重庆市工程建设标准

物业服务企业安全生产标准

Work safety standard for property service enterprise

DBJ50/T-444-2023

主编单位:重庆市市级机关公房管理处
批准部门:重庆市住房和城乡建设委员会
施行日期:2023 年 09 月 01 日

2023 重 庆

重庆市住房和城乡建设委员会文件

渝建标〔2023〕15号

重庆市住房和城乡建设委员会
关于发布《物业服务企业安全生产标准》的通知

各区县(自治县)住房城乡建委,两江新区、西部科学城重庆高新区、重庆经开区、万盛经开区、双桥经开区建设局,有关单位:

现批准《物业服务企业安全生产标准》为我市工程建设地方标准,编号为DBJ50/T-444-2023,自2023年9月1日起施行。标准文本可在标准施行后登录重庆市住房和城乡建设技术发展中心官网免费下载。

本标准由重庆市住房和城乡建设委员会负责管理,重庆市市级机关公房管理处负责具体技术内容解释。

重庆市住房和城乡建设委员会

2023年5月26日

前　言

根据重庆市住房和城乡建设委员会《关于下达2020年度重庆市工程建设标准制定(修订)项目计划的通知》(渝建〔2020〕1—49号)文件要求,重庆市市级机关公房管理处组织物业管理行业专家广泛调查研究,认真总结物业服务多元化的实践经验,参照有关国家标准,并在广泛充分征求意见的基础上,制定本标准。

本标准共有十二章,主要包含的内容是:1.总则;2.术语;3.基本规定;4.管理措施;5.消防、秩序安全管理;6.房屋本体安全管理;7.设施设备安全管理;8.客户服务安全管理;9.环境卫生安全管理;10.相关共用配套设施;11.应急处置;12.评价与改进等。

本标准由重庆市住房和城乡建设委员会负责监督和管理,重庆市市级机关公房管理处负责具体内容的解释。本标准在执行过程中如有意见或建议,请寄送重庆市《物业服务企业安全生产标准》编制组。(通讯地址:重庆市渝中区枣子岚垭正街50号;邮编:400010;电子邮箱:48081397@qq.com;290620046@qq.com;联系电话:023-63811332　周中康　023-68966876　徐平、苏卯。

本标准的主编单位、参编单位、主要起草人和审查专家：

主 编 单 位：重庆市市级机关公房管理处

参 编 单 位：重庆市公共租赁房管理局
重庆市物业管理协会
重庆好策略企业管理咨询有限公司
金科智慧服务集团股份有限公司
龙湖物业服务集团有限公司
重庆新大正物业集团股份有限公司
重庆中七物业管理有限公司

主要起草人：居　梁　何　建　杨　杰　雷开建　余方富
罗冬梅　邵　彬　袁建波　何　伟　杨　曦
熊康超　周中康　康文霖　徐　平　彭　川
杨崇渝　苏　卯　陶　玥　周尚永　查泉波
赵　维　张喜运　洪　颖　陶远东　李渝波
叶德峰

审 查 专 家：王　宾　阮全忠　邓咏嫦　高　婧　蓝兴淑
詹晓通　李小英

目　次

1　总则 …… 1
2　术语 …… 2
3　基本规定 …… 5
3.1　基本原则 …… 5
3.2　基本要求 …… 5
4　管理措施 …… 9
4.1　制度 …… 9
4.2　职责 …… 10
4.3　一般管理 …… 10
4.4　特定管理 …… 11
4.5　作业管理 …… 11
5　消防、秩序安全管理 …… 12
5.1　消防监控中心 …… 12
5.2　消防安全管理 …… 12
5.3　秩序安全管理 …… 13
6　房屋本体安全管理 …… 14
7　设施设备安全管理 …… 15
7.1　电梯系统和机房 …… 15
7.2　消防系统和水泵房 …… 16
7.3　供配电系统和配电房 …… 18
7.4　柴油发电机系统和机房 …… 19
7.5　给排水系统和水泵房 …… 21
7.6　中央空调系统和机房 …… 21
7.7　高压锅炉系统和机房 …… 23
8　客户服务安全管理 …… 25

8.1 入住/驻 …… 25
8.2 装饰装修管理 …… 25
8.3 档案资料管理 …… 26
8.4 客户信息管理 …… 26
9 环境卫生安全管理 …… 28
9.1 绿化安全管理 …… 28
9.2 保洁安全管理 …… 28
9.3 垃圾分类安全管理 …… 29
10 相关共用配套设施 …… 30
10.1 生化池/化粪池 …… 30
10.2 游泳池 …… 31
10.3 室内室外停车库/场 …… 31
10.4 电动汽车停放与充电场所 …… 32
10.5 微型电动车停放与充电场所 …… 33
10.6 娱乐健身场所 …… 33
11 应急处置 …… 35
11.1 应急预案和演练 …… 35
11.2 应急救援物资 …… 35
11.3 应急响应 …… 36
11.4 恢复与评估 …… 36
11.5 物业常见应急预案 …… 37
12 评价与改进 …… 41
12.1 评价 …… 41
12.2 改进 …… 41
附录 A 应急物资配置要求表 …… 42
附录 B 安全生产法律法规归类目录 …… 44
本标准用词说明 …… 45
引用标准名录 …… 46
条文说明 …… 47

Contents

1 General principle ····· 1
2 Terms ····· 2
3 Basic management ····· 5
3.1 Basic principle ····· 5
3.2 Basic requirements ····· 5
4 Management measures ····· 9
4.1 Management system ····· 9
4.2 Responsibility ····· 10
4.3 General management ····· 10
4.4 Specific management ····· 11
4.5 Operation management ····· 11
5 Fire & order safty management ····· 12
5.1 Fire monitoring center ····· 12
5.2 Fire safty management ····· 12
5.3 Order safty management ····· 13
6 Housing safty management ····· 14
7 Facilities & equipment safty management ····· 15
7.1 Elevator system ····· 15
7.2 Fire fighting system ····· 16
7.3 Power supply and distribution system ····· 18
7.4 Diesel generator system ····· 19
7.5 Water supply & drainage system ····· 21
7.6 Central air conditioning system ····· 21
7.7 High-pressure boiler system ····· 23
8 Customer service safty management ····· 25

8.1 Occupancy ····· 25
8.2 Decoration supervision/management ····· 25
8.3 Archives ····· 26
8.4 Customer information ····· 26
9 Environmental health safty management ····· 28
9.1 Greening safty management ····· 28
9.2 Cleaning safty management ····· 28
9.3 Waste classification safty ····· 29
10 Common areas & facilities ····· 30
10.1 Septic tank ····· 30
10.2 Swimming pool ····· 31
10.3 Recreation and fitness venues ····· 31
10.4 Indoor/outdoor parking garage ····· 32
10.5 Electric vehicle parking/charging place ····· 33
10.6 Micro electric vehicle parking/charging place ····· 33
11 Emergency disposal ····· 35
11.1 Emergency plan/drill ····· 35
11.2 Emergency rescue supplies ····· 35
11.3 Emergency response ····· 36
11.4 Recovery & evaluation ····· 36
11.5 Common emergency plan for property ····· 37
12 Evaluation & Improvement ····· 41
12.1 Evaluation ····· 41
12.2 Improvement ····· 41
Appendix A Emergency supplies configuration management ····· 42
Appendix B Laws and regulations on workplace safety ····· 44
Explanation of wording in thisstandard ····· 45
List of quoted standards ····· 46
Explanation of Frovisions ····· 47

1 总 则

1.0.1 为规范物业服务的企业在服务过程中安全生产管理的行为，预防生产安全事故的发生，保障物业从业人员的安全和健康，提高物业服务水平和服务质量，实现安全生产的规范化、标准化，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于重庆市行政区域内从事物业服务的企业在进行服务过程中所涉及的安全生产管理。

1.0.3 本标准在适用过程中，除应符合本标准外，尚应符合国家、行业及重庆市现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 物业 property

物业分为“广义”和“狭义”。广义的物业：具有一定经济价值的实物，包括动产物和不动产物形成在一起的实物。狭义的物业：依法竣工投入使用的建筑物、构筑物及其附属设备、配套设施和相关场地组成的实体。

2.0.2 物业管理服务 property management service

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，对房屋及配套的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秩序的活动。

2.0.3 物业管理区域 property management area

依据城市规划、物业共用设施设备、建筑规模、社区建设等因素划分的实施物业管理的地域范围。

2.0.4 专有部分 exclusive parts

建筑区划内具有构造上、利用上的独立性，可以明确区分、排他使用，能够登记成为特定业主所有权的房屋、车位、摊位等空间部分。

2.0.5 共有部分 common areas and facilities

建筑区划内，除业主专有部分以外，属于业主共同拥有的建筑物、构筑物及配套设施设备和相关场地。共有部分包括共用部位和共用设施设备。

2.0.6 安全设施 safety facilities

在物业服务过程中，为将危险、有害因素控制在安全范围内以及为减少、预防和消除危害等配备的设备及场所。

2.0.7 安全标识/志 safety sign

由安全符号与安全色、安全形状等组合形成，传递特定安全

信息，具有安全警示和提示作用的标识/志。

注：根据安全色与安全形状不同组合所形成的标志含义，安全标识/志可分为禁止标识/志、警告标识/志、指令标识/志、安全条件标识/志和消防设施标识/志等。

2.0.8 安全风险 Security Risk

发生危险事件或有害暴露的可能性，与随之引发的人身伤害、健康损害或财产损失的严重性组合。

2.0.9 安全隐患 potential safety hazard

物业管理服务过程中的作业环境、设备或设施的不安全状态，人的不安全行为和管理缺陷。

2.0.10 特种设备 special equipment

对人身和财产安全有较大危险性的设备。

2.0.11 特种设备作业人员 special equipment work personnel

直接从事容易发生事故，对操作者本人、他人的安全健康及设施设备的安全可能造成重大危害作业的从业人员，如高压锅炉、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。

2.0.12 突发事件 emergency

在物业管理区域内突然发生、造成或者可能造成严重危害社会和他人的人身、财产安全，需要采取应急处置措施予以应对的事件。如消防火灾、电梯困人、盗窃案件、自然灾害、公共卫生事件和社会安全事件等。

2.0.13 应急预案 emergency plan

针对物业服务过程中可能发生的突发事件而预先制定的处置方案。

2.0.14 应急演练 emergency drill

在物业管理服务过程中事先预设的条件下，按照应急预案规定的职责和程序，模拟应对突发事件的处置流程而实施的演练

活动。

2.0.15 应急处置 Emergency disposal

为有效应对物业服务过程中可能发生的突发事件，控制或降低其可能造成的不良后果和影响，而进行的有计划、有组织的应对处理的行为。

2.0.16 急修 emergency repair

对房屋及设施设备突发的事故或故障进行的紧迫性修缮活动。

2.0.17 保养 maintenance

为保持房屋及设施设备的技术性能和使用状况，采取与养护相关的技术、经济和组织措施，对寿命周期内的房屋及设施设备进行维修、养护的活动。

2.0.18 建设工程保修期 construction project warranty period

建设工程发生的属于保修范围的质量问题和物业交付使用后发生的属于保修范围的质量问题，施工单位或建设单位应当履行保修义务的期限。

2.0.19 物业服务责任 property service responsibility

物业服务活动过程中所涉及的各方应承担的责任和义务。

2.0.20 物业服务生命周期 property service life cycle

物业服务活动从开始到终止的全过程。

3 基本规定

3.1 基本原则

3.1.1 企业在服务过程中应做到安全第一，预防为主，综合治理的原则。

3.1.2 企业在服务过程中应遵循合法、合约管理的原则。

3.1.3 企业在服务过程中应做到尽职尽责、实施到位、及时响应的原则。

3.2 基本要求

3.2.1 企业应结合物业管理区域的特性，以及本标准的要求，全面落实到每个生产岗位上，并制定出总体和年度安全生产目标，将目标分解为指标，确保落实。企业宜定期对安全生产目标、指标实施情况进行评估和考核，并结合实际及时进行调整。

