

ICS 03.080
Q 00

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 306—2018

物业服务安全与应急管理导则

Property service: guideline of safety and emergency management

2018-06-14 发布

2018-07-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

| | |
|--|----|
| 前 言 | 2 |
| 1 范围 | 3 |
| 2 规范性引用文件 | 3 |
| 3 术语和定义 | 3 |
| 4 管理原则 | 5 |
| 5 安全管理 | 5 |
| 6 应急管理 | 8 |
| 附录 A（资料性附录） 安全设施的分类 | 12 |
| 附录 B（资料性附录） 物业管理区域涉及的危险化学品及其主要安全风险 | 13 |
| 附录 C（资料性附录） 物业服务常见应急预案目录 | 14 |
| 参 考 文 献 | 15 |

前 言

本导则依据《GB/T 1.1—2009 标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写》起草。

本导则由深圳市住房和建设局提出并归口。

本导则起草单位：深圳市科技园物业集团有限公司、中航物业管理有限公司、长城物业集团股份有限公司。

本导则主要起草人：刘 政、王 莉、冷慧枝、黄靖儿、刘文波、吕雨华、范智威、杨志伟、雷 杰。

本导则为首次发布。

物业服务安全与应急管理导则

1 范围

本导则规定了物业服务中安全与应急管理服务的术语和定义、管理原则、安全管理、应急管理等的
基本要求。

本导则适用于深圳市物业服务企业的安全与应急管理服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的,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/T 11651 个体防护装备选用规范

GB 13495.1 消防安全标志第1部分:标志

TSG 08 特种设备使用管理规则

DB44/T 1048 物业服务应急管理规范

SZDB/Z 170 物业服务区域秩序维护规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本导则。

3.1

安全设施 safety facilities

企业(单位)在生产经营活动中,将危险、有害因素控制在安全范围内,以及为减少、预防和消除危害所配备的装置、设备及设备间(场地)。物业管理区域涉及的安全设施分类详见附录A。

3.2

安全警示标志 safety sign

设置于明显位置,用以表达特定安全信息,有识别和警示作用的标牌,由图形符号、安全色、几何形状(边框)或文字构成。

3.3

个体防护装备 personal protective equipment (PPE)

从业人员为防御物理、化学、生物等外界因素伤害所穿戴、配备和使用的各种护品的总称;在生产作业场所穿戴、配备和使用的劳动防护用品也称个体防护装备。

3.4

特种设备 special equipment

SZDB/Z 306—218

涉及生命安全、危险性较大的锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型游乐设施和场（厂）内专用机动车辆等。

3.5

特种设备作业人员 special equipment work personnel

锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型游乐设施、场（厂）内专用机动车辆等特种设备的作业人员及其相关管理人员。

3.6

特种作业 special operations

容易发生事故，对操作者本人、他人的安全健康及设备、设施的安全可能造成重大危害的作业。主要包括：电工作业、焊接与热切割作业、高处作业、制冷与空调作业、煤矿安全作业、金属非金属矿山安全作业、石油天然气安全作业、冶金（有色）生产安全作业、危险化学品安全作业、烟花爆竹安全作业、安全监管总局认定的其他作业。

3.7

特种作业人员 special operations personnel

直接从事特种作业的从业人员。

3.8

危险化学品 dangerous 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。物业管理区域涉及的危险化学品及其主要安全风险详见附录B。

3.9

突发事件 emergency

突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

3.10

应急预案 emergency plan

为迅速、有序地应对可能发生的突发事件，而预先制定的行动方案。物业服务常见应急预案目录详见附录C。

3.11

应急演练 emergency drill

在预设条件下，按照应急预案规定的职责和程序，模拟应对突发事件的活动。

3.12

应急响应 emergency response

突发事件发生后，针对突发事件采取的应急行动。

4 管理原则

4.1 安全第一

将落实安全管理工作，保障人身和财产安全放在第一位。

4.2 预防为主

以预防为主，培养强烈的安全意识，落实安全投入，明确安全责任和安全管理制度，预防安全事故和突发事件的发生。

4.3 及时响应

发生突发事件，应当迅速启动应急预案，采取有效措施，防止事故扩大和次生灾害的发生，减少人员伤亡和财产损失。

5 安全管理

5.1 安全管理职责

5.1.1 物业服务企业主要负责人职责

物业服务企业主要负责人对本单位的安全管理工作全面负责，其职责包括：

- a) 建立、健全本单位安全管理责任制；
- b) 组织制定本单位安全管理规章制度和操作规程；
- c) 组织制定并实施本单位安全管理教育和培训计划；
- d) 保证本单位安全管理投入的有效实施；
- e) 督促、检查本单位的安全管理工作，及时消除安全事故隐患；
- f) 组织制定并实施本单位的生产安全事故应急救援预案；
- g) 及时、如实报告安全事故。

