

团 体 标 准

T/COSHA XXXX—2023

住宅物业服务安全小区创建指南

Guidance on safety management in residential property service enterprises

(征求意见稿)

XX-XX-XX发布

XX-XX-XX实施

中国职业安全健康协会 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 目标、原则和要求.....	4
5 住宅物业服务安全小区创建要求.....	4
附 录 A （资料性附录） 风险分级方法.....	27
参考文献.....	28

中国职业安全健康协会团体标准
(征求意见稿)

中国职业安全健康协会团体标准
(征求意见稿)

团体标准

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中化金茂物业管理（北京）有限公司提出。

本文件由中国职业安全健康协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

中国职业安全健康协会团体标准
(征求意见稿)

中国职业安全健康协会团体标准
(征求意见稿)

团体标准

住宅物业服务安全小区创建指南

1 范围

本文件适用于现代服务业中K7020类别的物业管理企业住宅业态物业服务小区安全建设。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 15603 危险化学品储存通则
- GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
- GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范
- GB 35181-2017 重大火灾隐患判定方法
- GB 39800.1 个体防护装备配备规范 第1部分：总则
- GB/T 45001 职业健康安全管理体系要求及使用指南
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50028 城镇燃气设计规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 55037 建筑防火通用规范
- GBZ 158 工作场所职业病危害警示标识
- GBZ 188 职业健康监护技术规范
- AQ/T 9001-2006 安全社区建设基本要求
- AQ/T 9004 企业安全文化建设导则
- AQ/T 9007 生产安全事故应急演练指南
- AQ/T 9009 生产安全事故应急演练评估规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 物业管理 property management

业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3.2 物业服务区域 property management/service area

根据物业建设用地规划许可证确定的红线图范围，及其它约定的合法范围。

3.3 物业服务企业 property service enterprise

依法设立、具备专门资质并具有独立法人资格，依据物业服务合同从事物业管理服务活动的企业经济实体。

3.4 物业管理项目部 organization of property project management

物业管理的专业机构，依据物业管理委托合同和有关物业管理政策及法规，物业服务企业对物业的住宅区、公共设施等进行物业管理服务所设立的项目部。

3.5 劳动防护用品 Labor protection articles

从业人员为防御物理、化学、生物等外界因素伤害所穿戴、配备和使用的防御性装备护品的总称。

3.6 危险化学品 hazardous chemicals

具有毒害、腐蚀、爆炸、燃烧、助燃等性质，对人体、设施、环境具有危害的剧毒化学品和其他化学品

3.7 工作场所 workplace

在组织控制下实施与工作紧密相关的职业活动的任何物理地点。

3.8 风险评价 evaluate risk/risk evaluation

评价风险发生的可能性及程度并确定其是否在可承受范围内的过程。

3.9 综合应急预案 comprehensive emergency plan

企业为应对各种生产安全事故而制定的综合性工作方案，是应对生产安全事故的总体工作程序、措施和应急预案体系的总纲。

3.10 现场处置方案 on-site disposal options/solutions

企业根据不同生产安全事故类型，针对具体场所、装置或者设施所制定的应急处置措施。

3.11 变更 change

人员、管理、工艺、技术、设施等永久性或暂时性的变化。

4 总则

4.1 总体要求

坚持动态管理的原则，强化HSE管理体系执行，建立先进物业管理小区创建标准，督促物业企业落实主体责任，有效解决住宅小区的各类问题。促进创建规范的住宅物业安全小区，形成全覆盖的物业管理和健全的管理机制。

5 住宅物业服务安全小区创建要求

5.1 安全小区服务组织保障与制度保障

5.1.1 组织保障

5.1.1.1 物业管理项目部应建立领导小组，成员涵盖项目主要负责人、分管领导、各部门主要负责人，用以协调、实施各项安全管理工作，确保住宅的安全保障。

5.1.1.2 物业管理项目部应明确安全责任人，该责任人应按照法律法规赋予的职责，全面负责安全工作，并履行安全义务。

5.1.1.3 物业管理项目部应建立安全管理部门、配备安全管理人员，每季度应至少召开一次安全专题会，协调解决物业管理过程中的安全生产问题。

5.1.1.4 建立、健全安全生产责任制，明确各级领导、各部门、各岗位人员在住宅物业安全管理中应负有的安全责任，并逐级签订安全责任书。

5.1.1.5 物业管理项目部应按照制度的规定，定期（半年或一年一次）对安全生产责任书进行适宜性评审与更新。

5.1.2 制度保障

5.1.2.1 按照国家法律法规要求和其他要求，建立物业安全管理相关的法律法规、标准规范与其他要求的管理制度，同时要保证规章制度的可执行性和操作性。

5.1.2.2 应建立健全住宅物业安全管理制度体系，具体包括但不限于下列内容：

- a) 安全生产责任制制度
- b) 安全风险分级管控制度
- c) 安全检查与隐患排查治理制度
- d) 安全教育培训管理制度
- e) 特种作业人员管理制度
- f) 消防管理制度
- g) 应急管理制度
- h) 安全检查工作制度
- i) 安全事故管理制度
- j) 作业安全管理制度
- k) 相关方管理制度
- l) 安保管理制度
- m) 设备设施管理制度
- n) 车辆管理制度
- o) 施工和维修安全管理
- p) 高空抛（坠）物管理制度
- q) 危险化学品管理制度
- r) 公共区域管理制度
- s) 公共卫生管理制度
- t) 目视化管理制度等

5.1.2.3 物业安全管理部门应依据新的法律法规中修订的内容，结合本单位的管理制度和操作规程，及时将获取的新安全生产法律法规、标准规范与其他要求融入到物业管理项目部安全管理制度中，并及时下发到相关部门和相关岗位。

5.1.2.4 及时将安全生产法律法规、标准规范与其他要求制度发放到相关工作岗位，并对员工进行培训，员工应掌握相关内容并贯彻落实。

5.1.2.5 应每年至少一次对安全生产法律法规、标准规范、规章制度、操作规程的执行情况和适用情况进行检查、评估。

5.2 安全小区双控机制

5.2.1 安全风险管管理

5.2.1.1 安全风险管控工作应实行闭环管理。通过风险管控增强住宅小区安全防范能力，全面提升居民的人身安全。

5.2.1.2 安全风险评估

物业管理项目部应选择合适的安全风险评估方法，以全覆盖的方式，定期对管理区域存在的安全风险进行全面系统的识别、分析和评价。

5.2.1.3 安全风险分级

采用科学方法对风险源所伴随的风险进行定量或定性评估，对评估结果进行划分等级。具体风险分级方法见附录A。

5.2.1.4 安全风险控制

根据风险评估结果制定有针对性的安全风险管控措施和应急预案，以对其进行分级分类管控，风险管控措施包括管理措施、技术措施、教育措施等。

5.2.2 危险源辨识与整改

5.2.2.1 危险源辨识

5.2.2.1.1 根据物业管理项目部管理区域的具体情况，辨识和分析危险、有害因素，确定其存在的部位、方式，以及发生作用的途径和变化规律。危险源辨识与分析应符合 GB 6441、GB/T 13861 的相关规定。

5.2.2.1.2 危险源辨识对象为物业管理项目部管理区域内的所有活动、人员、设备设施、环境、管理四方面，同时考虑正常、异常、紧急三种状态和过去、现在、将来三种时态所涉及的危险性。