3.2.2 企业在安全生产服务过程中应按照安全生产制度和操作流程实施到位，并承担相应的安全生产责任和履行安全防范义务。

3.2.3 企业应按照法律法规的要求，依法设置安全生产管理机构，应配备相应的安全生产管理人员，从管理机构到基层班组应建立相应的安全管理组织。

3.2.4 企业为确保安全生产的开展，应建立安全生产投入机制，设立安全生产专项资金，专项资金专款专用，并建立使用台账。安全专项资金使用范围应包括但不限于以下内容：

1 安全检查。

2 员工工伤保险。

3 个体防护用品。

4 安全教育培训与宣传。

5 应急救援器材与应急演练。

6 安全防护设施及安全标识/志。

7 安全设施及特种设备检测检验。

8 事故隐患评估、监控和整改支出等。

3.2.5 企业应定期开展安全生产教育培训与宣传，投入必要的安全生产教育培训资源和资金。

1 主要负责人和安全生产管理人员应具备物业服务相关安全生产管理知识与能力。

2 应对从业人员进行安全生产教育培训，确保从业人员具备必要的安全知识，掌握本岗位的安全生产操作技能，熟悉事故现场应急处置措施。未经安全教育培训合格的从业人员不得上岗作业。

3.2.6 企业应建立安全生产风险控制机制，在物业管理区域内开展危险源辨识工作，确定危险源存在的部位、方式、事故发生的途径及其变化的规律，予以准确的评估，制定管、监控措施。

1 根据实际情况，选择适当的评估方法对物业管理区域内的危险源进行风险评估，建立风险清单。

2 根据风险评估的结果，针对安全风险的类别、场所、程度等特点，从组织制度、专业技术等方面对安全风险进行有效管控。

3 对于可能导致严重后果的作业活动、设施设备、场所等风险，应制定管理方案，明确目标、控制措施、责任人等，进行定期监控。

4 在危险源发生变化后，动态评估、调整风险等级，并实施相应管控措施，采取有效方法控制安全生产风险。

5 将安全生产风险评估及控制措施告知相关从业人员。

3.2.7 企业应建立安全生产隐患排查治理制度，对所有与物业服务相关的场所、人员、设施设备和活动定期进行隐患排查，并结

合物业服务的特点，采用综合检查、专项检查、季节性检查、节假日检查、日常检查等不同方式进行隐患排查，应符合以下要求：

1 企业应根据隐患排查的结果，制定隐患整改措施，对不能整改的应及时向主管部门报告。

2 对隐患进行分级、分类治理，按照有关规定及时向县级及以上人民政府的应急管理部门和负有安全生产监督管理职责的有关部门报告重大事故隐患。

3 不属于企业责任范围内的整改项目，企业应将隐患情况告知业主单位或使用单位(使用人)。进行隐患整改，并采取必要的临时性措施，避免灾害或事故的发生。

4 安全事故隐患在完成治理前应采取临时控制措施，并制定应急预案；隐患治理措施应包括工程技术措施、管理措施、教育措施、防护措施、应急措施等。

5 应在隐患治理过程中采取相应的防范措施。隐患排除前或排除过程中无法保证安全生产的，应从危险区域内撤出作业人员，疏散可能危及的人员，保持安全距离，设置警戒标识，暂时停止使用相关设施设备。

6 在隐患治理完成后，应按有关规定对治理情况进行评估、验收。

3.2.8 企业宜成立外包服务供应商安全生产管理部门，在专项业务外包时，选聘具有相应资质和安全生产能力的外包服务供应商，应与外包服务供应商订立书面的安全协议，明确各方的安全生产管理职责和义务。

3.2.9 企业应根据作业场所的实际情况，按照《安全标志及其使用导则》GB 2894 和《生活垃圾分类标志》GB/T 19095 及企业内部标志要求的规定，在存在较大危险因素的作业场所和设施设备现场应设置明显的安全警示标志，并保持其完好，进行危险提示、警示，告知危险的种类、后果及应急措施等。设置区域、部位和类型应符合以下要求：

1　在天台、护栏、玻璃门、喷泉、游泳池、景观等危及人身安全处设置禁止标识和警告标识。

2　在配电箱、通电设施设备或特种设备上设置禁止标识和警告标识。

3　在设施设备、施工、吊装检查维修等作业现场、检查维修现场的坑、井、渠、沟、陡坡等场所设置禁止标识和警告标识。

4　在门禁门、防火门、设备房门、管井门、消防通道门等设置安全标识(指令和提示标识)。

5　在娱乐健身器材场所设置指令标识和提示标识。

6　安全标识的安全色应符合《图形符号 安全色和安全标志》GB 2893 的规定,安全标识的图形标识和设置要求应符合《安全标志及其使用导则》GB 2894 的规定。

3.2.10　企业应建立健全安全事故应急处理的相关制度和措施。发生安全事故时,应当迅速采取有效措施,组织抢救,防止事故扩大,减少人员伤亡和财产损失,保护好现场并立即上报。做好事故发生的过程记录,积极主动配合相关部门妥善处理善后事宜。

3.2.11　企业应依照相关法律法规的规定建立工伤管理和职业病防治的保障措施,保障员工获得医疗救治和经济补偿,减少企业的工伤风险。同时应建立健全工伤管理和职业病防治的管理制度和工伤保险基金,确保员工受到工伤或患职业病后有医疗救治和经济补偿。

3.2.12　企业必须配置安全生产所需要的应急物资,应急物资的配置要求见附录 A。

4 管理措施

4.1 制 度

4.1.1 企业应建立健全安全生产和职业卫生健康管理制度，建立的各项制度应符合国家法律法规的规定(见附录 B)。以规范企业的安全生产管理行为。应将安全生产和职业卫生健康规章制度发放到相关工作岗位，对安全规章制度进行培训，员工应掌握相关内容并贯彻落实。

4.1.2 企业应根据公司的特点和所服务项目的实际情况，应建立健全安全生产管理制度，其制度的范围包括但不限于以下内容：

1 安全隐患排查。

2 安全生产责任制。

3 安全宣传教育培训。

4 安全生产投入管理。

5 安全生产风险管理。

6 安全生产标识管理。

7 消防安全管理。

8 作业安全管理。

9 安全预防管理。

10 安全应急管理。

11 房屋本体安全管理。

12 公共秩序安全管理。

13 环境保洁安全管理。

14 客户信息安全管理。

15 共用设施设备安全管理。

16　职业病危害防治管理。

17　员工安全防护用品管理。

18　安全事故报告与调查处理。

19　外包服务供应商安全生产管理。

20　设施设备安全运行与维护管理。

21　持续改进等。

4.1.3　企业应建立健全安全生产和职业健康层级责任制，并对落实情况进行考核。主要负责人应按照安全生产法律法规赋予的职责，全面负责安全生产和职业健康工作，并履行安全生产和职业健康义务；各级人员应掌握本岗位的安全生产和职业健康职责；应对企业主要负责人及各级人员的安全生产和职业健康职责履行情况进行监督和考核。

4.2　职　责

4.2.1　企业应按照安全生产的有关规定，并结合物业服务项目的特点以及岗位作业安全生产的要求，编制岗位职责，责任到人。

4.2.2　企业的各岗位职责和操作流程，应符合国家法律法规的规定（见附录 B）和安全生产的需要。

4.2.3　安全岗位职责包括但不限于如下内容：

1　根据工作任务需要确立工作岗位名称及其数量。

2　根据岗位工种确定岗位职责范围。

3　根据工种性质确定岗位使用的设备、工具、工作质量和效率。

4　根据岗位的不同，明确岗位工作需要达到的工作目标。

4.3　一般管理

4.3.1　各项规章制度应上墙、应有岗位职责、责任到人。

4.3.2 日常管理追溯到各岗位，巡查、排除、整改、控制、询问、投诉、上报等应记录完整。

4.3.3 应建立健全各类物品、设施设备台账。

4.3.4 物品、设施设备等标识标牌应完善。

4.3.5 安全标识应清晰。

4.4 特定管理

4.4.1 根据相关法律法规的规定和行业标准的要求，需要持证上岗的岗位，上岗人员应持有相应的岗位证书。

4.4.2 根据相关法律法规的规定和行业标准的要求，特种设备设施应需要具有资质的专业公司实施维修、更换和保养。

4.5 作业管理

4.5.1 企业根据岗位性质的不同，应编制有安全生产作业流程文件和工作部署计划。

4.5.2 操作人员应熟练掌握安全生产作业流程文件，并能根据作业流程文件的要求编制工作计划。

4.5.3 操作人员应全面按照安全生产作业流程文件进行作业。

4.5.4 企业安全生产作业流程文件应上墙公布，张贴于明显位置，并发放到相关岗位人员。

4.5.5 企业要建立危险作业安全管理制度和应急预案，在确保安全的基础上进行作业。

4.5.6 企业在针对动火作业、高处作业、受限空间作业、吊装作业、破土作业、断路作业、盲板抽堵、设备检维修和临时用电等危险作业前，应先制定出有效可行的安全作业方案和应急措施后，方可作业。

5 消防、秩序安全管理

5.1 消防监控中心

5.1.1 值班人员应 24 小时在岗，并持有相应上岗证，每班不得低于两人，全面熟悉监控中心的各项操作流程。

5.1.2 应在监控中心张贴消防管理制度和职责以及操作规程，监控管理制度和职责以及操作规程。操作人员应熟练掌握操作规程和各项职责。

5.1.3 监控中心应有值班及交接记录，来人来访记录，设备运行记录，设备故障和处理记录，火灾报警等情况的处理记录。

5.1.4 监控中心的地板应是防静电地板，装有空调，确保监控中心的设备设施在恒温状态运行。

5.1.5 监控影像资料、报警记录，应至少留存 **30** 日以上天数备查，不得删改和扩散。

5.1.6 应定期对设备进行功能检查，并测试远程控制设备（消防泵、加压泵、恒压泵等）、正压风机、送风机、排风机等联动功能，并将测试情况如实记录。

5.2 消防安全管理

5.2.1 应定期或不定期针对物业管理区域的消防重点防范区域进行巡检、巡查，针对异常情况，应在规定的时间内，按规定及相关操作流程进行排除和处理，并将巡查、排除、处理等情况进行记录保存。

5.2.2 应针对每次消防报警和出现的故障进行有效排除和处理，在职责范围内不能处理的，应报相关负责人或维保单位进行

排除和处理，并对报警情况、故障情况以及处理情况进行记录。

5.3 秩序安全管理

5.3.1 企业应根据物业管理区域的实际情况设置固定岗和巡逻岗。

5.3.2 固定岗负责本岗位的秩序防范工作，应对外来人员和进出的物品等进行询问和登记，确认无误后方可放行。按照作业文件的流程进行全面防控和记录。

5.3.3 巡逻岗根据设置的巡逻路线，定期或不定期针对重要区域和消防、秩序管理的重点部位进行巡逻，并做登记。针对异常情况进行处理和排除，对不能当场处理或及时排除的，立即向上级报告，限期排除安全隐患，做好排除记录。