5.1.2 安全生产管理机构或安全生产管理人员职责

物业服务企业从业人员超过一百人的，应当设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员；从业人员在一百人以下的，应当配备专职或者兼职的安全生产管理人员。安全生产管理机构或安全生产管理人员履行下列职责：

- a) 组织或者参与拟订本单位安全管理规章制度、操作规程和应急预案；
- b) 组织或者参与本单位安全管理教育和培训，如实记录安全管理教育和培训情况；
- c) 督促落实本单位重大危险源的安全管理措施；
- d) 组织或者参与本单位应急救援演练；
- e) 检查本单位的安全管理状况，及时排查安全事故隐患，提出改进安全管理的建议；
- f) 制止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为；
- g) 督促落实本单位安全管理整改措施。

5.2 安全保障措施

5.2.1 安全制度保障

5.2.1.1 安全管理责任制

建立和实施物业服务企业全员、全过程、全方位的安全管理责任制度，明确主要负责人、各级管理人员、从业人员的岗位安全责任，将安全责任层层分解落实到各个场所、各个环节、各有关人员。

5.2.1.2 安全管理规章制度和操作规程

建立健全安全管理规章制度和保洁、消杀、绿化养护、秩序维护、房屋及设备设施维修保养等作业的操作规程，保证各项作业有序、安全地进行。

5.2.1.3 安全风险管控制度

建立健全安全风险管控制度，开展以下安全风险管控工作：

- a) 全面开展安全风险辨识。制定科学的安全风险辨识程序和方法，全方位、全过程辨识危险源和安全风险，做到系统、全面、无遗漏，并持续更新完善；
- b) 科学评定安全风险等级。对辨识出的安全风险进行分类梳理，确定安全风险类别。对不同类别的安全风险，采用相应的风险评估方法确定安全风险等级；
- c) 有效管控安全风险。根据风险评估的结果，针对安全风险特点，从组织、制度、技术、应急等方面对安全风险进行有效管控。强化对重大危险源和存在重大安全风险的生产经营系统、区域、岗位的重点管控。高度关注运营状况和危险源变化后的风险状况，动态评估、调整风险等级和管控措施，确保安全风险始终处于受控范围内；
- d) 实施安全风险公告警示。建立完善安全风险公告制度，并加强风险教育和技能培训，确保管理层和每名员工都掌握安全风险的基本情况及防范、应急措施；
- e) 将物业管理区域的安全风险和管控措施向业主、物业使用人、施工单位、建设单位、政府有关主管部门等相关方报告。

5.2.1.4 安全管理检查制度

参照物业服务行业相关安全管理检查评价规范的内容，建立健全安全检查制度，明确安全检查的频次、内容、方法、安全隐患的记录和整改要求。定期开展安全检查评价工作，落实有关奖励和惩罚制度。

5.2.1.5 制度修订与更新

适时修订安全管理相关制度，使之持续符合安全管理相关法律、法规、标准和规范性文件的要求。

5.2.2 人员安全保障

5.2.2.1 安全教育和培训

依据《生产经营单位安全培训规定》的规定，按以下要求，开展全员安全教育和培训工作：

- a) 培训前，制定完善的安全教育和培训计划，明确主要负责人、安全生产管理人员、特种作业人员和其他从业人员的培训内容、学时要求、培训形式和考核办法；
- b) 培训时，保证从业人员具备必要的安全知识和管理能力，熟悉有关的安全管理规章制度和安全操作规程，掌握本岗位的安全操作技能，了解事故应急处理措施，知悉自身在安全生产方面的权利和义务；
- c) 培训后，建立安全教育和培训档案，如实记录安全教育和培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等情况，未经安全教育和培训合格的从业人员，不得上岗作业。

5.2.2.2 劳动防护用品

按照GB/T 11651的规定，为从业人员配备劳动防护用品；督促、教育从业人员正确地佩戴和使用劳动防护用品；未按规定佩戴和使用劳动防护用品的，不得上岗作业。

5.2.2.3 持证上岗人员管理

依据相关法律法规的规定，识别物业管理区域中必须持证上岗的从业人员（如特种作业人员、特种设备作业人员、游泳救生员、自动消防设施操作人员等人员），开展以下安全管理工作：