5.2.2.1.3 危险源辨识对象有：

- a) 人员：业主、业主关系人、物业工作人员、相关方单位人员、外来访客等；
- b) 设备设施：办公室、安保部、工程维修部、行政库房等场所涉及到的一般设备设施；地源机房、风机房、消防水泵房、消防稳压库房、消防中控室、配电间、报警阀间等场所涉及到的特殊设备设施；公共活动区域、停车场、娱乐区域、公共走廊及楼梯间等公共场所涉及到的共用设备设施；
- c) 环境：住宅小区配套防护设施（防护栏、防护网、扶手等）、房屋建筑（建筑中、施工中、拆毁中建筑物）、安全通道、安全出口、照明通风设施等；
- d) 管理：安保人员配置、物业管理机构设置及人员配置、制度体系、安全检查、隐患闭环管理等。

5.2.2.1.4 物业管理项目部根据自身的需要和特点，宜采用综合检查、专业检查、季节性检查、节假日检查、日常检查等方式进行危险源辨识。下列情况下，需对住宅小区区域内危险源进行实时更新：

- a) 相关法律法规变更或更新时；
- b) 住宅小区总体平面布局有重大变化时；
- c) 施工作业或房屋建筑等基础设施工程项目发生变更时；
- d) 使用的特种设备更新或大修后；
- e) 人员配备和相关方单位发生变更时；
- f) 发生一般及以上安全事故时。

5.2.2.1.5 应对已辨识的危险源进行登记，建立完整的档案，为有关信息的查询、验收及危险控制决策创造条件。

5.2.2.2 危险源监控管理与整改

5.2.2.2.1 物业管理项目部应根据危险源辨识的结果，对危险源进行分级分类治理，制定相应的整改措施，对重点危险源（包括企业确定的重大危险源）采取措施进行监控。

5.2.2.2.2 对于能够立即整改的危险源，由物业管理项目部负责人或者有关人员立即整改。对不属于物业管理项目部责任范围内的整改项目，物业管理项目部宜将隐患情况告知业主单位或使用单位（使用人）。

5.2.2.3 验收与评估

5.2.2.3.1 物业管理项目部可以组织相关专业技术人员对危险源整改情况进行验证和效果评估。

5.2.2.3.2 对隐患整改情况进行验证时要注意隐患治理过程中是否带来或产生新的隐患。

5.2.2.3.3 物业管理项目部应每季、每年对管理区域内危险源排查治理情况进行统计分析，并分别于下一周期前向安全监管监察部门和有关部门报送书面统计分析表。

5.3 物业管理

5.3.1 消防管理

5.3.1.1 物业管理项目部需按照国家有关规定，制定并落实消防安全管理制度。

5.3.1.2 应配备具有专业技能并符合岗位要求的专职消防管理人员，持证上岗并定期接受相关专业培训。

5.3.1.3 明确物业管理项目部各部门、各岗位、业主的消防安全责任，签订消防安全协议。

5.3.1.4 物业管理项目部需根据国家标准、行业标准要求和项目实际需求配置消防设施、设备、器材及相关装置，设置消防安全标志，每年至少对建筑消防设施进行一次全面检测，并定期进行维护保养，留存相应检查记录，确保消防设施完好有效，保证消防、安防设备设施台账完整。

5.3.1.5 物业管理项目部应建立消防档案。

5.3.1.6 物业管理项目部应定期开展消防培训和宣传工作。

5.3.1.7 物业管理项目部应落实消防安全专项经费，做到专款专用，保持公共消防设施的完好有效。

5.3.1.8 物业管理项目部管理区域内商业、公寓等建筑的户外广告牌、外装饰不应采用易燃可燃材料，不得妨碍排烟、逃生和灭火救援，不得改变或破坏建筑立面防火结构。建筑外窗不应设置影响逃生和灭火救援的障碍物。建筑高度超过一百米的建筑外墙上设置的装饰、广告牌应采用不燃材料并易于破拆。

5.3.1.9 业主及物业管理相关人员不得损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。人密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。

5.3.1.10 建筑的电缆井、管道井等竖向管井和电缆桥架需在每层楼板处进行防火封堵，管井检查门应采用防火门。电缆井、管道井等竖向管井禁止被占用和堆放杂物。

5.3.1.11 物业管理项目部应对管理区域内消防车道、消防车登高操作场地、灭火救援窗、灭火救援破拆口、消防车取水口、室外消火栓、消防水泵接合器、安全出口、常闭式防火门、消防安全重点部位、消防设备设施等等部位设置明显的提示性、引导性、警示性标识。

5.3.1.12 物业管理项目部管理区域消防设备设施检测、保养委托给消防技术服务机构的，相关人员需获得相应的资质、资格，并依照法律、行政法规、国家标准、行业标准和执业准则，接受委托并对服务质量负责，相关消防设施检测、维保记录需完整有效，保存完好。

5.3.1.13 物业管理项目部消防中控室需保证 24 小时有人员在岗，若无交接班手续，值班人员不得擅自离岗。

5.3.1.14 建议物业管理项目部建立弱势群体档案，对弱势群体消防安全加以重点监护，有条件的可张贴相关提示标志，配备相应消防器材。

5.3.2 电梯管理

5.3.2.1 物业管理项目部需遵守电梯相关法律法规和标准规范，建立、健全电梯安全责任制度，加强电梯安全管理，确保特种设备使用过程安全。

5.3.2.2 物业管理项目部需按照规定配备电梯安全管理人员，并进行安全教育和技能培训。

5.3.2.3 电梯的安装、改造、修理，必须由电梯制造单位或者其委托的依照《中华人民共和国特种设备安全法》取得相应许可的单位进行。

5.3.2.4 电梯的安装、改造、重大修理过程，需经特种设备检验机构按照安全技术规范的要求进行监督检验。

5.3.2.5 当发生故障时，电梯需立即停用，并报管理人员或检修人员及时进行修理。

5.3.2.6 日常性的维护保养工作由具有质量技术监督部门认可的，具有相应资格证的人员承担，专业的维护保养需有与电梯维护保养资格的专业保养单位签订维护保养合同。

5.3.2.7 电梯每次进行维护保养需有相应的记录，物业管理项目部宜向电梯专业维护保养单位索要当次维护保养的记录，并进行存档保管。

5.3.2.8 电梯的日常维护保养需由依照《特种设备安全监察条例》取得许可的安装、改造、维修单位或者电梯制造单位进行。电梯日常检查与保养完工后需做好相应的记录。

5.3.2.9 及时报告电梯事故隐患，不使用故障电梯，不使用无安全合格标志或安全标志已过有效期的电梯，不使用未注册登记的电梯。

5.3.2.10 电梯日常安全管理人员及档案管理人员需认真贯彻国家档案工作的方针、政策，做好档案、资料的接收、登记、整理、保管、借阅等事宜，为电梯的安全运行提供准确的信息资料。

5.3.3 安保管理

5.3.3.1 物业管理项目部需协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业管理项目部管理人员在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

5.3.3.2 物业管理项目部雇请的保安人员，应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，需履行职责，不得侵害公民的合法权益。

5.3.3.3 物业管理项目部需根据实际情况确定物防、技防和人员的配置情况，编制安全保卫管理制度，并确定安保卫、值班、巡逻的人员、检查频次等。

5.3.3.4 物业管理项目部制定的详细安保巡逻计划宜区分不同场合，如日常巡逻、装修巡逻及重点部位巡逻等。

5.3.3.5 物业管理项目部中控室设有监控室的应有专人 24 小时值班，交接班记录规范、详实。中控室收到异常信号后，及时赶到现场进行处理并通知有关技术人员及相关部门。监控影像资料应符合监控设备的存储要求。