5.3.4 在物业服务区域发生治安刑事案件时，应立即报警，并保护好案发现场，做好记录，及时向上级报告，并协助公安执法人员处理。

6 房屋本体安全管理

6.0.1 应根据国家住房和城乡建设部制定的《物业承接查验办法》对房屋本体进行承接查验。

6.0.2 应对门厅、过道、楼梯定期检查，及时维修、维护易损坏的部位，保持正常的使用功能，消除安全隐患，楼梯间防火门闭门器应完好并保持常闭状态，疏散指示完好。

6.0.3 避雷设施应对避雷带、避雷引下线、接地线是否牢固、焊点有无脱落、有无锈蚀等情况进行日常检查维护，每年应对接地电阻进行测试。

6.0.4 禁止在避雷设施（如防雷引下线）上牵绳或直接晾晒衣物。

6.0.5 监督业主/使用人在装修过程中，不得破坏原有屋面、墙面的防水层，不得改变建筑物的承重结构，确需改动应经房屋原设计单位或具有相应资质等级的设计单位提出书面设计方案。

6.0.6 应定期检查屋面排水口是否畅通，有无沉积杂物；排气管是否完好；女儿墙应有禁止攀爬和翻越的警示禁止标识。

6.0.7 物业服务企业等建筑物管理人应当采取必要的安全保障措施防止建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落。同时应定期加强宣传和巡视，防止高空抛物、坠落，并在高层楼宇显眼处张贴提醒、提示标识，做好巡视情况记录。

6.0.8 高层楼宇应安装摄像头进行实时监控。

7 设施设备安全管理

7.1 电梯系统和机房

7.1.1 有电梯的物业区域应配置持有相关作业证的专职电梯安全管理人员。

7.1.2 应制定电梯安全应急预案，定期组织演练，留存相关演练图文记录资料。

7.1.3 电梯轿厢、底坑、轿厢顶、机房、监控室五方通话，通话效果应清晰、无杂音；摄像头应能清晰分辨出轿厢内人员数量、性别和面容。

7.1.4 电梯轿厢应张贴《电梯安全使用须知》、《特种设备使用标识》及《电梯维保信息公示表》，按照电梯年审规定进行年审，并将年审合格证张贴在电梯轿厢内。

7.1.5 电梯的厅门外和轿厢门内均应张贴“严禁扒门、严禁撞门、严禁靠门、严禁跑入”等安全警示标识。

7.1.6 学校、幼儿园、医院、车站、客运码头、商场、体育场馆、展览馆、公园等公众密集场所使用年限达十年以及其他场所使用年限达十五年以上的电梯，管理服务单位应当委托专业机构进行安全评估和检查，并出具评估报告。

7.1.7 电梯底坑无积水、无杂物、配置防暴照明。底坑地面和四周离地 50 公分内的墙面宜贴砖或刷油漆，要求达到防潮防湿。

7.1.8 确保电梯正常运行，电梯机房应做到如下事项：

1 电梯机房的门上应标明“设备重地，闲人免进”和安全警示标识，无人工作状态机房门应保持锁闭。

2 机房内应安装空调或排风扇（室内温度宜控制在 5～35℃，高温气候不宜超过 40℃）。

3　电梯主机上方吊钩应标明限吊重量。

4　在明显位置集中张贴《电梯机房管理制度》、《电梯困人应急规程》、《电梯维修操作规程》、《电梯维修岗位职责》；电梯维保情况和维修人员信息及证件复印件、电梯安全管理人员信息及证件复印件，现场可查阅。

5　应有《应急盘车说明》及盘车工具，各种轮子的钢丝绳防跳装置应在规定范围内。

6　应有设备管理卡，巡查记录、运行记录、来访人员记录、维修保养记录、故障处理（排除）记录等相关的记录资料放置在现场，并定期收集存档。

7　消防电话畅通，应有灭火器箱、应急灯、干湿温度计、挡鼠板、防护网等。

8　室内地面和四周离地 50 公分内的墙面宜贴砖或刷油漆。

9　室内应保持干净整洁、无水源、无尘、无杂物、无乱拉接线、照明正常。

7.2　消防系统和水泵房

7.2.1　应制定防火安全应急预案并组织演练，通过演练全面检测消防设施设备是否满足消防扑火要求，并留存相关演练图文记录资料。

7.2.2　消防重点单位应设置微型消防站，并配备 4 人以上使用的必要装备和设施设备（见附录 A）。

7.2.3　水池液位应保持满水状态，在低于 85％水量时，应自动补水。手动泄水时，水力警铃应正常报警，自动补水系统应正常启动补水定压，超压时泄水阀应自动开启泄压。屋面消火栓、室内消防水末端压力表应大于 0.05 兆帕，打开阀门，应有一定压力水流出。

7.2.4　消防水泵系统和管网系统、室外消火栓、消防水接合器、

消防箱等应无锈蚀和锈斑，确保各项功能正常。

7.2.5 消防水泵系统和管网系统的阀门、管件、法兰盘、螺丝、螺丝杆等连接紧固部位的固定螺栓应涂抹黄油进行保护，确保无锈蚀。

7.2.6 消防压力表按相关规定进行检校。

7.2.7 消防管网末端应在正常保压状态。

7.2.8 系统应由具备消防维护保养相关资质的单位及人员进行维护保养，每年应不低于一次联动测试，针对联动测试情况，应出具《联动测试报告》。

7.2.9 消防水泵房应做到如下事项：

1 消防水泵房的门上应标明“设备重地，闲人免进”，无人工作状态水泵房门应保持锁闭。

2 应有管理制度、岗位职责、操作流程、管网布置图、责任人等相关的规章制度，并在墙上公布。

3 应有巡查记录、运行记录（水压记录和末端试水记录）、来访人员记录、维修保养记录、故障处理（排除）记录等相关记录资料放置在现场，并定期收集存档。

4 设备应有标识（如喷淋泵、室内消火栓泵、室外消火栓泵）及设备管理卡；阀门应有状态标识（开启或关闭）；管道应有水流方向标识；湿式报警应有区域标识。

5 水泵控制系统和排水控制系统均应处于自动运行状态（选择的开关应在自动挡位置）。

6 消防泵供水系统每周应进行一次“自动、手动”转换操作检验，每季度进行一次全面维保。

7 控制回路电源应每月检查备用水泵能否在主机出现故障的情况下自动运行。

8 应每周一次对水泵进行巡视，检查水泵、管道接头和阀门有无渗漏水；检查水泵控制柜的指示灯指示、观察停泵时水泵压力表指示。

9 应有良好的通风口，消防电话畅通，应配置灭火器箱、干湿温度计、挡鼠板、防鼠网等。

10 地面和四周离地 50 公分内的墙面宜贴砖或刷油漆。

11 泵房应每周至少清洁一次，地面、墙面、天棚保持干净整洁。消防泵及管道应每月检查、清洁一次，并进行润滑、紧固、调整，做到无污迹、无灰尘、无垃圾，泵房的设备外表保持整洁。

7.3 供配电系统和配电房

7.3.1 操作人员应持证上岗，停送电倒闸时应按国家电力规程，做到“6 要 12 步”。

7.3.2 变压器、配电柜、配电箱、电表箱、开关等应无锈蚀和锈斑，无裸露线头和乱接线。

7.3.3 操作开关应设安全标识，停电拉闸，检修停电，应悬挂安全标识牌。

7.3.4 电缆进出的墙体、柜体和桥架口的孔洞应用橡皮泥封口，防鼠、蛇等异物进入。

7.3.5 宜由有资质的单位每两年进行一次预防性试验并出具试验报告。

7.3.6 配电房(室)应做到如下事项：

1 配电房(室)的门上应标明“设备重地，闲人免进”等标识标牌，无人值班情况及无人工作状态，配电房门应保持锁闭。

2 应有制度、职责、操作流程、供电布置图、低压系统、二次线路图、责任人等相关的规章制度，操作人员应持有效的作业操作证，并在墙上公布。

3 应有巡查记录、运行记录、来访人员记录、维修保养记录、故障处理(排除)记录、停电记录等相关记录资料放置在现场，并定期收集存档。

4 变压器、配电柜应有设备管理卡；开关应有供电区域和范

围标识。

5 工具、防护用品(绝缘手套、绝缘靴、高压试电笔等)应检测合格,在有效期限内。

6 灭火装置应连线完好,并处于工作状态。

7 应配置空调,温度宜控制在5～35℃度之间,湿度宜控制在70%以下,有通风口。

8 消防电话畅通、应配置灭火器箱、干湿温度计、挡鼠板、防鼠网等。

9 配电设施周边一米范围内的地面应铺设绝缘胶皮并定期检测和更换,其余地面和四周离地50公分内的墙面宜贴地砖。

10 室内地面、墙面、天棚保持干净整洁、无水源、无尘、无杂物、无易燃易爆物、无乱拉接线、照明正常。

11 电表井(柜)内严禁堆放杂物及物品,定期进行检查并做好记录。

7.4 柴油发电机系统和机房

7.4.1 发电机组在备用状态时宜每15天启动(空载)试车一次,时间不低于15分钟,并达到送电负荷状态,发电机送电时,应先断外网电源后再切换电源送电——"先断后送"的切换方式,相线零线同步切换,不得带负荷启动。启动前应做如下检查确保正常:

1 燃油箱油位正常(油面应高于出油管)。

2 冷却系统无漏液现象,液位正常,散热器无堵塞。

3 润滑系统无漏油现象,机油量在规定范围内(标尺L与H之间,一般在H位上)。

4 充电皮带无磨损,储电池电液在规定范围内(液面高出极板10～15mm),电压正常(DC 24V～27.6V范围)。

5 柴油发电机机体与排烟管道连接部位用帆布等软连接

完好。

7.4.2 储油间应做到如下事项：

1 与发电机房之间宜采用防火墙和甲级防火门。

2 应安装防爆的照明灯具和防爆照明开关。

3 地面和离地面 50 公分内的墙面宜贴砖或刷油漆。

4 室内地面、墙面、天棚保持干净整洁、无易燃易爆物、无尘、无杂物、无乱拉接线。

7.4.3 发电机房应做到如下事项：

1 发电机房的门上应标明“设备重地，闲人免进”等安全警示标识，无人工作状态，房门应保持锁闭。

2 应有制度、职责、操作流程、应急供电布置图、责任人等相关的规章制度和线路图，操作人员持有效的作业操作证，并在墙上公布。

3 应有巡查记录、运行记录、来访人员记录、维修保养记录、故障处理（排除）记录、停（送）电记录等相关记录资料放置在现场，并定期收集存档。

4 发电机、联络配电柜应有设备管理卡；开关应有供电区域和范围标识。

5 灭火装置应连线完好，并处于工作状态。

6 确保消防灭火沙池有足量的沙，同时配置铁锹。

7 消防电话畅通、应配置灭火器箱、干湿温度计、挡鼠板、防鼠网等。

8 在联络配电柜四周一米范围内地面铺设绝缘胶皮并定期检测和更换。其余地面和四周离地 50 公分内的地面和墙面宜贴砖或刷油漆。

9 室内地面、墙面、天棚保持干净整洁、无积水、无尘、无杂物、无易燃易爆物、无乱拉接线、照明正常。

7.5 给排水系统和水泵房

7.5.1 管网、阀门无漏水、无锈蚀和锈斑，阀门开关灵活，管道应有供水范围及水流方向标识。

7.5.2 排水沟(井)及屋面排水口应排水畅通，无沉积杂物。

7.5.3 地下提排设备应完好，并处于自动工作状态(选择开关应在自动挡位置)。

7.5.4 生活水泵房应做到如下事项：

1 生活水泵房门上应标明“设备重地，闲人免进”等安全警示标识，无人工作状态，房门应保持锁闭。

2 应有制度、职责、操作流程、《供水许可证》、《二次供水卫生许可证》、责任人等相关的规章制度，操作人员持有效的《健康E证》，并在墙上公布。

3 应有巡查记录、运行记录(水压记录和末端试水记录)、来访人员记录、维修保养记录、故障处理(排除)记录、等相关记录资料放置在现场，并定期收集存档。

4 水池(水箱)应上锁，溢流口应有防护网。

5 排水坑及排水控制系统应处于自动运行状态(选择开关应在自动挡位置)；应有良好的通风口。

6 消防电话畅通，应配置灭火器箱、干湿温度计、挡鼠板、防鼠网等。

7 地面和四周离地50公分内的墙面宜贴砖或刷油漆。

8 室内地面、墙面、天棚保持干净整洁、无积水、无漏滴水、无尘、无杂物、无乱拉接线、照明正常。

7.6 中央空调系统和机房

7.6.1 中央空调系统安全正常运行应做到如下要求：

1　应与有专业资质的维保单位签订维保及运行合同。

2　应严格按照生产厂家的操作规程操作，并根据操作规程制定突发事件的应急预案。

3　应定期对蒸发器和冷凝器的进风过滤网，蒸发器上的灰尘进行清洗。

4　应保护室外机组冷凝器翅片清洁，防止积尘。

5　热工仪表指针应无卡死情况，应按时年检（表上应张贴有效年检标识）。

6　应经常巡查各楼层末端装置（风机、风柜的配电、尘网、电机等）的运行状况及牢固情况，定期进行对其维护保养，确保安全。

7　运行巡查时发现异常或故障，应立即停止运行，启动相应的备用设备，同时应注意开启或关闭相应系统的切换阀门。

7.6.2　中央空调机房应做到如下事项：

1　机房门上标明“机房重地，闲人免进”等安全警示标识，无人工作状态房门应保持锁闭。

2　应张贴管理制度、职责、操作流程，中央空调分布图、设备管理卡等。

3　应有巡查记录，主机运行参数记录、冷却泵、冷冻泵、水泵的运行状态及配电柜仪表指示记录、来访人员记录、交接班记录、维修保养记录、故障处理（排除）记录、等相关记录资料放置在现场，并定期收集存档。

4　管道应标明供冷范围及水流方向，阀门应有状态标识。

5　排水井控制箱应处于自动工作状态（选择开关应在自动挡位置）。

6　消防电话畅通，应配置有灭火器箱、干湿温度计、挡鼠板、防鼠网等。

7　室内地面、墙面、天棚保持干净整洁、无积水、无漏滴水、无尘、无杂物、无乱拉接线，保持机房内良好的通风和照明。

8　地面和四周离地 50 公分内的墙面宜贴砖或刷油漆。

9　每月应对机房、配电房进行不少于两次的全面性清洁和消杀灭鼠；

10　每年应对机组及其配套设备进行全面性的维护保养。

7.7　高压锅炉系统和机房

7.7.1　高压锅炉系统安全正常运行应做到如下要求：

1　应配备有专职高压锅炉持证的操作员和安全管理人员。

2　锅炉在运行过程中不得脱岗离人，应有专人现场值班操作。

3　应定期检查锅炉本体及安全附件等，发现问题立即处理，情况紧急时应停止使用。

4　高压锅炉设备及其安全保护装置应定期检验、检定和校验，并符合《锅炉安全技术监察规程》TSG G0001 的要求。

5　高压锅炉超过使用年限后如需再继续使用的，应经有资质的专业机构检验合格或安全评估后，方可继续使用。

7.7.2　高压锅炉工安全操作包括但不限于如下步骤：

1　高压锅炉工应经过培训和考核合格后方能独立操作，持证上岗。

2　高压锅炉点火前应检查压力表安全伐，液面计等安全附件是否正常，安全附件不正常严禁开炉操作，并检查燃料气伐门及其它伐门是否漏气。

3　按启动开关，按顺序点火，开始时火要小，升温不可太快，避免受热不均，影响锅炉寿命。

4　给水速度不应太快，生火后应随时注意炉内水位，如水位上升超过最高水位时，应降水位。

5　若炉内发生特殊响声，锅炉工应立即检查，必要时应停炉检查。

6　高压锅炉运行中，汽泡内应保持规定的水位，压力不能超

过锅炉操作压力，锅炉工应经常监视汽压表。

7 高压锅炉满水时，应及时排水，停止供水，使水位恢复正常。

8 高压锅炉运行过程中，应针对运行情况做好记录。

9 停炉后，待水自然冷却到 70 度以下后，可把炉水放出，放净后再处理锅炉水圬。

10 停炉后锅炉工离开锅炉房时，应关好水电，燃料气伐门和门窗。

7.7.3 高压锅炉房应做到如下事项：

1 门上标明“设备重地，闲人免进”等安全警示标识。未经许可，禁止非工作人员进入。

2 应张贴管理制度、职责、操作流程，锅炉进出水分布图、设备管理卡和责任管理人等。

3 应有运行参数记录，锅炉运行状态及仪表指示记录，来访人员记录，交接班记录，维修保养记录、故障处理（排除）记录、等相关记录资料放置在现场，并定期收集存档。

4 管道应标明供冷热范围及水流方向，阀门应有状态标识。

5 消防电话畅通，应配置灭火器箱、干湿温度计、挡鼠板、防鼠网等。

6 室内地面、墙面、天棚保持干净整洁、无积水、无漏滴水、无尘、无杂物、无乱拉接线，保持房内良好的通风和照明。

7 地面和四周离地 50 公分内的墙面宜贴砖。

8 每季度对锅炉进行全面性的维护保养。

8 客户服务安全管理

8.1 入住/驻

8.1.1 客户服务人员应提前准备房屋产权人/使用人办理入住/驻时需要完善的各项资料和流程，确保房屋产权人/使用人顺利完善入住/驻手续，并收集和保存入住/驻资料。

8.1.2 针对入住/驻过程中可能发生的紧急情况，如秩序、消防、医疗纠纷等突发事件，应制定紧急突发事件预案和处置措施。

8.1.3 在入住/驻过程中物业服务人员与客户发生争议或纠纷，应在争议或纠纷初期引导客户至单独洽谈室或远离交房现场区域，逐级沟通缓解冲突。

8.2 装饰装修管理

8.2.1 定期检查装饰装修现场，不得有乱拉乱接电源线，并做好记录。

8.2.2 装修现场禁止使用电热棒、电炉等电器。

8.2.3 检查并要求装修人在装修现场配置相应灭火器。

8.2.4 检查并要求装修人在装修现场动火、动焊时，应由具备相应资质或操作证的人员进行操作。

8.2.5 检查并要求装修人在动火作业前，应清除动火点附近5米区域范围内的易燃易爆危险物品或安全隔离。物业服务区域内应配置不同种类、数量的灭火器材提供给装修人借用或租用。

8.2.6 检查并要求装修人在离地面2米以上的高架动火作业时，应保证有一人在下方扑灭可能引燃其它物品的火源。

8.2.7 检查并要求装修人在户外高空作业时，应设立警戒区，并

在明显位置放置“高空作业，请勿靠近”等的标识。

8.2.8 发现装修人有违法违规行为，应及时劝阻和制止，做好记录和图片存档，及时报告有关部门依法处理。

8.3 档案资料管理

8.3.1 物业服务区域应配置相应的档案用房和必要的档案设施，按档案用房档案保护的“八防”要求，定期检查档案管理状态。

8.3.2 应指定专职或兼职档案员负责档案资料管理，负责统一收集、整理、保管各门类档案资料。

8.3.3 应建立档案借阅、使用登记等制度，建立健全档案使用台账，对档案利用及时跟踪和监督。

8.3.4 应制定档案管理应急预案，对可能发生的突发事件和自然灾害，有抢救档案的应急措施，以确保档案实体安全。

8.3.5 借阅档案资料应按照档案借阅制度完善手续，借阅使用后应及时归还。

8.3.6 档案室内不得吸烟、点火，不得堆放易燃易爆物品。

8.3.7 档案室内应配备空调、温度计、干湿度计等设施。

8.3.8 档案室应安装窗帘，窗户应密封，门下端与地面尽可能避免缝隙或安装橡皮垫，以达到防尘、防光、防虫、防鼠、防污的目的。

8.3.9 凡涉及企业机密、客户隐私的档案资料内容不得对外泄露。

8.4 客户信息管理

8.4.1 建立健全客户信息管理制度。

8.4.2 应建立客户信息档案管理，做好收集、归类、保存等相关工作。

8.4.3 客户的指纹、人脸、声音、体温等相关信息，应在合法合规

合约的前提下进行采集、收集和使用。

8.4.4 客户信息不得外露，确保客户的信息和个人隐私安全。

9 环境卫生安全管理

9.1 绿化安全管理

9.1.1 应制定防涝抗旱、防冻抗雪应急预案。

9.1.2 在配、打药前，应在物业服务区域内发放通知和设立警示标识，配专人现场管理。

9.1.3 作业人员在配、打药时应穿防护服、佩戴手套和口罩等防护用具。

9.1.4 使用楼梯作业时，依靠树枝时应先检查其牢度，楼梯放置应有安全的倾斜角度，楼梯底部包防滑材料。

9.1.5 高处/空作业应戴安全帽、系安全绳，穿胶底鞋；手锯栓绳套等安全防护后，方可作业。

9.1.6 机械作业应由专人操作，并严格遵守机械安全技术操作规程。

9.1.7 占道作业，应设置作业安全警示标识。

9.1.8 应及时清理枯枝落叶，消除火灾隐患。

9.2 保洁安全管理

9.2.1 物业管理区域内应做到日常清扫保洁到位，垃圾分类日产日清。

9.2.2 保洁机械安全作业时应做到如下事项：

1 使用前、后检查电线、插座（头）完好情况，发现异常应立即停止使用，及时报告和处理。

2 使用高压水枪时不得将枪头对准人和动植物，以免误伤。

3 禁止在室外雨天使用机器设备，日常操作时应避免水源。

4　在使用清洁剂(如杀虫药水、强酸强碱清洁剂)前应仔细阅读使用说明书,严格按照“注意事项”的要求进行操作,在作业时要注意行人和自身安全。

9.2.3　保洁高处/空安全作业时应做到如下事项:

1　应佩带合格的安全带/绳,高挂低用,一人一带。

2　应抓紧手中的作业工具,防止掉落。

3　注意墙面附着物,避免碰损或伤害他人和自己。

4　监督人员在作业现场应监控到位,发现异常应及时报告处理。

5　高处/空作业人员落地前,应先察看周围情况,待监督人员同意后方可缓慢下降,直至地面。

6　禁止在空中互相传递工具、投掷物品。

9.2.4　消杀安全应做到如下事项:

1　应制定公共环境除四害技术方案和实施方案。

2　除四害药物应符合国家规定要求。

3　应科学规范地使用药物,确保安全。

4　应有除四害的巩固措施。

5　四害密度应控制在国家标准以内。

9.3　垃圾分类安全管理

9.3.1　建立健全小区生活垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处置的全程安全分类体系。

9.3.2　建立健全垃圾安全分类管理制度,加强宣传和教育培训。

9.3.3　垃圾分类指导员应自觉接受分类指导中心的安全培训教育,增强安全第一意识和安全防范知识。

9.3.4　针对易燃易爆易碎品的垃圾,应由专业人员分类处理。

9.3.5　应正确使用分拣工具,戴垃圾分类专用手套,确保垃圾分类安全。

10 相关共用配套设施

10.1 生化池/化粪池

10.1.1 企业应建立健全生化池/化粪池的安全管理制度和应急处置预案，确定安全管理责任人。定期组织演练，将演练情况和图文资料进行记录保存。

10.1.2 周边醒目位置应设防火警示标识，禁止烟火，不得在生化池/化粪池上面修建构筑物、建筑物，以及停放车辆和堆放物品。

10.1.3 按市政管理条例的相关规定，企业应与具有相应资质的专业公司签定《清掏合同》，作业单位应在作业区域设置安全警示牌，保存清掏图文记录和付款凭据佐证资料。

10.1.4 清掏作业人员在作业前，应对池内的有毒气体进行检测，相关气体浓度应控制在规定浓度范围内，同时应佩戴防毒面具等防止缺氧中毒的安全装备。

10.1.5 定期巡查生化池/化粪池的池体、排污口、井盖、周边环境、进出水口等情况，发现异常，应立即处理。

10.1.6 生化池/化粪池应由持有操作证的专业人员进行清掏。

10.1.7 定期检测生化池与化粪池的沼气浓度是否超标，检测沼气超标时，应及时打开井盖用清水进行冲兑稀释，48 小时后再盖上井盖，操作时做好警界区域防护。

10.1.8 在作业时，确保操作人员安全，不允许下池内作业，特殊情况需要下池作业时，应在释放完沼气后，佩戴正压式空气呼吸器，系上安全绳，池外至少两人协助的情况下，方可下池作业。

10.2 游泳池

10.2.1 企业应建立健全游泳池的安全管理制度、应急处置预案并确定安全管理责任人。定期组织演练，并将演练情况和图文资料进行记录保存。

10.2.2 按规定依法办理《公共场所卫生许可证》、从业人员《健康合格证》等，并悬挂在场所醒目处，经营单位名称、地址、负责人及许可经营项目应与实际情况和营业执照相符。

10.2.3 开放期间每天应对男、女更衣室进行清洗、消毒；对浸脚池进行清洗、换水、加消毒药水；对泳池地面进行清扫、冲洗、消毒；随时清扫地面、清理水面漂浮物；闭池后应进行全面清洁（包括游泳池、地面、通道、更衣室、浸脚池等）游泳池场所。

10.2.4 开放期间每天应进行水质处理，并对处理情况进行相应检测，检测水质结果（细菌、透明度、余氯含量等）应符合国家卫生要求；做好记录，及时公布当天水质检测情况。

10.2.5 开放期间应配置两人以上的持证专职救生员。在醒目位置设置警示标识，并加强安全防范和管理。

10.2.6 开放经营期间应购买相应人身意外伤害类保险。

10.3 室内室外停车库/场

10.3.1 企业应建立健全室内室外停车库/场的安全管理制度和应急处置预案，以及安全管理责任人，并组织演练，将演练情况和图文资料进行记录保存。

10.3.2 车库防火分区卷闸门下不得停放车辆、堆放杂物；车辆停放不应阻塞消防车通道和堵压消火栓；车辆之间应保持一定的安全疏散距离。

10.3.3 应按消防要求设置消防栓，配备灭火器，配备相应种类

和数量的消防器材，定期检查维修，保持完好。

10.3.4 应设置车辆行驶的限速、限高、不得吸烟和动用明火等安全标识。

10.3.5 室外停车时，不得阻碍消防和人行通道。

10.3.6 严禁在场内加油、修车、试刹车，禁止场内练习学开车。

10.3.7 严禁在车库内存放汽油、柴油等燃料以及其他易燃易爆物品。

10.3.8 严禁漏油车辆驶入车库。

10.3.9 出入口应放置防汛器材（沙袋、档板或相关防汛设施）。

10.4 电动汽车停放与充电场所

10.4.1 物业服务区域内如有电动车停放与充电的场所，企业应建立健全电动车停放与充电场所的安全管理制度和应急处置预案，以及安全管理责任人，并组织演练，将演练情况和图文资料进行记录保存。

10.4.2 对老旧物业项目宜设置集中停放区域和充电。

10.4.3 充电桩的电气应进行全隔离，弱电控制强电，防止人员触电等防护措施。

10.4.4 充电线路应有空气开关、漏保开关、交直流接触器和浪涌保护器对整个系统的多级保护。

10.4.5 系统软件应智能实时监控，一旦出现异常，能快速切断电源，确保操作人员和设备安全。

10.4.6 应根据充电桩的输出要求，主回路电线应采用截面不小于 $6mm^2$ 的铜芯电线。

10.4.7 应确保充电桩在未充电时充电插座不带电，倾倒停机断电功能正常。

10.4.8 应具有相应的标识信息，包括设备铭牌和安全警示标识。

10.4.9 充电场所应具备支持扫码、IC 刷卡、手机 APP 等多种充

电支付方式，支持有线、无线等多种联网方式。

10.4.10 在室外安装充电桩，除上述要求外，还应满足国标对充电桩防水性能的要求（不低于 IP54 防护等级）。

10.4.11 私家车位安装充电桩需按要求向供电（公用配电室取电）部门申请安装，企业配合实施；安装线路应规范整齐、线径满足要求、支架牢固可靠、具备多级保护、不影响其他设施。

10.5 微型电动车停放与充电场所

10.5.1 对微型电动车（电动自行车、电动摩托车和电动三轮车）应设置集中停放场所。

10.5.2 企业应建立健全微型电动车停放与充电场所的安全管理制度和应急处置预案，以及安全管理责任人，并组织演练，将演练情况和图文资料进行记录保存。

10.5.3 微型电动车充电功能应具有自动断电、故障报警等智能充电功能。并定期巡逻、检查充电设施是否正常，做好记录。

10.5.4 应张贴充电设施生产厂家的操作流程，引导使用人按操作流程进行操作。

10.5.5 应按规定配置应急灭火器材。

10.5.6 监督使用人不得乱搭乱接，严格禁止使用人在建筑内的共用走道、楼梯间、电梯前室、楼宇大堂、安全出入口等公共区域停放微型电动车或充电。

10.6 娱乐健身场所

10.6.1 娱乐健身场所含篮球场、网球场、羽毛球场、乒乓球场、儿童游乐场等相关场所。

10.6.2 应在场所内醒目的位置设置“使用须知”和“安全操作注意事项”等标识。

10.6.3 应经常检查器材，确保器材无锈蚀、无晃动，接头牢固、无异常。如有缺陷或瑕疵的器械应设警示标识，并及时恢复原使用性能。

11 应急处置

11.1 应急预案和演练

11.1.1 企业应结合物业管理区域的风险及特点制定应急预案，且按照预案进行培训，并结合突发事件性质、联系社会救援力量及客户进行应急演练。

11.1.2 编制应急演练预案和工作计划，针对不同处置的性质有计划进行演练。

11.1.3 快速反应、统一指挥、服从命令、团结协作的原则。

11.1.4 应有相对应的处置范围、组织架构、成员职责、操作程序。

11.1.5 应有相对应的物资准备及落实保管的人员。

11.1.6 有完整的演练记录、影像资料收集与保管，并针对演练的效果进行评估与修订，通过演练评估总结的经验，适时更新应急预案和应急演练内容，完全满足突发事件的处置方法。