- a) 根据物业管理区域的实际需要，确定各类持证人员的配置计划，聘用持证人员；
- b) 建立健全持证人员台账和持证人员培训、复审档案；
- c) 做好申报、培训、考核、复审的组织工作，保证相关证书持续有效，保证持证人员具备相应的专业知识、作业技能和及时进行知识更新；
- d) 开展日常监督检查工作，督促相关人员持证上岗、按章操作、杜绝违规作业行为；对于特种作业人员，应加强作业过程中的现场安全监督和监护。

5.2.3 设备设施安全保障

5.2.3.1 安全警示标志

按照GB 2894、GB 13495.1的有关规定，在物业管理区域内有较大危险因素的场所和有关设备设施上，设置明显的安全警示标志，并且定期维护安全警示标志，保证安全警示标志清晰、完好、有效。

5.2.3.2 安全设施

对安全设施进行经常性维护、保养，并定期检测，保证正常运转。维护、保养、检测应当做好记录，并由有关责任人签字。

5.2.3.3 特种设备安全管理

依据TSG 08和《深圳经济特区特种设备安全条例》的有关规定，履行物业管理区域内电梯等特种设备使用单位的安全管理职责。

5.2.4 危险化学品安全保障

物业管理区域涉及危险化学品的储存、使用和处置的，应建立专门的安全管理制度，采取下列安全措施：

- a) 危险化学品应当储存在专用仓库、专用场地或者专用储存室内，建立危险化学品出入库核查、登记制度，并由专人负责管理；
- b) 根据所使用的危险化学品的种类、危险特性以及使用量和使用方式，建立、健全使用危险化学品的安全操作规程，保证危险化学品的安全使用；
- c) 应当根据危险化学品的种类和危险特性，在储存和作业场所设置相应的监测、监控、通风、防晒、调温、防火、灭火、防爆、泄压、防毒、中和、防潮、防雷、防静电、防腐、防泄漏以及防护围堤或者隔离操作等安全设备、设施，并对安全设备、设施进行经常性维护、保养，保证安全设备、设施的正常使用；
- d) 在危险化学品的储存和作业场所设置明显的安全警示标志。

5.2.5 治安、消防、车辆安全保障

依据SZDB/Z 170的规定，协助相关主管部门开展物业管理区域治安、消防、车辆安全防范工作。建立健全治安、消防、车辆安全管理制度，及时劝阻和制止违反治安、消防、车辆安全管理制度和相关法律法规的行为，劝阻和制止无效的，及时向相关主管部门报告（警）。

5.2.6 相关方安全保障

5.2.6.1 安全知识宣传

在物业管理区域内，采取多种形式，广泛深入、坚持不懈地向业主和物业使用人宣传安全知识，提升安全意识，营造人人关注安全、关爱生命的社区氛围。重点宣传的安全知识应包括：

- a) 防火、防盗安全知识；
- b) 用水、用电、用气安全知识；
- c) 电梯安全注意事项；
- d) 充电桩安全注意事项；
- e) 车辆通行与停放安全知识；
- f) 装修施工禁止行为和注意事项；
- g) 意外伤害（高空坠物等）预防知识；
- h) 恶劣天气等自然灾害注意事项和防护措施；
- i) 各类突发事件的应急和自救、互救措施。

5.2.6.2 专业供应商的安全管理

督促落实保洁绿化外委单位、机电设备维保单位等专业供应商的安全管理工作，具体包括：

- a) 聘用具备安全生产条件或者相应资质的专业供应商，保证其提供的产品、服务、过程应符合相关法律、法规、标准和规范性文件的要求；
- b) 与专业供应商签订专门的安全生产管理协议，或者在合同中约定各自的安全生产管理职责；
- c) 对专业供应商的安全生产工作统一协调、管理，定期进行安全检查，发现安全问题的，及时督促整改。

6 应急管理

6.1 应急救援队伍

物业服务企业应根据其组织架构建立各级应急救援队伍，明确分工与职责，落实培训和应急演练，配备相应的应急救援装备和物资，提高应急救援的专业化水平。

6.2 突发事件

6.2.1 突发事件的识别

物业服务企业应识别物业管理区域可能发生的突发事件，识别途径通常包括：

- a) 政府公开信息（如天气预报、地质灾害预报、食品安全事故通报、疾病防控信息等）；
- b) 公用事业单位信息（如电力、供水、燃气供应、通讯等）；
- c) 物业管理区域内存在的风险隐患（如火警火灾、高空坠物、电梯困人、水浸等）。

6.2.2 突发事件的分类、分级

按照事件的性质、过程和机理的不同，将突发事件分为四类，即自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