5.3.3.6 物业管理项目部安保人员应保证管理区域内业主人身安全，预防和制止扰乱公共秩序、妨碍公共安全、侵犯他人人身权利、妨碍社会管理秩序的行为；保护各类安全事件现场，疏导群众，维护秩序。

5.3.4 车辆管理

5.3.4.1 住宅小区设置车辆出入卡口建议不少于两个，并位于不同的方位，旁边宜有“禁止行人通行”的警示标识。

5.3.4.2 住宅小区出入卡口需配置值班人员进行 24 小时值班，对出入车辆进行管理，建立出入车辆及访客管理制度、来访人员登记制度。

5.3.4.3 物业管理项目部管理区域道路设置需满足规划功能分区、消防救援、交通组织、安全疏散等功能需求。

5.3.4.4 道路及停车场合适位置宜设置禁停、限速、限高、导向、分道行驶、转向等交通标识，须有和车流导向线。

5.3.4.5 停车场需在明显位置设置安全防盗提示、价格公示标志牌。设置交通标识、画车位线、车位号标识，必要时可设置智慧化管控系统，并可与住宅小区已建设的智慧化管理平台进行有效对接。

5.3.4.6 住宅小区停车场宜设置专用停车位及临时停车位，并统一编号，车位内不得停放自行车、电动车及杂物。

5.3.4.7 停车场宜设置非机动车区域，划分充电区域和非充电区域。

5.3.4.8 物业管理项目部应配置交通安全秩序巡逻员，负责疏导住宅小区现场车辆、引导行人，并对停车场区域内设施设备运行、卸货区、消防设施设备等情况进行监管，发现异常情况，及时做好记录并上报处理。

5.3.4.9 电瓶车不应放入楼道或安全通道通电。物业管理项目部管理人员应定期对新能源汽车或电瓶车及充电设施周围配置的消防器材进行安全巡查，发现安全隐患及时督促运营商或车主整改。拒不整改的应进行异常登记并向有关部门报备。遇紧急情况需立即采取关闭电源、消防应急等措施。

5.3.5 其它设备设施管理

5.3.5.1 供配电系统设备设施管理

5.3.5.1.1 变配电室运行电工、低压维修电工需持有行业颁发的高压入网/高压、高压/低压操作证书，无证人员不得上岗，定期更新复审。

5.3.5.1.2 物业管理项目部管理人员应定期对供配电相关工具进行检查。绝缘工具：绝缘手套、绝缘鞋、验电笔半年一检，绝缘杆（棒）一年一检；劳保用品：手电、安全头盔、劳保服定期更换；电动工具：手钻、电锤、角磨机、切割机等电动工具半年一次绝缘、完整度自检。

5.3.5.1.3 电工应定期对住宅楼重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠进行全面检查，并对建筑物的各楼层的钢结构部位进行外观检查。

5.3.5.1.4 物业管理项目部管理人员应定期对供配电系统设备设施进行检查。

- a) 住宅楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置；
- b) 楼层强、弱电间、电梯机房内的设备设施接地装置；
- c) 住宅楼各重要机房内的配电柜、设备以及机房环境；
- d) 变压器系统及进线柜、电容柜；
- e) 控制柜系统；
- f) 发电机组。

5.3.5.1.5 物业管理项目部管理人员应定期组织工人培训，诸如手持电动工具操作培训，高低压变配电室倒闸操作培训，应急发电机操作培训等。

5.3.5.1.6 物业管理项目部供配电系统设备设施管理人员需制定以下制度，以维护日常设备正常运行。

- a) 交接班管理制度；
- b) 巡检制度；
- c) 机房出入管理制度；
- d) 工具领用管理制度；
- e) 动火管理制度；
- f) 灾害应急响应制度。

5.3.5.1.7 物业管理项目部供配电系统设备设施日常管理，需具备以下相关记录表格：

- a) 供配电室管理制度；
- b) 配电房巡查记录表；
- c) 变配电运行记录；
- d) 低压配电房运行规程；
- e) 发电机操作程序；
- f) 公共设备设施维护记录表；
- g) 低压配电柜保养规程；
- h) 发电机定期保养程序；
- i) 临时用电申请表；
- j) 抢修工作程序；
- k) 高压开关柜操作程序；
- l) 倒闸流程图；
- m) 值班记录；

n) 交接班记录。

5.3.5.2 通风系统设备设施管理

5.3.5.2.1 住宅小区集中空调通风系统的新风宜直接来自室外，新风口宜远离建筑物的排风口、开放式冷却塔和其他污染源，并设置防护网和初效过滤器。

5.3.5.2.2 送风口和回风口宜设置防鼠装置，并定期清洗，保持风口表面清洁。

5.3.5.2.3 空调机房内需保持清洁、干燥，严禁存放无关物品。

5.3.5.2.4 集中空调通风系统需具备下列设施：

- a) 应急关闭回风和新风的装置；
- b) 控制空调系统分区域运行的装置；
- c) 空气净化消毒装置；
- d) 供风管系统清洗、消毒用的可开闭窗口。

5.3.5.2.5 集中空调通风系统需保持清洁、无致病微生物污染，并按照下列要求定期清洗：

- a) 开放式冷却塔每年清洗不少于一次；
- b) 空气过滤网、过滤器和净化器等每六个月检查或更换一次；
- c) 空气处理机组、表冷器、加热（湿）器、冷凝水盘等每年清洗一次；
- d) 风管系统的清洗应当符合集中空调通风系统清洗规范。

5.3.5.2.6 住宅小区新建、改建和扩建的集中空调通风系统需进行预防空气传播性疾病的卫生学评价，评价合格后方可投入运行。已投入运行的集中空调通风系统需每两年对其进行一次预防空气传播性疾病的卫生学评价，评价合格后方可继续运行

5.3.5.3 锅炉设备设施管理

5.3.5.3.1 锅炉使用单位需按照安全技术规范的要求进行锅炉水（介）质处理，清洗需按照安全技术规范的要求进行，并接受特种设备检验机构的定期检验。

5.3.5.3.2 锅炉操作工需经专业培训考试，取得局级安全部门颁发的操作证后方可上岗。

5.3.5.3.3 锅炉使用前检查

新安装、移装、长期停用的锅炉在使用前需进行如下检查：

- a) 工艺管道上的阀门是否处于正确位置；
- b) 是否设置安全报警装置；
- c) 电源电压是否正常；
- d) 自控系统是否正常；
- e) 燃油系统是否泄漏；
- f) 安全附件的整改是否在有效期内；
- g) 配套设备、水处理设备是否正常。

5.3.5.3.4 锅炉定期检查项目

- a) 外部检查：是指专业人员在锅炉作用中的定期在线检查，每年至少1次。
- b) 内部检验：锅炉停机时由专业检验人员进行的检验，每2年至少进行1次。

- c) 压力测试：是指锅炉停机时，在最大工作压力以上进行的水压试验，其周期每6年至1次。
- d) 定期内外部检验，应以宏观检查、壁厚测定为主。

5.3.5.3.5 物业管理项目部需制定锅炉设备事故处理办法（事故应急预案），并定期对操作人员进行预案演练，不断提高处理突发事件的能力。

5.3.5.3.6 物业管理项目部需对锅炉和附属设备定期进行维护保养，对安全附件、安全保护装置及有关附属仪器仪表进行定期校验、检修。对检查中发现的缺陷应及时登记、处理，对一时不能处理的缺陷宜制定和落实监护措施。

