所负责人 |
| 174 | 综合 | 财务 | **收费核查** | **底线风险** | 桶装水专人负责，桶装水空桶、库存、在途的桶装水建立台账，确保账实相符。 | 盘点桶装水空桶、库存及桶装水相关台账，与租用桶装水空桶押金及实际库存、台账进行账账、账实核对，查找差异 | 管家系统负责人 |