按照危害程度、影响范围、可控性等因素，将突发事件分为特别重大（I级）、重大（II级）、较大（III级）和一般（IV级）四级。

突发事件分级中已有国家标准的，以国家标准为准；国家标准未涉及但物业服务企业可应对的，为III级；物业服务企业应对时需借助社会救援力量的，为II级；物业服务企业配合社会救援力量应对的，

为 I 级。

突发事件的分类、分级依据参见DB44/T 1048附录A。

6.3 应急预案

6.3.1 应急预案的编制程序

应急预案的编制程序包括以下七个步骤：

- a) 成立应急预案编制工作组；
- b) 收集应急预案编制所需的法律法规、技术标准、国内外同行业事故总结及应急工作经验等资料；
- c) 分析可能发生的突发事件类型、危害程度、影响范围及应对措施；
- d) 基于应急队伍、装备、物资等应急资源状况，客观评价本物业服务企业的应急能力，充分利用社会应急资源；
- e) 编制应急预案，应急预案的编制应注重系统性和可操作性，做到与地方政府、上级主管单位以及相关部门的预案相衔接；
- f) 对应急预案的实用性和有效性进行评审，对评审后的应急预案予以发布；
- g) 根据物业管理区域的变化，相关法律、法规、规章和标准的变化以及实际应急处置过程中发现的问题等情况，定期对应急预案进行修订和更新。

6.3.2 应急预案的内容

应急预案应包含以下内容：

- a) 编制目的：简述应急预案编制的目的；
- b) 编制依据：简述应急预案编制所依据的法律、法规、规章、标准等文件；
- c) 适用范围：说明应急预案适用的工作范围和突发事件类型、级别；
- d) 应急组织机构及职责：明确应急救援队伍的成员和具体分工、职责；
- e) 预警：根据物业服务企业监测监控系统数据变化或有关部门提供的预警信息进行预警，明确预警的条件、方式、方法和信息发布的程序；
- f) 信息报告程序：
 - 明确 24 小时应急值守电话、突发事件信息接收、通报程序和责任人；
 - 明确突发事件发生后向上级主管部门、上级单位报告突发事件信息的流程、内容、时限和责任人；
 - 明确突发事件发生后向本单位以外的有关部门或单位通报突发事件信息的方法、程序和责任人。
- g) 应急处置：根据突发事件的类型和级别，明确应急处置的程序和措施；
- h) 应急物资与装备：明确执行相关应急处置所需的物资和装备的类型、数量、性能、存放位置、使用条件等内容；
- i) 注意事项：明确在应急处置过程中需要特别警示的事项。

6.3.3 应急预案的宣传和培训

制定应急预案的培训计划，明确培训对象、方式、频次和要求，评估培训效果。使有关人员了解应急预案内容，熟悉应急职责、应急处置程序和措施以及相关注意事项。如应急预案涉及到业主及物业使用人，应做好宣传教育和告知等工作。

6.3.4 应急预案的演练

制定应急预案的演练计划，明确不同类型应急预案的演练形式、范围、频次、内容。落实演练计划，进行演练效果评估和总结工作。

6.4 应急响应

6.4.1 应急处置

突发事件发生时，应根据事件的性质和发展态势，第一时间报告或报警，并组织应急救援队伍和工作人员，分级启动应急预案，营救受害人员，疏散、撤离、安置受到威胁的人员，控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他防止危害扩大的必要措施。当相关主管部门和社会专业救援力量抵达后做好协助处置工作。

6.4.2 事后恢复

突发事件的威胁和危害得到控制或者消除后，应进行事后恢复工作。事后恢复工作通常包括以下四个方面：

- a) 使物业管理区域生活、工作秩序和环境恢复到正常状态；
- b) 协助事故调查；
- c) 协助评估事故损失；
- d) 协助保险受理和赔偿等。

6.4.3 评估与总结

在突发事件应急响应结束后，应对应急预案的有效性及时应急救援的效果进行评估与总结，形成书面报告。对存在的问题进行跟踪整改，必要时修编应急预案，不断提高应急能力。评估与总结的内容通常包括：

- a) 事件发生时间、地点、现场情况；
- b) 事件的起因；
- c) 应急处置、应急救援的过程和效果；
- d) 事件造成的损失和后续影响；
- e) 应急预案的有效性和改进建议；
- f) 应急保障的充分性和完善建议。

6.4.4 记录

对突发事件全过程的记录（包括各类图像、录音、录像、文字报告）进行归档保存。

6.5 应急保障

6.5.1 资金保障

设立应对突发事件的预备资金或资金紧急调用预案，以应对突发事件的紧急需求。

6.5.2 物资保障

根据应急预案和相关规定配置应急物资；建立应急物资管理制度，明确应急物资的类型、数量、性能、存放位置、运输及使用条件、管理责任人等内容；对应急物资进行定期维护及检查，保证应急物资处于完好待用状态。