5.3.5.4 安全疏散设备设施管理

5.3.5.4.1 安全疏散设施管理是对包括疏散楼梯、安全出口、疏散走道、避难层、避难走道、消防车通道、消防扑救场地等发挥人员疏散和消防扑救作用的设施进行管理。

5.3.5.4.2 物业管理项目部要落实属地责任，确定安全疏散设施的管理责任部门、责任人，设置统一标识，定期维护、检查，确保安全疏散设施有效。

5.3.5.4.3 物业管理项目部每月至少开展一次安全疏散设施的检查（遇重大活动等也应开展），及时消除发现的火灾隐患应及时消除隐患，不能当场消除的，应及时上报项目主要负责人。

5.3.5.4.4 物业管理项目部需禁止下列针对安全疏散设施的行为：

- a) 在消防车通道、消防车扑救场地设置构筑物、停车泊位、固定隔离桩等障碍物；
- b) 在消防车通道上方、扑救场地设置妨碍消防车作业的架空管线、广告牌、装饰物、树木等障碍物；
- c) 占用超高层建筑的避难层（间）和避难走道或在其中堆放杂物；
- d) 锁闭避难层（间）或避难走道出入口。

5.3.5.5 共用部位、共用设施设备维护管理

5.3.5.5.1 物业管理项目部需对共用部位、共用设施设备、受业主或使用人委托管理的专有设施设备及其自有设施设备（含安全设施设备）进行规范化管理，确保其安全正常运行。宜有专人负责管理安全设施设备，建立台账，制定定期检维修计划。

5.3.5.5.2 安全设施设备不宜随意拆除、挪用或弃置不用。

5.3.6 化学品/危险化学品安全管理

5.3.6.1 物业管理项目部需按照企业制定的危险化学品管理制度，对危险化学品的使用和贮存进行规范管理。

5.3.6.2 物业管理项目部常用的危险化学品包括但不限于：

- a) 易燃易爆物品包括但不限于柴油、汽油、酒精、油漆等；
- b) 毒性药物包括但不限于普通除草剂、消毒剂以及卫生杀虫剂，如防治蚊、蝇、蚤、蟑螂和鼠等病媒生物和害虫的药剂等。

5.3.6.3 危险化学品贮存应当贮存在专用仓库、专用场地或者专用贮存室内、分区分类存放、配备相关的消防设施,并由专人负责管理,剧毒物品的贮存场所应进行双人双锁管理。贮存场所应符合 GB 15603 相关要求。

5.3.6.4 使用危险化学品的作业人员应按照 GB 39800.1 的要求选择、正确佩戴劳动防护用品,物业管理项目部也应根据作业环境为员工配备相应的劳动防护用品。

5.3.6.5 危险化学品使用后应及时清洗施工器械和配药容具并归位。

5.3.6.6 危险化学品出入库前均应进行检查验收、登记台账、经核对后方可入库、出库、每次使用前也要进行登记。

5.3.6.7 使用后的危险化学品空瓶或装盛过药物的容器应妥善处理,应统一存放管理,由专人定期交由有资质企业回收处理。

5.3.6.8 作业人员在使用危化品时,尽量选择人少或无人时间段,注意设置隔离警戒区域。

5.3.7 公共区域管理

5.3.7.1 物业管理项目部是管理区域内安全技术防范的第一责任人,应执行公安机关制定的安全技术防范标准和要求,加强对公共区域内楼宇对讲、电视监控、周界防范报警、电子巡更、家庭报警等技防设施的日常维护,确保正常有效运转。

5.3.7.2 物业管理项目部应在管理区域内可能引发人身伤亡事故的部位、场所和公共区域安全防范的重点部位统一设置警示标识。

5.3.7.3 物业管理项目部应加强对公共区域安全防范重点部位及水(二次供水)、电、气、电梯、消防等公共设施的日常巡查并做好巡查记录,配备常用应急抢险器材,加强物业养护和维修。

5.3.7.4 物业管理项目部需制止业主或物业使用人在雨篷、花架、晒衣架、空调室外机架和阳台扶手等部位摆放花盆、吊挂杂物等危险行为。

5.3.7.5 建议物业管理项目部与业主或物业使用人签订住宅装饰装修服务协议,明确住宅外立面设施及防盗设施的安装要求。

5.3.7.6 物业管理项目部需每天对公共场所进行巡视检查一次,并将检查情况及时记录于《公共区域现场巡视表》中,发现问题及时处理或汇报。

5.3.7.7 业主因需要,而要求使用住宅小区区域内的公共场地时,则可书面申请,附加活动方案,交给物业管理项目部管理人员进行审核,经审批同意后,方可按活动方案组织实施。

5.3.7.8 建议物业管理项目部应当加强对物业的养护和维修,定期检查消除隐患。对公共区域安全防范的重点部位设置警示标识、可能引发人身伤亡事故的部位或场所要设置统一规范、文明礼貌、用语简明且醒目的警示标识,告示注意事项,明确禁止行为。

5.3.7.9 物业管理项目部需加强对公共区域安全防范重点部位的日常巡查,发现问题及时整改,不留隐患。

5.3.7.10 住宅小区公共区域内设有垃圾中转站的,宜每日进行冲洗,冲洗后无异味;根据实际需要进行消杀,有效控制蝇、蚊等害虫滋生。

5.3.7.11 物业管理项目部需保证管理区域内排水、排污管道畅通；按国家、地方有关规定定期对供水水箱清洗、消毒、加药，水质符合卫生要求。

5.3.7.12 物业管理项目部管理区域内绿篱超过平齐线时应进行修剪，及时修剪超过绿化区域的植物根部。

5.3.8 其他区域管理

5.3.8.1 物业管理项目部应加强各区域安全管理，落实各项安全措施。

5.3.8.1.1 员工宿舍内应禁止下列行为：

- a) 私自安装电器和拉接电源线使用高功率电器及超负荷用电。
- b) 存放违禁及易燃物品；在宿舍区燃放烟火和鞭炮。
- c) 赌博、打架、斗殴等违法行为。
- d) 私藏刀具、枪、毒等违法物品，一旦发现，物业管理项目部将按国家法律法规交由公安司法机关处理。

5.3.8.1.2 员工食堂宜满足下列要求：

- a) 食堂工作人员必须经过卫生防疫站鉴定，取得“健康证”后，方可上岗工作。
- b) 使用厨房设备时要检查其是否运作正常，厨房设备要有专人操作，严格按设备操作流程进行，严禁多人同时操作，设备全部停止后，才能进行下一步工作。
- c) 食堂电气设备的修理和更换必须由持证电工进行，其他人员不得随意修理更换。
- d) 食堂的利器工具须小心使用，做到定点存放、专人负责。
- e) 使用炉灶时必须做到灶前有人，使用后确保而各类阀门关闭；若食堂使用液化气钢瓶等，必须符合相关使用及贮存规定，不可任意散放。
- f) 按照消防部门要求配备消防器材，并定期进行检查，发现问题及时整改。
- g) 定期检查食堂员工个人卫生、仓库及食材卫生、操作间卫生以及设备设施卫生，发现问题及时处理。
- h) 每天下班前进行食堂内外巡视检查工作，关闭各类设备、阀门，切断电源，关好门窗。