11.2 应急救援物资

11.2.1 企业应根据可能发生的生产安全事故的特点和危害，配备必要的应急救援器材、设备和物资（见附录 A），并定期检查、维护、保养，保证正常运转、方便取用。

11.2.2 建立公众信息台账，收集社会救援资源，建立合作关系，合理调配公众/社会救援资源。

11.2.3 企业应按照有关规定，建立应急救援组织，配置相应的应急救援人员。

11.3 应急响应

11.3.1 企业应急响应，应做到：

1 应建立突发事件分类分级处置机制，当突发事件发生时，应立即启动应急预案及时处置，对伤重人员应及时送医或拨打急救电话，并向有关部门报告。

2 发生治安事件、刑事事件、消防事件等应向政府部门报告，报告时应说明事件/事故类型、是否有人员伤亡或被困、严重程度、发生位置、是否有危化品或其他危险物品等情况。

3 当政府有关部门到达事故事件现场时，企业应把现场处置权进行移交并全力配合。

4 应建立信息发布制度，在不涉及客户隐私、商业机密等信息的前提下，让客户及时了解事件处置情况。

11.3.2 应对突发事件处置情况进行记录，记录的方式包括文字、录音、录像和拍照等，并保存好相关资料。

11.4 恢复与评估

11.4.1 企业在事后恢复与评估时应做到：

1 应在突发事件得到有效控制（如威胁和危害已得到控制）或消除时，进行事后恢复。

2 应在突发事件处置结束后，对事故发生的原因进行分析，对处置过程、应急预案、救援能力进行评估和总结，对存在的问题进行整改。

11.4.2 恢复与评估后的情况进行记录，记录的方式包括文字、录音、录像和拍照等，并保存好相关资料。

11.5 物业常见应急预案

11.5.1 当发生火灾时，企业应采取的措施：

1 立即组织人员疏散，组织灭火，维持现场秩序，并及时报警119。

2 立即切断火灾区域非消防用电，关闭燃气等。

3 保持物业服务区域内的消防通道、安全出口、消防扑救面通畅。

4 接应消防车到达火灾现场。

5 收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

11.5.2 当发生偷盗案件时，企业应采取的措施：

1 保护案发现场，并立即报警110。

2 协助公安人员至案发现场，并配合相关工作。

3 收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

11.5.3 当发生聚众闹事时，企业应采取的措施：

1 了解并掌握情况，在职责范围内控制事态，必要时立即报警110。

2 现场协调起冲突的双方人员，疏散现场无关人员。

3 收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

11.5.4 当发生交通事故时，企业应采取的措施：

1 在事故区域周边进行警戒，保护好现场，并立即报警110。

2 进行交通疏导，并接应110到达事故现场。

3 如有人员伤亡，应及时报120，并接应120到达事故现场。

4 积极主动协助交警处理交通事故。

5 收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

11.5.5 当发生高空坠物/抛物伤人时，企业应采取的措施：

1 伤员应及时送医或拨打120，并立即报警110。

2 设立警界线，隔离危险区域，维护现场秩序。

3 保持物业管理区域的救援通道畅通。

4 协助公安人员现场进行调查和排查。

5 积极主动配合受伤人员，协助做好善后事宜。

6 收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

11.5.6 当即将发生暴风骤雨天气时，企业应采取的措施：

1 转发气象部门发布的恶劣天气预警信息，并及时更新。

2 停止室外高空作业及吊装作业。

3 保持道路、公共通道畅通，提前设置防洪排水沟。

4 检查机电设备、用电线路，采取防潮、防雨、防淹措施。

5 应关闭物业服务区域的共用过道、楼梯道的门和窗。

6 对停止作业现场应切断工作电源，并及时检查。

7 暴风骤雨后对各种用电线路进行检查。

9 收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

11.5.7 当发生暴雪与冰冻低温天气时，企业应采取的措施：

1 转发气象部门发布的恶劣天气预警信息，并及时更新。

2 停止室外作业，组织清除物业服务区域内道路上及施工现场、作业区域的积雪，做好防滑措施。

3 检查室外的各类设施设备，做好保温防冻处理。

4 灾后现场清理，恢复物业服务区域的正常秩序。

5 收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

11.5.8 当发生酷暑高温天气时，企业应采取的措施：

1 在酷暑高温天气室外作业时，企业员工应做好防暑措施。

2 对室外设备、氧气、乙炔、配电箱等采取遮阳措施。

3 对室外放置的易燃、易爆物品，责成责任单位及个人采取降温、遮阳等措施。

4 检查消防设施是否正常，确保消防设施正常使用。

5 在物业服务区域内，严禁业主/使用人管理或使用易燃、易爆物品。

6 收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

11.5.9 当发生电梯困人时，企业应采取的措施：

1 确认被困人员的情况，并进行安抚，立即报专业维修人员。

2 引导电梯维保、救援人员到达困人位置，告知被困人员情况。

3 配合救助被困人员，被困人员如有受伤应立即送医或拨打**120**。

4 超出企业和电梯维保单位处理能力时，及时报警 110 或 119。

5 收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

11.5.10 当发生人员触电与溺水时，企业应采取的措施：

1 帮助人员脱离危险区域。

2 隔离危险区域，并拨打 120 救援电话。

3 接应医疗救援队伍到达事故现场。

4 疏散围观群众，维护现场秩序。

5 收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

11.5.11 当发生水浸时，企业应采取的措施：

1 立即关闭事故区域电源及相关区域阀门。

2 立即疏散人员并隔离事故区域。

3 对可能受影响区域的重要设施设备进行防水保护。

4 保持积水区域的下水管道、排水设施通畅。

5 事后现场清理、消杀，恢复正常秩序。

6 收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

11.5.12 当发生公共卫生事件时，企业应采取的措施：

1 配合政府卫生健康部门发布公共卫生事件信息、防治知识，并及时更新。

2 按照政府卫生健康部门的要求进行隔离和消杀/毒。

3 必要时应配合政府卫生健康部门做好物业管理区域的封闭式管理。

4 发现物业管理区域有病/疫传染可疑人员时，应立即做好

自身防护，并上报和配合采取相应措施。

5 配合卫生健康部门及公共安全责任部门维持物业区域正常秩序。

6 收集图片资料和做好现场及公共卫生情况记录，并存档。

11.5.13 当在有毒有害场所作业时，企业应采取的措施：

1 作业前应根据化学品安全说明书或其他技术资料对作业人员进行安全技术交底，明确作业过程可能产生的危害、安全使用要求、应急处置措施等。

2 作业期间，应在作业环境设置有效的防护设施，确保作业环境的有毒有害物质浓度（强度）符合国家有关规定要求。

3 应根据有毒有害物质在使用过程中可能侵入人体的方式，在作业前相应的人员采取个体安全防护措施。

4 在进行有毒有害作业时如有异常情况发生，应收集图片资料和做好现场情况记录，并存档。

12　评价与改进

12.1　评　价

12.1.1　企业应每年组织对安全生产的法律法规、标准规范、规章制度、操作规程等执行情况进行检查评价。

12.1.2　企业应定期对安全生产过程进行评价和评估，对不符合安全操作规程的情况分类进行分析和研究，对已发生的安全事故进行全面分析，总结经验并拟出分析报告，避免同类事件再次发生。

12.1.3　追溯不合格项存在的原因，查找源头进行监控，在制度和法律法规的规定下，进行有效评价，针对不合格项进行关闭。

12.2　改　进

12.2.1　企业应根据评价情况、安全检查反馈的问题、生产安全事故案例、绩效评定结果等，及时对安全生产管理规章制度和操作规程进行修订，确保其有效和适用，保证每个岗位所使用的为最新有效版本。应根据自评或外部评审结果所反映的情况，对安全生产目标、指标、规章制度、操作规程等进行修改和完善，持续改进，不断提高安全绩效。

12.2.2　企业应将存在的安全隐患和安全事故进行全面分析和编制成案例进行宣传和加强教育、培训。通过教育培训提高员工安全生产意识，并提出纠正和预防措施，同时采取有效可行的改进实施方案，跟踪验证改进方案的有效性、可持续性和追溯性。

附录 A　应急物资配置要求表

编号	名 称	主要技术参数	单位	最低数量
1	带漏电保护的应急电源线	50M　10A	盘	1
2	抢险防爆灯	-	个	2
3	强光电筒	-	个	2
4	防水手电筒	-	只	2
5	室内、外用沙袋	1.2 米、1.5 米、室外型	条	20
6	尖头、平板铁锹	-	把	各 2
7	镐	-	把	2
8	撬杠	φ3cm×50m	根	2
9	救援绳	20 米	条	2
10	警戒桩	-	个	20
11	警戒带	-	卷	10
12	手提喇叭	-	个	2
13	雨衣雨鞋	-	套	2
14	防毒面具	-	套	6
15	消防水带	-	卷	4
16	消防水枪	-	支	2
17	散雾水枪	-	支	2
18	消防钩	2.5m	支	2
19	消防斧	-	把	2
20	消防扳手	-	把	2
21	管钳	18 寸	把	1

编号	名 称	主要技术参数	单位	最低数量
22	瓶装灭火器	4kg 干或 ABC	支	各 8
23	大力钳	28 吋	把	1
24	大锤	8 磅	把	1
25	医药急救箱	包括：碘伏、医用棉签、医用纱布、绷带、医用胶布、创可贴、烫伤油、白花油等外用药。不配置内服药，不得配置处方药。	套	1
26	一次性口罩	-	个	100
27	毛巾	-	条	100
28	检测仪	便携式可燃有毒气体检测仪	支	1

注：以上应急物资配置要求以物业服务项目为单位进行配置到位。各项目在配置应急物资时，包括但不限于以上应急物资。

附录 B　安全生产法律法规归类目录

[1]　中华人民共和国安全生产法
[2]　中华人民共和国突发事件应对法
[3]　中华人民共和国特种设备安全法
[4]　中华人民共和国消防法
[5]　中华人民共和国民法典
[6]　物业管理条例
[7]　保安服务管理条例
[8]　特种设备安全监察条例
[9]　危险化学品安全要求条例
[10]　突发公共卫生事件应急条例
[11]　消防监督检查规定
[12]　城市供水水质管理规定
[13]　社会消防安全教育培训规定
[14]　安全生产事故隐患排查治理暂行规定
[15]　特种作业人员安全技术培训考核管理规定
[16]　机关、团体、企业、事业单位消防安全要求规定
[17]　住宅室内装饰装修管理办法
[18]　特种设备作业人员监督管理办法
[19]　中华人民共和国防雷减灾管理办法
[20]　电梯应急指南
[21]　特种设备目录
[22]　国家突发公共事件总体应急预案

本标准用词说明

1 为了便于在执行本规程条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1）表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2）表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3）表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4）表示有选择，在一定条件下可以这样做的：采用“可”。

2 规程中指明应按其他有关标准执行时，写法为：“应符合……的规定（或要求）”或“应按……执行”。

引用标准名录

1 《企业安全生产标准化基本规范》GB/T 33000

2 《建筑消防设施的维护管理》GB 25201

3 《住宅装饰装修工程施工规范》GB 50327

4 《图形符号 安全色和安全标志》GB 2893

5 《安全标志及其使用导则》GB 2894

6 《化学品生产单位特殊作业安全规范》GB 30871

7 《建设工程施工现场消防安全技术规范》GB 50720

8 《图形符号术语 第2部分:标志及导向系统》GB 15565.2

9 《电动汽车传导充电用连接装置》GB/T 20234

10 《电动汽车传导充电系统》GB/T 18487

11 《生活垃圾分类标志》GB/T 19095

12 《电动汽车非车载传充电机与电池管理系统之间的通信协议》GB/T 27930

13 《建筑消防设施检测技术规程 》GA 503

14 《人员密集场所消防安全要求》GA 654

15 《仓储场所消防安全要求通则》GA 1131

16 《施工现场临时用电安全技术规范》JGJ 46

17 《建筑施工高处作业安全技术规范》JGJ 80

18 《特种设备使用管理规则》TSG 08

19 《锅炉安全技术监察规程》TSG G0001

20 《电梯维护保养规则》TSG T5002

重庆市工程建设标准

物业服务企业安全生产标准

DBJ50/T-444-2023

条文说明

2023 重 庆

目　次

1　总则 …… 51
3　基本规定 …… 52
3.1　基本原则 …… 52
3.2　基本要求 …… 52
4　管理措施 …… 55
4.1　制度 …… 55
4.2　职责 …… 55
4.3　一般管理 …… 55
4.4　特定管理 …… 56
4.5　作业管理 …… 56
5　消防、秩序安全管理 …… 57
5.1　消防监控中心 …… 57
5.2　消防安全管理 …… 57
5.3　秩序安全管理 …… 57
6　房屋本体安全管理 …… 58
7　设施设备安全管理 …… 59
7.1　电梯系统和机房 …… 59
7.2　消防系统和水泵房 …… 59
7.3　供配电系统和配电房 …… 60
7.4　柴油发电机系统和机房 …… 61
7.5　给排水系统和水泵房 …… 61
7.6　中央空调系统和机房 …… 61
7.7　高压锅炉系统和机房 …… 62

8 客户服务安全管理 …… 63
8.1 入住/驻 …… 63
8.2 装饰装修管理 …… 63
8.3 档案资料管理 …… 64
8.4 客户信息管理 …… 64
9 环境卫生安全管理 …… 66
9.1 绿化安全管理 …… 66
9.2 保洁安全管理 …… 66
9.3 垃圾分类安全管理 …… 67
10 相关共用配套设施 …… 68
10.1 生化池与化粪池 …… 68
10.2 游泳池 …… 68
10.3 室内室外停车库/场 …… 69
10.4 电动汽车停放与充电场所 …… 69
10.5 微型电动车停放与充电场所 …… 69
10.6 娱乐健身场所 …… 69
11 应急处置 …… 71
11.1 应急预案和演练 …… 71
11.2 应急救援物资 …… 71
11.3 应急响应 …… 71
11.4 恢复与评估 …… 72
11.5 物业常见应急预案 …… 72
12 评价与改进 …… 74
12.1 评价 …… 74
12.2 改进 …… 74

1 总 则

1.0.1 本条制定的目的是促进物业服务的企业在安全生产管理方面达到标准化、规范化和科学化，避免和减少安全隐患事故的发生。本标准以强制和引导相结合的原则，保障物业从业人员的安全和健康，提高服务水平和服务质量。让被服务的业主具有获得感、幸福感和安全感。

1.0.2 本条指出标准适用于只要从事物业管理服务的企业（以下简称为企业），在物业服务过程中皆应按照本标准的要求执行。

1.0.3 本条要求只要是物业服务的企业在适用过程中，除应符合本标准外，尚应符合国家、行业及重庆市现行有关标准的规定。

3 基本规定

3.1 基本原则

3.1.1 安全第一，预防为主，综合治理的原则

1 企业在日常服务过程中，将安全第一的意识落实到每位员工，定期组织员工安全教育培训，并传授安全操作技术。

2 控制安全隐患，主要在于制度健全、责任到人、跟进考核相结合，对安全危险源定期或不定期进行辨识、评估、管理、控制与风险应对。重点在于避免或减少安全生产过程中的事故发生频次。

3 预防为主，综合治理、管理和控制同时落实到位。

3.1.2 合法、合约管理的原则是企业安全生产的保障，也是安全生产的基础，并建立健全安全生产制度和日常服务的操作基本流程与应急管理机制，依法依约履行安全义务和落实安全责任。

3.1.3 及时响应的原则是安全生产关键所在，在制度建立方面、在责任落实方面、在安全教育培训方面、在安全隐患排查方面以及安全事件或事故的处理方面等，皆应及时贯彻和响应。对安全生产中的规范制度和操作流程应尽职尽责的全面履行和实施到位。对出现的安全事件/事故应及时报告和保护好现场，并协助相关部门做好善后工作。

3.2 基本要求

3.2.1 本条要求企业依法依约建立健全安全生产目标，并将安全生产目标的指标进行分解和落实，定期针对安全生产目标的实际情况进行评估和考核，在评估和考核过程中，如安全生产目标

有碍于安全生产时，应结合实际情况进行优化和调整，达到满足安全生产的需要。

3.2.2 本条要求企业依法依约，制定完善安全生产相关制度以及操作流程，如未按照安全生产规定和制度执行将提升安全风险，企业将承担执行不力和履职不到位的安全生产责任。