附 录 A
(资料性附录)
安全设施的分类

表A.1 安全设施的分类

| 序号 | 类别 | 名称 |
|----|-------------|---|
| 1 | 预防事故设施 | (1) 检测、报警设施； (2) 设备安全防护设施； (3) 防爆设施； (4) 作业场所防护设施； (5) 安全警示标志。 |
| 2 | 控制事故设施 | (1) 泄压和止逆设施； (2) 紧急处理设施。 |
| 3 | 减少与消除事故影响设施 | (1) 防止火灾蔓延设施； (2) 灭火设施； (3) 紧急个体处置设施； (4) 应急救援设施； (5) 逃生避难设施； (6) 劳动防护用品和装备。 |

附 录 B
(资料性附录)

物业管理区域涉及的危险化学品及其主要安全风险

表B.1 物业管理区域涉及的危险化学品及其主要安全风险

| 序号 | 场所/活动 | 涉及的典型危险化学品 | 主要安全风险 |
|----|---------|-------------------|-------------|
| 1 | 装修、施工 | 焊接使用乙炔、氧气 | 火灾、爆炸 |
| | | 涂料涉及溶剂油等 | 火灾、爆炸、中毒 |
| | | 油漆稀释剂涉及丙酮、乙醇等 | 火灾、爆炸、中毒 |
| | | 胶粘剂涉及甲苯、甲醛等 | 火灾、爆炸、中毒 |
| | | 使用溶剂油、丙酮作为胶粘剂的稀释剂 | 火灾、爆炸、中毒 |
| 2 | 居民/商户烹饪 | 天然气、液化石油气、煤气等 | 火灾、爆炸、中毒 |
| 3 | 化粪池 | 沼气、硫化氢、盐酸等 | 火灾、爆炸、中毒、腐蚀 |
| 4 | 绿化养护 | 硝酸铵肥料和氧乐果等农药 | 爆炸、中毒 |
| 5 | 清洗 | 漂白剂、松香水、天拿水等 | 火灾、爆炸、中毒、腐蚀 |
| 6 | 消毒 | 乙醇、高锰酸钾、次氯酸钠等 | 火灾、爆炸、腐蚀 |
| 7 | 柴油发电机房 | 柴油 | 火灾、爆炸 |

附 录 C
(资料性附录)
物业服务常见应急预案目录

- 1) 台风、暴雨、雷电灾害应急预案
- 2) 地震灾害应急预案
- 3) 边坡灾害应急预案
- 4) 水浸应急预案
- 5) 突发跑水、地面坍塌应急预案
- 6) 供水突发性事故应急预案
- 7) 供电突发性事故应急预案
- 8) 供气突发性事故应急预案
- 9) 燃气泄漏应急预案
- 10) 火警火灾应急预案
- 11) 电梯故障应急预案
- 12) 中央空调系统故障应急预案
- 13) 污雨水井、化粪池堵塞应急预案
- 14) 高空坠物应急预案
- 15) 游泳池人员溺水应急预案
- 16) 发生自杀或企图自杀事件应急预案
- 17) 突发人员意外、急病求助应急预案
- 18) 爆炸物、可疑物品处置应急预案
- 19) 交通事故应急预案
- 20) 公共卫生安全事件应急预案
- 21) 治安事件应急预案

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国安全生产法》（中华人民共和国主席令[2014]13号）
 - [2] 《中华人民共和国突发事件应对法》（中华人民共和国主席令[2007]69号）
 - [3] 《危险化学品安全管理条例》（中华人民共和国国务院令[2011]591号）
 - [4] 《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》（国家安全生产监督管理总局令[2010]30号）
 - [5] 《特种设备作业人员监督管理办法》（国家质量监督检验检疫总局令[2005]70号）
 - [6] 《生产经营单位安全培训规定》（国家安全生产监督管理总局令[2006]3号）
 - [7] 《深圳经济特区特种设备安全条例》（深圳市第五届人大常委会公告第137号）
 - [8] 《国务院安委会办公室关于实施遏制重特大事故工作指南构建双重预防机制的意见》（国务院安委会办公室[2016]11号）
 - [9] 《国务院安全生产委员会关于印发〈涉及危险化学品安全风险的行业品种目录〉的通知》（国务院安全生产委员会[2016]7号）
 - [10] GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
 - [11] DB44/T 1048 物业服务应急管理规范
-