5.3.8.1.3 办公区宜满足下列要求：

- a) 注意防火和安全用电，严禁动用明火和超负荷用电，以消除事故隐患。
- b) 办公区域内严禁存放易燃易爆物品。
- c) 按照消防法规以及物业管理项目部要求，定期对办公区域内消防设施设备的配备情况进行检查，发现问题及时整改。

5.3.8.1.4 仓库区宜满足下列要求：

- a) 储存危险化学品的仓库和场所应设置明显的安全标志，并符合 GB 2894《安全标志及其使用导则》规定。
- b) 仓库区安全责任人应定期进行安全检查，发现问题及时处置或报告。
- c) 仓库区要保持环境整洁，标识规范，安全通道畅通合理。
- d) 易燃易爆和危险品的存放和管理要执行公司颁发的《易燃、易爆和危险品管理办法》。
- e) 做好日常巡查工作，发现包装、容器破损、残缺、变形和物品变形、分解等情况应及时处理。
- f) 库区内严禁烟火，库区内应建立动火作业安全管理制度、电气安全管理制度。
- g) 危险品仓库内不准设办公室、休息室，不准住人。

5.3.9 公共卫生健康管理

5.3.9.1 物业管理项目部应明确物业管理项目部主要负责人作为公共卫生安全事件第一责任人。

5.3.9.2 物业管理项目部按照本企业制定的公共卫生健康管理制度，制定应急预案，发现公共卫生异常时，及时提出整改意见，并督促整改。

5.3.9.3 发生突发公共卫生安全事件时，物业管理项目部宜按照应急预案做好现场处置，并及时向相关主管部门报告，做好现场保护及记录。

5.3.9.4 宜定期组织公共卫生安全检查及安全教育，消除卫生安全隐患，提高员工的防范意识。

5.3.9.5 宜定期对公共卫生设施设备进行检查，确保正常运行。

5.3.9.6 当发生公共卫生疫情事件时，物业管理项目部应按照政府相关部门的要求做好人员、车辆、动物的引导管控工作，对公共区域、隔离区、重点防疫区进行定期消毒及病媒生物防制服务，并做好记录。

5.3.9.7 在化粪池、排污系统等积聚易燃易爆气体的环境进行熏杀前，应确保有足够的通风时间。

5.3.9.8 操作人员进行化学防制时，应穿棉质长袖工作服及长裤，戴防护口罩、防护手套和防护鞋袜。必要时还应戴防护眼镜和防护帽。

5.3.9.9 操作人员在作业过程中禁止饮水、进食、吸烟。每日防制工作结束后应淋浴，及时更换、清洗工作服。

5.3.9.10 建立居民健康档案。同时将建立好的居民健康档案录入到社区卫生服务综合管理系统平台，同时要将居民的档案存档。

5.3.9.11 开展居民健康教育。可通过设置健康教育宣传栏、板报、橱窗、讲座、播放视频影音资料、开展免费的健康咨询和布标悬挂等方式进行宣传。

5.3.10 目视化管理

5.3.10.1 目视化设施应不妨碍通行、安全作业或带来新的风险。

5.3.10.2 目视化设施应符合国家和行业标准规范，做到整齐统一、标准一致，避免多种不同标准共同存在。

5.3.10.3 目视化设施应考虑建设地点照明情况，满足不同光线需要。

5.3.10.4 各目视化设施所在区域应有明确的属地责任人。

5.3.10.5 目视化建设的各项投入应纳入安全投入预算中，做到专款专用。

5.3.10.6 安全标志大小、样式、材质等应满足 GB2894 标准要求；消防安全标志样式满足 GB13495.1 要求，其设置要求符合 GB15630 规定；电气安全标志满足 GB/T 29481 标准要求；环境排放口（源头）符合 GB15562.1 规定，固体废物贮存（处置）场符合 GB15562.2 规定；应在产生或存在职业病危害因素的工作场所、作业岗位、设备、材料（产品）包装、贮存场所设置相应的警示标识，警示标识符合 GBZ158 规定。

5.3.10.7 所有的目视化设施应纳入日常检查范畴，发现有破损、变形、变色、图形符号脱落、亮度老化等影响使用的问题时应及时修整或更换。

5.3.10.8 人员目视化管理

5.3.10.8.1 内部人员进入生产作业场所时应统一着装，按规定穿戴个人劳动防护用品；外来人员进入生产作业场所应符合安全要求，并与内部员工有所区别。

5.3.10.8.2 所有人员进入作业场所时应先经过安全培训，佩戴相关证件，内部员工与外来人员的相关证件应区别明显。

5.3.10.8.3 特种作业人员作业时应佩戴特种作业资质合格的目视标签，标签内容宜包括本人姓名、照片、作业工种、特种作业资格证的有效期限等基本信息，目视标签应佩戴在醒目位置。

5.3.10.9 工器具目视化管理

5.3.10.9.1 宜通过标识、标签、颜色等对工器具进行管理。

5.3.10.9.2 建议用相应的标签标明各种工具的使用状态，包括是否完好、是否超期未检等，标签应提示该工具检查状态和安全风险。

5.3.10.9.3 工器具进入作业场所前应进行目视检查；检查合格后，通过标签粘贴以确认该工器具合格；未粘贴标签表明该工具检查不合格或未检查；不合格、标签超期及未贴标签的工器具不得使用，具体参考 GB/T 3787 执行。

5.3.10.9.4 每次使用前，使用人员应检查确认工器具是否有上次使用人员使用后检查合格标签，并在使用后对工器具进行检查，合格后，贴上本人检查合格标签。

5.3.10.9.5 脚手架在搭设完成后、改动后、恶劣天气后应进行检查，并用标牌标明脚手架检查结果。当脚手架无法搭设完整时，宜在检查结果标签中明确辅助安全措施，无检查状态标签的脚手架应禁止使用。

5.3.10.9.6 现场经常使用工器具可通过放置在工具箱内，或地面划线、悬挂标牌等方式置于作业现场附近，但该工器具放置位置不得影响通道和消防设施。

5.3.10.9.7 工器具库房应有专人负责，库房中工器具宜摆放整齐，保持完好、标识清楚，同时库房宜有清晰的出入明细，物账对应。

5.3.10.10 设备设施目视化管理

5.3.10.10.1 应在设备设施明显位置设置标识牌，标识牌内容宜包括设备基本信息（设备编号、规格、所在区域、设备名称）、管理运行和维修责任人以及使用状态等内容。设备设施的控制指示装置宜标注指示及说明，英文说明的建议翻译成中文后标注，或在明显位置标明中英文对照表。

5.3.10.10.2 设备设施的润滑器具宜定置摆放，并设置包括油品名称、牌号等基本信息的标识。

5.3.10.10.3 管线上宜标明介质名称及流向，控制阀门上宜悬挂或粘贴显示名称、编号以及相关参数的标签。管线上色环、箭头、注字等样式应符合 GB7231 标准，管线和控制阀门的着色需严格执行国家或行业相关规定。