3.2.3 本条要求企业建立健全安全生产管理的组织架构和各基层的管理网络，降低安全危险源和控制安全隐患。

3.2.4 本条要求企业应建立安全生产专项资金，主要保障安全生产的需要。

3.2.5 为确保企业安全生产，本条要求企业加强安全生产教育培训和宣传，提高企业从业员工的安全生产意识和树立安全第一，预防为主的思想，并熟知安全操作流程和针对事故隐患的应急处置措施的要求。

3.2.6 本条要求企业通过评估、管控、监控和控制措施，建立安全生产风险控制机制，识别危险源的部位和相关区域，达到熟练掌握易发生安全隐患的区域，并进行控制。

3.2.7 本条要求企业必须建立安全生产隐患排查治理和报告制度，并针对安全隐患的程度分级、分类进行治理和制定相对应的应急预案。

3.2.8 企业在针对专项业务外包的服务项目，应选聘具有相关资质和安全生产条件以及有承担安全生产管理职责和义务的外包服务供应商为企业服务。

3.2.9 要求企业按照《安全标志及其使用导则》GB 2894 和《生活垃圾分类标志》GB/T 19095 及企业内部标志要求的规定，对存在较大危险因素的作业场所和设施设备现场应设置明显的安全警示标志。如未按照上述规定要求设立安全警示标志，造成安全事故的，企业要承担相应的安全责任。

3.2.10 企业建立安全生产事故应急措施的目的，主要在于降低或减少企业的安全生产责任。

3.2.11 为保障因工作遭受事故伤害或患职业病的职工获得医疗救治和经济补偿，本条要求企业建立工伤管理和职业病的保障措施，为企业员工建立健全工伤保险基金。确保企业员工的合法利益。

3.2.12 本条要求企业在确保安全正常生产的情况下，应在生产现场配置安全生产所需要的应急物资，在出现安全隐患和事故时有相应的物资保障，将安全事故带来的损失降到最低。

4 管理措施

4.1 制 度

4.1.1 本条要求企业建立健全安全生产和职业卫生健康管理制度，并将管理制度培训贯彻落实到位。如未建立健全安全生产和职业卫生健康管理制度，企业将承担相关责任。

4.1.2 企业应结合公司和所服务项目的特点，以及不同物业类型的实际情况，建立健全安全生产管理制度。

4.1.3 企业负责人依法依规应落实安全生产职业健康层级管理责任制，并针对各级落实情况进行监督和考核。

4.2 职 责

4.2.1 企业应建立健全安全生产岗位职责，并将职责落实到人，出现脱岗或安全生产隐患时可追溯到岗、到人。

4.2.2 企业在编制和制定岗位职责、操作流程等操作文件时，各岗位职责和操作流程应符合国家法律法规的规定。

4.2.3 企业的岗位职责应结合各岗位的工种不同，主要包括日常工作范围，日常工作内容，以及具体工作要求等。其岗位职责的内容包括但不限于有名称、数量、职责范围、设备、工具、工作质量和效率、需要达到的工作目标等内容。

4.3 一般管理

4.3.1 要求企业的规章制度和岗位职责应在工作现场醒目的墙面上张贴。

4.3.2～4.3.5 各岗位的记录完整、建立岗位上的物品、设施设备台账和在相对应的物品、设施设备上完善标志标牌，并在岗位贴上安全警示标志。

4.4 特定管理

4.4.1 企业按照相关法律法规的规定，需要操作人员针对不同的岗位持有特种设备操作证后方可上岗。如高压电工、电梯安全操作、焊工操作、强(弱)电工操作、消防监控操作、高压锅炉操作等特种设备操作上岗证。

4.4.2 企业按照相关法律法规的规定，需要具有专业的，并有资质的单位对特种设备设施进行保养、维修、更换等相关工作。

4.5 作业管理

4.5.1～4.5.4 要求企业应按照安全生产作业流程文件、工作计划进行作业，并将作业文件和工作计划发放到各岗位上，让操作人员知晓，避免安全事故/事件的发生。

4.5.5 企业建立健全危险作业安全管理制度和应急预案，是对企业员工职业健康负责，避免或减少损害事故发生的频次。

4.5.6 根据《特殊作业安全规程》的要求，企业在危险作业前，应制定作业方案和应急措施后，方可作业。

5 消防、秩序安全管理

5.1 消防监控中心

5.1.1 消防监控中心的值班人员每班至少有两人 24 小时在岗，并持有相应消防上岗证，值班人员针对监控中心的各项设备设施应全面熟悉和熟练操作。

5.1.2～5.1.5 主要针对消防监控中心的管理制度和职责、操作流程、来访人员记录和消防报警处理的记录，以及监控影像的保存等相关要求。

5.1.6 针对监控对象的设施设备定期进行功能检查和测试，确保消防监控的设施设备功能联动正常，并将测试情况如实记录。

5.2 消防安全管理

5.2.1 企业针对物业管理区域的消防重点防范区域进行消防巡检巡查，对巡查发现的不同结果进行排除、处理等要求。

5.2.2 企业发现消防报警和出现的故障要进行有效的排除和处理等要求。

5.3 秩序安全管理

5.3.1 企业针对物业管理区域的公共秩序情况进行防范巡查，对防范巡查的不同情况要进行处理和排除等要求。

5.3.2～5.3.3 针对固定岗和巡逻岗在秩序防范中的操作要求。

5.3.4 物业服务区域发生案件后，按照企业应急处置措施和应急处方案的要求，积极协助公安执法人员处理。

6 房屋本体安全管理

6.0.1 根据《物业承接查验办法》的相关规定，为了规范物业交接时的查验行为和维护业主的合法权益，企业在承接物业项目时，应进行物业承接查验所实施的活动。

6.0.2 根据《中华人民共和国消防法》的规定，企事业单位应当履行消防安全职责，为督促企业切实履责，抓紧抓好日常检查工作，消除火灾隐患的要求。

6.0.3 根据气象部门的相关要求，以降低雷击风险，每年雷雨季节前管理维护单位对房屋接地电阻进行测试（接地电阻值小于或等于10Ω）和设备接地电阻进行测试（接地电阻值小于或等于4Ω），并将测试数据情况进行记录备查。如出现有故障不能达到前述标准数据的，应由有资质单位进行防雷测试并出具测试报告。

6.0.5 根据《住宅室内装饰装修管理办法》的规定，为加强室内装饰装修管理，企业应监督装修人在装饰装修过程中对原建筑物承重的地基、墙、梁、柱、板等结构的限止和禁止行为，如发现上述行为，应及时制止和上报，并保存图文资料，以保证房屋结构安全，确保维护公共安全和公众利益。

6.0.7 根据《中华人民共和国民法典》的规定，为督促企业切实履责，抓紧抓好持续的宣传告知和日常巡查工作，并在高层楼宇显眼处张贴提醒、提示标识，防止高空的构筑物、附着物坠落和人为在阳台或天台上向下抛弃物品的要求。

6.0.8 为收集高空坠物、抛物的证据，要求企业对高层楼宇安装摄像头进行实时监控，同时有利于管理和服务。

7 设施设备安全管理

7.1 电梯系统和机房

7.1.1 根据《特种设备安全监察条例》的规定，设置电梯安全管理专职人员对电梯进行日常安全管理，维修、维护，保养人员应经特种设备安全监督管理部门考核合格，取得国家统一的特种作业人员证书，方可从事相应的作业或者管理工作。

7.1.2 根据《特种设备安全监察条例》的规定，本条要求特种设备使用单位应当制定特种设备的事故应急措施和救援预案，并保存相关资料。

7.1.3 要求操作人员在日常巡视、维护保养时检查电梯五方通话是否正常，确保通话良好、无杂音；摄像监控清晰。

7.1.4 要求企业将电梯相关须知、使用标识、年检证和责任人的信息在电梯轿厢醒目位置张贴。

7.1.6 要求企业对公众密集场所使用频繁的电梯，每十年至十五年管理服务单位应委托专业机构进行安全评估和检查，并出具评估报告，保存相关资料。

7.1.7 电梯底坑要求达到防潮防湿，确保底坑干净整洁，照明正常便于检修。

7.1.8 为确保电梯安全运行，减少故障的发生率，电梯机房的管理要求企业按照本条执行。

7.2 消防系统和水泵房

7.2.1 为了预防火灾和减少火灾危害，加强应急救援工作，保护人身、财产安全，维护公共安全。根据《中华人民共和国消防法》

的规定，每年不定期进行消防演练，并留存相关演练图文记录资料。

7.2.2 被列为消防重点单位的设置要求。

7.2.3 要求企业对消防水池的水量保持满水状态，在检查测试消防水压系统时，水压系统应能正常补水定压，当系统超压力时系统能自动泄压。

7.2.4～7.2.7 对配置的消防设施、器材，消防安全标志，要求企业应定期组织检验、维修，确保完好有效。

7.2.8 为确保消防系统正常运行，要求企业对消防系统的维护、保养应委托有专业资质的单位进行，维保单位每年应不低于一次联动测试（含水泵、送排风、排烟风机、防火卷帘门、报警装置等系统设施设备），如出现联动有误状况，应及时排除，并做好记录，存档备查。

7.2.9 为确保消防系统正常运行，消防水泵房的管理要求企业按照本条执行。

7.3 供配电系统和配电房

7.3.1 要求企业按 6 要 12 步进行执行，要有监护人、要有统一标识、要有模拟图板、要有统一的调度操作术语、要有操作票、要有保护用具；发布预令和接收任务→查对模拟图板，填写操作票→审核操作票→互相考问和事故预想→接受正令→模拟预演→操作前准备→核对设备名称、编号和状态，并唱票复诵→监护人逐项勾票→翻正模拟图板→操作汇报，做好记录→总结评价。

7.3.3 操作人员在操作停电时，应在开关处悬挂禁止合闸等安全标识。

7.3.6 为确保供电系统正常运行，配电房的管理要求企业按照本条执行。

7.4 柴油发电机系统和机房

7.4.1 要求企业对柴油发电机做好定期检查工作，确保在停电时启动发电机能正常运行，并对发电机的日常试车顺序及检查内容做出的要求。

7.4.2 为确保安全，对发电机房储油间防火等级、出油量、环境等作出的要求(耐火时限不得低于 1.5 小时)，并设置高 150mm 的阻燃烧、不渗漏的门槛(日常储油量不低于储油箱的 70%，总量不宜大于 1 立方米)。

7.4.3 为确保发电机正常运行，发电机房的管理要求企业按照本条执行。

7.5 给排水系统和水泵房

7.5.1～7.5.3 要求企业对管网、阀门、排水沟、屋面排水口、地下提排设备等管理应按照本标准执行。

7.5.4 为确保生活用水正常运行，生活水泵房的管理要求企业按照本条执行。

7.6 中央空调系统和机房

7.6.1 为确保中央空调系统正常运行，减少故障发生或发生故障时能得到及时的修复做出的相应要求。

7.6.2 为确保中央空调系统的正常运行，中央空调机房的管理要求企业按照本条执行。

7.7 高压锅炉系统和机房

7.7.1 根据《特种设备安全监察条例》的规定，要求企业配备专职高压锅炉操作人员，并经特种设备安全监督管理部门考核合格，取得国家统一的特种作业人员证书，方可从事相应的作业或者管理工作。

7.7.2 为确保高压锅炉操作工的安全，高压锅炉的操作步骤要求企业按照本条执行。

7.7.3 为确保高压锅炉系统安全运行，高压锅炉房的管理要求企业按照本条执行。

8 客户服务安全管理

8.1 入住/驻

8.1.1 要求客户服务人员在办理房屋产权人/使用人入住/驻流程前要提前准备好过程中所需的所有资料，并在办理完成后对所有资料进行收集和保存，以备后期在物业服务过程中能够查询、追溯。