5.3.10.10.4 投用设备设施后宜制作设备设施状态指示牌，建议分为“在用”、“备用”、“待修”、“在修”四种，根据不同设备状态悬挂不同指示牌。

5.3.10.10.5 需要定期检测、检定的设备设施，宜在醒目位置标注检测或检定结果、正常允许范围（阈值）以及下次检测或检定日期等信息。

5.3.10.10.6 中控室、值班室等宜设置清晰的操作流程图。

5.3.10.11 生产作业区域目视化管理

5.3.10.11.1 使用各种安全标识将生产作业现场的危险进行标注、划分、隔离。

5.3.10.11.2 安全警示标志需符合国家规定 GB 2894 以及 GB 16179。

5.3.10.11.3 生产作业区域的消防通道、逃生通道、紧急集合点宜有明确的指示标识。

5.3.10.11.4 对临时性施工区域、维修区域、临时物品存放区域等，需设置专用隔离带并悬挂警示标签，未经允许不得入内。对于容易造成人员受伤或路面施工等防止人员随意进入的区域，采用隔离围栏进行区域区分。设置的隔离带及围栏在夜间也应容易辨识。

5.3.10.12 公共区域目视化管理

5.3.10.12.1 公共区域的消防通道、逃生通道、逃生设施、紧急集合点等的标识和设置需清楚、明显、合理，便于识别。

5.3.10.12.2 公共区域长期放置的各种消防器材，应急和急救等设施宜摆放在显眼、便于取用的位置，做好标识并实行定置管理。

5.3.11 相关方作业管理

5.3.11.1 承包商作业管理

5.3.11.1.1 物业管理项目部需对承包商进行资质审查，并办理临时或长期承包商准入许可相关手续。

5.3.11.1.2 物业管理项目部负责监督承包商作业，对作业质量进行监督检查。

5.3.11.1.3 物业管理项目部需对服务范围内其他单位工程、外包工程承包人员进行岗前安全教育及职业健康安全教育。特种作业和特种设备作业人员应持证上岗。

5.3.11.1.4 外包设备维修人员需对设备如期进行维修、保养、并有详细记录。

5.3.11.1.5 物业管理项目部必须严格动火作业等特殊作业的许可管理和作业的安全风险管控，加强作业过程的安全监督，预防各类事故发生。

5.3.11.1.6 涉及定期试验的工器具、绝缘用具、施工机具、安全防护用品，需具有检验、试验资质部门出具的合格的检验报告应明确对设备和工具的定期检查、标识、修理和退出现场的要求。

5.3.11.1.7 物业管理项目部宜针对承包商等外来人员实行门禁管理。对进出工作场所的人员进行身份确认和安全条件确认，并予以登记，防止无关人员进出作业现场。

5.3.11.1.8 如需施工作业，承包商作业人员进行施工作业前，物业管理项目部需将与施工作业有关的安全技术要求向承包商作业人员作出详细说明。

5.3.11.1.9 作业过程中，物业管理项目部宜派具备监督管理职能的人员对承包商作业现场进行监督检查，建立监督检查记录，及时协调作业过程中的事项，通报相关安全信息，督促作业过程中隐患的整改。

5.3.11.2 业主装修管理

5.3.11.2.1 物业管理项目部宜按照本企业制定的作业安全管理制度，建立装修作业、施工作业方面的操作规程，对管理区域内的装修作业、施工作业进行规范管理。

5.3.11.2.2 物业管理项目部应当将房屋装饰装修中的禁止行为和安全注意事项告知业，将装饰装修的时间、地点等情况在业主所在楼内公示。

5.3.11.2.3 业主所聘请的装修施工单位需持有有效营业执照及承接工程的资质证书。

5.3.11.2.4 装饰装修企业从事住宅室内装饰装修活动，应遵守施工安全操作规程，按照规定采取必要的安全防护和消防措施，保证作业人员和周围住房及财产的安全。

5.3.11.2.5 住宅室内装饰装修过程中所形成的各种固体、可燃液体等废物，需按照规定的位置、方式和时间堆放和清运。禁止违反规定将各种固体、可燃液体等废物堆放于住宅垃圾道、楼道或者其他地方。

5.3.11.2.6 住宅室内装修、装饰材料的防火性能需符合国家标准；没有国家标准的，符合行业标准。

5.3.11.3 底商装修管理

5.3.11.3.1 物业管理项目部宜加强对底商装修的管理和监督，有效防止装修违章行为出现，保障房屋主体和公用设施的正常使用功能。

5.3.11.3.2 装修施工单位一切装修作业仅限在本户内进行，不得占用公共场地或其他空置商铺进行装修作业和堆放装修材料。

5.3.11.3.3 装修施工产生的垃圾如水泥砂浆、废胶水、油漆、涂料等严禁倒入排水（污）管道、下水道，所有装修垃圾严格按物业管理项目部指定地点统一堆放。

5.3.11.3.4 装修施工时，消防报警设施设备严禁私自改动，打孔、砸墙时要避免伤及消防线路。伤及消防线路时要及时和物业管理项目部联系维修，造成损失的照价赔偿；

5.3.11.3.5 物业管理项目部管理人员需对施工行为、施工进度、安全作业、施工人员、留宿人员情况进行监督检查，发现问题，及时提出整改意见。业主和施工单位应给予配合。对业主、施工单位提出的合理意见，物业管理项目部尽力给予帮助。

5.3.11.3.6 装修施工完毕，业主、施工单位需到物业管理项目部申报装修竣工验收，预约竣工验收时间，物业管理项目部需检查是否有违反相关规定的现象和行为，是否存在安全隐患。

5.3.11.4 其他相关方作业管理

5.3.11.4.1 物业管理项目部应当对相关方作业开展日常安全巡查，发现存在安全隐患或违法违规现象的，可根据情况采取限期整改、要求停止作业或从安全考虑（避免安全事故及次生衍生事故的发生）暂时切断水、电、气源等措施，未能按要求整改的，及时上报相关监管部门。

5.3.11.4.2 物业管理项目部应建立承包商、供应商等相关方安全管理制度，将承包商、供应商等相关方的安全生产和职业卫生纳入企业内部管理，对承包商、供应商等相关方的资格预审、选择、作业人员培训、作业过程检查监督、提供的产品与服务、绩效评估、续用或退出等进行管理。

5.3.11.4.3 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位，物业管理项目部依法承担管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。

5.3.11.4.4 物业管理项目部应落实相关维修方的责任范围，对维修方作业进行监督管理。

5.3.12 相关方安全协同与服务

5.3.12.1 属地政府

5.3.12.1.1 对管理区域内违反有关安全方面法律、法规规定的行为，物业管理项目部需制止，并及时向有关行政管理部门报告。有关行政管理部门在接到报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。

5.3.12.1.2 物业管理项目部应当协助属地政府做好管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业管理项目部在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

5.3.12.2 业主/业主委员会

5.3.12.2.1 业主同物业管理项目部共同决定安全管理规约的制定和修改。

5.3.12.2.2 物业管理项目部存在安全隐患，危及公共利益及他人合法权益时，责任人需及时维修养护，有关业主应当给予配合。责任人不履行维修养护义务的，经业主大会同意，可以由物业管理项目部维修养护，费用由责任人承担。

5.3.12.2.3 在管理区域内，业主大会、业主委员会需积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。

5.3.12.2.4 业主大会、业主委员会需配合公安机关，与居民委员会相互协作，共同做好维护管理区域内的社会治安等相关工作。

5.3.12.2.5 物业管理项目部未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

5.3.12.2.6 业主大会需协同物业管理项目部进行安全、消防知识的宣传，配合物业管理项目部组织住宅区应急演练等安全活动。

5.3.13 安全人文关怀服务

5.3.13.1 针对特殊人群制定相应的安全保障方案，考虑不同人群的安全需求，采取适宜的方式构建安全支持框架，为各类群体提供更多、更好的安全人文关怀。

5.3.13.2 定期对独居老人、残障人员等特殊家庭进行安全隐患排查，提高安全意识，为老弱群体提供相应的安全服务。

5.3.13.3 开展针对特殊人群的预防项目，充分考虑物业管理项目部管理区域内的户外场地以及配套设施对特殊人群的适用性以及安全性，保证脆弱性居民的基本生活得到安全保障。

5.3.13.4 做好特殊人群安全保护计划，记录物业管理项目部管理区域内特殊人群伤害发生频率及原因分析制度，建立完善的安全服务方案。

5.4 宣传教育与培训

5.4.1 教育培训管理

5.4.1.1 物业管理项目部应确定安全教育培训主管部门，按规定及岗位需要，定期识别安全教育培训需求，制定、实施安全教育培训计划，提供相应的资源保证。

5.4.1.2 应做好安全教育培训记录，建立安全教育培训档案，实施分级培训、分级管理，并对培训效果进行评估和改进。

5.4.2 主要负责人和安全生产管理人员教育培训

5.4.2.1 主要负责人与安全管理人員必须具备与本物业管理项目部所从事的生产经营活动相应的安全生产知识和管理能力，须经考核合格后方可任职，并应按规定进行再培训。

5.4.2.2 物业管理项目部主要负责人和安全生产管理人員的安全培训必须依照安全生产监督管理部門的相关规定实施。

5.4.2.3 物业管理项目部主要负责人安全培训内容：

- a) 国家安全生产方针、政策和有关安全生产的法律、法规、规章及标准；
- b) 安全生产管理基本知识、安全生产技术、安全生产专业知识；
- c) 重大危险源管理、重大事故防范、应急管理、救援组织以及事故调查处理的有关规定；
- d) 职业危害及其预防措施；
- e) 国内外先进的安全生产管理经验；
- f) 典型事故和应急救援案例分析；
- g) 其他需要培训的内容。

5.4.2.4 物业管理项目部安全生产管理人員安全培训内容：

- a) 国家安全生产方针、政策和有关安全生产的法律、法规、规章及标准；
- b) 安全生产管理、安全生产技术、职业卫生等知识；
- c) 伤亡事故统计、报告及职业危害的调查处理方法；
- d) 应急管理、应急预案编制以及应急处置的内容和要求；
- e) 国内外先进的安全生产管理经验；
- f) 典型事故和应急救援案例分析；
- g) 其他需要培训的内容。

5.4.3 操作岗位人員教育培训

5.4.3.1 应对操作岗位人員进行安全教育和生产技能培训和考核，考核不合格人員，不得上岗。

5.4.3.2 物业管理项目部应对新員工进行“三级”安全教育，通过安全培训教育，使新从业人員熟悉国家安全生产的法律法規、企业安全生产的规章制度等，不断提高他们的安全意识和技術技能，保证安全生产有序进行。

5.4.3.3 物业管理项目部使用新设备设施时，应当对有关从业人員重新进行有针对性的安全培训。可由物业管理项目部自己进行培训，也可外请相关单位，对新设备使用前的安全注意事项进行培训。

5.4.4 特种作业人員教育培训

5.4.4.1 特种作业人員的考核包括考试和审核两部分。考试由考核发证机关或其委托的單位负责；审核由考核发证机关负责。

5.4.4.2 特种作业操作证每3年复审1次。

5.4.4.3 特种作业操作证有效期届满需要延期换证的，应当按照前款的规定申请延期复审。

5.4.4.4 特种作业操作证申请复审或者延期复审前，特种作业人員应当参加必要的安全培训并考试合格。

5.4.4.5 安全培训時間不少于8个学时，主要培训法律、法规、标准、事故案例和有关新工艺、新技术、新装备等知识。

5.4.4.6 物业管理项目部应建立《特种作业人员档案》，并定期更新。

5.4.5 加强业主安全行为引导

5.4.5.1 建立业主反映问题的受理处置机制。及时查处物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。

5.4.5.2 健全服务质量保障体系，建立服务投诉快速处理机制，加强人员车辆管理，定期巡检和养护共用部位、共用设施设备，采取合理措施保护业主的人身、财产安全，做好绿化养护，协助规范垃圾投放并及时清扫清运，改善居住环境，提升居住品质，打造优秀物业服务。

5.5 安全文化

5.5.1 物业管理项目部应充分考虑自身内部和外部文化特征，引导全体员工的安全态度和安全行为，实现在法律和政府监管要求之上的安全自我约束。

5.5.2 加强安全文化宣传工作，广泛宣传安全理念，逐步形成全体员工和居民所认同、共同遵守的安全价值观。

5.5.3 组织开展形式多样的安全文化、安全知识宣传活动，引导从业人员及居民的安全态度和安全行为，培养居民“我要安全”的意识和“我会应急”的能力。

5.5.4 与物业管理项目部安全生产密切的相关方如建筑施工单位、商业场所的租户、物资的供应商、小区业主等，由具体对口的职能部门负责将安全理念传达到对应的相关方。

5.6 应急管理

5.6.1 应急组织

5.6.1.1 物业管理项目部应按相关规定建立安全生产应急管理机构或指定专人负责安全生产应急管理工作。

5.6.1.2 物业管理项目部应当按照国家有关规定对应急救援人员进行培训；应急救援人员经培训合格后，方可参加应急救援工作。应急救援队伍应当配备必要的应急救援装备和物资，并定期组织训练。

5.6.2 应急预案和响应

5.6.2.1 物业管理项目部应当根据有关法律、法规，结合住宅小区的危险源状况、危险性分析情况和可能发生的事故特点，制定相应的应急预案。

5.6.2.2 应急预案体系包括但不限于：综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案。应急预案应该明确响应级别。

5.6.2.3 应急预案必须与住宅小区规模、机构设置、人员安排、危险等级、管理效率以及应急资源等状况相一致。

5.6.2.4 发生事故后，物业管理项目部应根据事故类别及严重程度、预案要求，立即启动应急响应程序，按照有关规定报告事故情况，并开展先期处置

5.6.2.5 应急救援结束后应分析总结应急救援经验教训，并提出改进应急救援工作的建议、编制应急救援报告。

5.6.3 应急设施、装备、物资

5.6.3.1 物业管理项目部应按应急预案的要求，建立应急设施，配备应急装备，储备应急物资。

5.6.3.2 根据应急预案的要求以及事故应急处置的需要确定应急物资和装备的类型、数量和性能，并建立相应的储备。

5.6.3.3 建立应急设施、装备使用状况档案，定期检测和维护，使其处于良好状态。

5.6.3.4 物业管理项目部制定事故应急物资和装备管理制度，对应急物资和装备的采购、保管、维护、使用等环节做出规定。

5.6.3.5 对应急设施、装备和物资进行经常性的检查并对检查情况登记在案，对应急设施、装备和物资进行定期维护、保养，确保其完好可，确保事故应急保障实战能力。

5.6.4 应急演练

5.6.4.1 物业管理项目部应当制定应急预案演练计划，定期综合应急预案演练和现场处置方案演练。并加强对演练情况的总结分析，及时发现问题，不断改进应急管理工作。

5.6.4.2 物业管理项目部应对应急演练的效果进行评估，根据评估结果，修订、完善应急预案，改进应急管理工作。

5.7 事故与伤害记录

5.7.1 事故报告

5.7.1.1 事故的报告和调查要严格按照《安全生产法》、《生产安全事故报告和调查处理条例》的相关规定进行。

5.7.1.2 事故发生后，应按规定及时上报上级单位，并立即组织抢救，因抢救人员、防止事故扩大以及疏通交通等原因，需要移动事故现场物件的，应当做出标志，绘制现场简图并作出书面记录，妥善保存现场重要痕迹、物证。

5.7.1.3 当事故现场应急处置工作由上级应急指挥部或政府统一指挥时，应积极配合，服从指挥。

5.7.2 事故调查和处理

5.7.2.1 物业管理项目部应按照相关法律法规、管理制度的要求，组织事故调查组或配合有关政府部门对事故、事件进行调查。

5.7.2.2 定期对事故、事件进行统计、分析，建立事故档案和事故管理台账。

5.7.2.3 物业管理项目部应按照 GB 6441、GB 6442 及相关要求，定期对安全事故进行统计、分析及逐级上报。

5.7.3 事故回顾

5.7.3.1 发生事故后，物业管理项目部要根据国家有关法律法规组织对事故进行调查与处理，并追究有关责任人的责任。事故的处理要严格做到“四不放过”，防范类似事故发生。对住宅小区发生的事故，要将事故情况及调查处理情况通报到每个人，吸取事故教训，提高安全防范意识。

5.7.3.2 对近期同行业事故要及时传达学习。

5.7.3.3 物业管理项目部定期组织对管理区域历年的事故情况进行收集、整理与统计分析，探寻事故发生的规律，为安全管理提供决策参考。

5.8 安全小区安全建设记录

5.8.1 物业管理项目部应按照企业制定的文件和档案管理制度，明确安全生产规章制度和操作规程编制、评审、发布、使用、修订、作废以及档案保存的职责、权限、程序和要求。

5.8.2 物业管理项目部应对执行安全管理过程中所产生的一些记录、台账、档案和资料等进行系统的管理和存档。

5.8.3 物业管理项目部应建立规范齐全的住宅安全建设档案，将管理过程的信息进行留痕，主要包括：

- a) 事故与事件记录；
- b) 危险源辨识和整改记录；
- c) 安全教育培训记录；
- d) 事故调查报告；
- e) 安全活动记录；
- f) 设备设施档案；
- g) 应急演练信息；
- h) 安全生产规章制度和操作规程的和执行情况记录；
- i) 日常检查记录；
- j) 劳动防护用品使用记录；
- k) 维护和校验记录。

5.8.4 物业管理项目部应指定专人，妥善保管，规范分类放置。及时做好档案的更新工作，确保管理工作规范、有序。

5.8.5 安全建设记录档案管理做到分类清楚、可视化、容易查询。

5.9 持续改进

5.9.1 物业管理项目部每年应根据自评或外部评审结果所反映的趋势，对安全规章制度、操作规程、管理过程等进行修改并完善，持续改进，不断提高安全管理水平。

5.9.2 建立信息收集和反馈机制，从与安全相关的事故中吸取教训，改进安全工作。

5.9.3 企业应采取自查和考核相结合，对各物业管理项目部安全管理情况进行考核，上报协会，经协会组织考核审定后予以公布。

5.9.4 企业应加强交流合作，吸收借鉴其他企业住宅物业安全管理的先进经验和成果。

附 录 A
(资料性附录)
风险分级方法

A.1 危险源辨识

根据物业区域划分情况，对评价区域进行危险源辨识，将住宅物业危险源划分为第一类危险源和第二类危险源。第一类危险源为物业管理过程中存在的、可能发生意外释放的能量（能源或能量载体）或危险物质。对于第一类危险源，必须采取一定的控制措施，而导致控制措施失效或破坏的各种不安全因素称为第二类危险源，主要包括人、物、环境三方面。

表 1 危险源辨识

部门	工作区域	危险源类别	危险源	可能造成的事故
...	...	第一类危险源
		第二类危险源

A.2 风险评价方法

风险评价计算表达式为： $D=M \times E \times C$ 。其中 M 为安全控制措施的状态，E 为暴露于危险环境的频率，C 为危险严重度，D 为危险源危险性即风险等级。具体赋值见表 2-4。

表 2 安全控制措施状态 (M)

指标	分级依据	分值
人员安全意识 (M1)	居民毫无安全意识；员工不胜任岗位且不按操作规程进行操作	5
	居民安全意识淡薄；员工不够胜任（经验不足、多次出差错）	3
	居民有安全意识；员工一般胜任（有上岗证、经验一般，偶尔出错）	2
	居民和员工有较高的安全意识；员工高度胜任（经验丰富、培训充分）且严格执行操作规程	1
设备设施维护 (M2)	长期不进行设备保养、或定期对小部分设备保养	5
	部分设备设施定期维护保养	3
	所有设备设施定期维护保养，但记录不完善	2
	所有设备设施定期维护保养，并按时记录在册	1
日常安全检查 (M3)	从不按标准进行安全检查	5
	安全管理人员偶尔进行安全检查且整改落实不到位	3
	安全管理人员定期进行安全检查，部分区域整改落实不到位	2
	安全管理人员定期进行安全检查，并按时进行整改	1
管理成效 (M4)	没有安全管理制度；不进行安全教育培训	5
	安全管理制度不健全或几乎不落实安全管理制度；偶尔进行安全教育，培训且效果不佳	3
	安全管理制度较健全且部分落实；定期进行安全教育培训且效果较好	2
	具有完善的安全管理制度；定期进行安全教育培训且效果良好	1
M 等级值合计数 $Sum=M1 \times 0.25 + M2 \times 0.25 + M3 \times 0.25 + M4 \times 0.25$		

表3 暴露于危险环境的频率（E）

分值	暴露于危险环境的频率
10	工作人员连续暴露；居民频繁暴露
6	工作人员每天工作时间暴露；居民每周一次暴露
3	工作人员每周多次暴露；居民每月一次暴露
0.5	工作人员极少暴露；居民罕见暴露

表4 事故造成的后果（C）

分值	法律法规及制度规定	人身伤亡	经济损失（万元）	企业形象
10	违反国家法律法规	发生死亡、丧失劳动能力	≥8 万元	国内影响
6	不符合地方、行业法规	>15 个工作日的轻伤	大于等于 3 万元，小于 8 万元	行业内、省内影响
3	不符合物业公司的安全生产方针、制度、规定	短时间身体不适、皮外伤	大于等于 1 万元，小于 3 万元	市内影响
1	完全符合	没有受伤	<1 万元	形象基本没有受损

A.3 风险分级

风险等级（D），根据 $D=M \times E \times C$ 可以估算危险源的风险等级，具体分值划分如表 5。

表5 风险等级（D）

分值	危险程度	风险等级
>100	高度危险	一级风险
54-100	中度危险	二级风险
18-54	一般危险	三级风险
<18	轻度危险	四级风险

参 考 文 献

- [1] DB44/T 1048 物业服务 应急管理规范
- [2] T/GDPAWS 9 物业服务企业安全生产标准化规范
- [3] 《中华人民共和国消防法》
- [4] 《中华人民共和国安全生产法》
- [5] 国卫疾控发〔2015〕92号 《职业病危害因素分类目录》
- [6] 应急管理部令〔2019〕第2号 《生产安全事故应急预案管理办法》

中国职业安全健康协会团体标准
(征求意见稿)

中国职业安全健康协会团体标准
(征求意见稿)

团体标准