8.1.2 要求企业应制定紧急突发事件预案和处置措施，做好紧急情况的处置准备。

8.1.3 要求企业设置单独洽谈室或远离交房现场的独立区域，以供物业服务人员与客户发生争议或纠纷时使用。

8.2 装饰装修管理

8.2.1～8.2.3 企业按照相关法律法规的规定，要求并提醒业主或物业使用人在装饰装修现场注意动火、用电安全，配备灭火设备，在装修期间禁止使用大功率电器。同时要求装修人应按每50平方米至少配置1具8磅干粉灭火器(相应灭火器是指根据现场情况配置泡沫灭火器、干粉火器、二氧化碳灭火器、1211灭火器等)。

8.2.4 客户服务人员要求装修现场动火、动焊时需由具备相应资质或持操作证的人员进行操作。

8.2.5～8.2.6 企业按照相关法律法规的规定，要求装修人动火作业，配置足够灭火设备供装修人使用，并派人现场监督和不定时巡查。

8.2.7 企业要求装修人在进行高空作业时，应办理相关资格证

书、购买相应保险、佩戴安全帽、安全带。应设有安全警示标识，避免造成他人伤害。

8.2.8 企业按照相关法律法规的规定，针对装修人在装修过程中发现有违法违规行为应采取劝阻、制止、上报等措施。违反《物业装饰装修管理服务协议》的应承担相关责任。

8.3 档案资料管理

8.3.1 档案用房档案保护的“八防”要求即防火、防盗、防潮、防光、防尘、防水、防鼠、防虫。

8.3.2 企业应提前制定档案管理应急预案，以应对可能发生的突发事件和自然灾害，以确保档案实体安全。

8.3.3 企业各级部门应设立专人对档案资料进行管理，负责统一收集、整理、保管各门类档案资料。

8.3.4～8.3.5 企业应建立健全档案借阅、使用登记管理等制度，以对档案利用及时跟踪和监督。

8.3.6～8.3.8 要求企业建立独立档案室，档案室的配置条件和设置专人管理档案提出要求，档案室的温度宜在 14-24℃、相对湿度在 45-60%的恒温恒湿环境。以确保档案资料安全，备后期查用和发挥档案的作用。

8.3.9 凡涉及企业机密、客户隐私的档案资料及内容不得对外泄露。

8.4 客户信息管理

8.4.1～8.4.2 企业按照相关法律法规的规定应保护客户信息，对客户信息做好收集、归类、保存等相关工作，并建立客户信息管理制度，确保客户信息安全。客户信息包含有基本信息、证件信息、地址信息、市场信息、财务信息、附加信息和人体信息等相关

信息受法律保护，应建立客户信息管理制度。

8.4.3 企业按照相关法律法规的规定应对客户的指纹、人脸、声音、体温等相关信息进行采集、收集和使用，并同时应告诉客户对采集和收集的信息进行保存和录入，要求在保存和录入前与客户签订客户信息使用协议。

8.4.4 要求企业涉及客户信息和个人隐私的相关的所有信息，未经客户本人同意不得将客户的信息提供给他人，涉及客户信息应严格保密（公安司法机关依法提取除外）。

9 环境卫生安全管理

9.1 绿化安全管理

9.1.1 根据《重庆市物业管理条例》的规定，企业应当制定物业管理区域内安全防范应急预案，以应对各项自然灾害，确保安全。

9.1.2 在物业服务区域内对人和动物安全应履行告知义务。

9.1.3 对作业人员在配、打药时自我保护措施的要求。

9.1.4～9.1.5 根据《建筑施工高处作业安全技术规范》JGJ 的规范，高处作业人员应根据作业的实际情况配备相应的高处作业安全防护用品，并按照规定正确佩戴和使用相应的安全防护用品、用具的要求。

9.1.6 根据《中华人民共和国安全生产法》的规定，生产经营单位应当教育和督促从业人员严格执行本单位的安全生产规章制度和安全操作规程。在机械作业时，作业前应检查机械安全性能和安全装置，应清空作业现场内所有易飞溅伤人的杂物。

9.1.7 根据《中华人民共和国安全生产法》的规定，生产经营单位应当在有较大危险因素的生产经营场所和有关设施、设备上，设置明显的安全警示标志。

9.1.8 根据《中华人民共和国消防法》的确定，企事业单位应当履行的消防安全职责。为督促企业切实履责，牢固确立安全意识，抓紧抓好日常工作，消除火灾隐患。

9.2 保洁安全管理

9.2.1 要求清扫保洁到位和垃圾清理及时，物业服务区域应保持良好的卫生环境，不让生活垃圾造成第二次污染。

9.2.2～9.2.3 根据《中华人民共和国安全生产法》的规定，生产经营单位应当教育和督促从业人员严格执行本单位的安全生产规章制度和安全操作规程。

9.2.4 本条要求针对四害消杀是指老鼠、蚊子、苍蝇、蟑螂等。消杀范围是指物业管理区域内以及周边的四害和病毒虫等影响身体健康的所有虫害。

9.3 垃圾分类安全管理

9.3.1 要求企业建立健全垃圾安全分类体系，确保垃圾源头减少和再生利用，积极推进生活垃圾源头减量和资源循环利用，促进垃圾减量化、资源化、无害化。

9.3.2 企业应加强垃圾分类宣传，人人参与垃圾分类过程中，共同维护公共环境。

9.3.3 要求垃圾分类的相关人员，应经专业培训，确保在垃圾分类过程中的安全。

9.3.4 根据《中华人民共和国安全生产法》的规定，企业应落实专人分类处置危险品，降低人员伤害风险。

9.3.5 根据《中华人民共和国安全生产法》的规定，企业必须为从业人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品，并监督、教育从业人员按照规则配戴、使用，确保作业人员安全。

10 相关共用配套设施

10.1 生化池与化粪池

10.1.1 要求企业必须有生化池与化粪池的安全管理体系，以及作业规程和应急处置预案、演练等相关内容，并落实到责任人。

10.1.2 要求在生化池和化粪池周边设防火安全警示标识和禁停等标识。

10.1.3 依法依规的规定，企业应委托给具有资质的专业公司进行作业。

10.1.4 为确保作业人员的安全，应对池内的有毒气体进行检测，相关气体浓度应控制在规定浓度范围内（CO 小于 800ppm、H2S 小于 10ppm、CO2 小于 3.6%、NH3 小于 500ppm、CH4 小于 5%、O2 在 19.5%～23.5%）。

10.1.5～10.1.8 要求生化池/化粪池应由持证的专业人员清掏，企业应定期巡查生化池池体（牢固，无显著裂缝、无渗漏）、排污口（无堵塞）、井盖（牢固，无裂缝）、周边环境（周边 10 米范围内无动火点）、进出水口（流速、流量正常）发现异常，应立即处理。确保生化池和化粪池的运行安全。

10.2 游泳池

10.2.1 要求企业必须有游泳池的安全管理制度和应急处置预案体系，确保在游泳池经营期间的安全，并落实到责任人。

10.2.2 要求企业在开展游泳池经营时，应依法完善相关的经营证照。

10.2.3～10.2.6 游泳池在开放经营期间，要求企业应按照本标

准的要求进行水质检测、消毒杀菌和设置警示标识以及购买意外伤害险等规定，确保人生财产安全。

10.3 室内室外停车库/场

10.3.1 要求企业必须有室内室外停车库/场的安全管理制度和应急处置预案体系，并落实到责任人。

10.3.2～10.3.8 要求企业应按照本标准的规定进行安全管理和执行，确保室内室外停车库/场的运行安全。车库出入口应放置防汛器材（沙袋或相关防汛设施）、配置的垃圾桶（箱）应设路障和防护栏。

10.4 电动汽车停放与充电场所

10.4.1 要求企业必须有电动汽车停放与充电场所安全管理制度和应急处置预案体系，并落实到责任人。

10.4.2～10.4.11 要求企业应按照本标准的规定进行安全管理和执行，确保电动汽车停放与充电场所的运行安全。

10.5 微型电动车停放与充电场所

10.5.2 要求企业必须有微型电动车停放与充电场所的安全管理制度和应急处置预案体系，并落实到责任人。

10.5.3～10.5.6 要求企业应按照本标准的规定进行安全管理和执行，确保微型电动车停放与充电场所的运行安全。

10.6 娱乐健身场所

10.6.2 在娱乐健身场所区域，企业要设置安全标识和使用须知

告知使用人。

10.6.3 要求企业日常检查娱乐区域的相关设施是否正常使用，出现异常情况，应及时排除和警示，确保使用人的使用安全。

11　应急处置

11.1　应急预案和演练

11.1.1　要求企业根据应急预案的要求组织培训和演练，达到从业人员都应知道在出现安全隐患或事故后应采取的措施和方法。

11.1.2～11.1.6　企业应有完善的应急演练体系，确保应急演练有计划、有组织的实施，并针对演练情况和效果进行总结和完善，达到和满足有效的处置各项突发事件。编制应急演练预案和工作计划，针对不同处置的性质有计划进行演练。

11.2　应急救援物资

11.2.1　企业根据附录 A 的要求应急物资配置配备到位，达到企业安全生产的需要，应以物业要求服务项目为单位配置应急物资。

11.2.2～11.2.3　统筹社会救援资源和建立企业内部的救援机构，当出现安全生产隐患和事故后，能有效的组织救援队伍进行排险和救援。

11.3　应急响应

11.3.1　企业应按照本条的要求做到应急响应。

11.3.2　要求企业在处置突发事件时，应有完整可追溯的相关资料。

11.4 恢复与评估

11.4.1 企业应按照本条的要求做到恢复与评估。

11.4.2 企业在恢复与评估后，应有完整可追溯的相关资料。

11.5 物业常见应急预案

11.5.1 要求企业按照本条的措施处理突发火灾的事件，并收集和保存有完整的可追溯的相关资料。

11.5.2 要求企业按照本条的措施处理突发偷盗的事件，并收集和保存有完整的可追溯的相关资料。

11.5.3 要求企业按照本条的措施处理突发聚众闹事事件，并收集和保存完整的可追溯的相关资料。

11.5.4 要求企业按照本条的措施处理突发交通事故事件，并收集和保存完整的可追溯的相关资料。

11.5.5 要求企业按照本条的措施处理突发高空坠物与抛物事件，并收集和保存完整的可追溯的相关资料。

11.5.6 要求企业按照本条的措施处理突发暴风骤雨事件，并收集和保存完整的可追溯的相关资料。

11.5.7 要求企业按照本条的措施处理突发暴雪与冰冻事件，并收集和保存完整的可追溯的相关资料。

11.5.8 要求企业按照本条的措施处理突发酷暑高温事件，并收集和保存完整的可追溯的相关资料。

11.5.9 要求企业按照本条的措施处理突发电梯困人事件，并收集和保存完整的可追溯的相关资料。

11.5.10 要求企业按照本条的措施处理突发触电与溺水事件，并收集和保存完整的可追溯的相关资料。

11.5.11 要求企业按照本条的措施处理突发水浸事件，并收集

和保存完整的可追溯的相关资料。

11.5.12 要求企业按照本条的措施处理突发公共卫生事件，并收集和保存完整的可追溯的相关资料。

11.5.13 要求企业按照本条的措施处理突发有毒有害事件，并收集和保存完整的可追溯的相关资料。

12　评价与改进

12.1　评　价

12.1.1　企业每年至少一次对安全生产的执行落实情况进行检查和评价。

12.1.2～12.1.3　企业针对存在安全生产隐患和出现的安全事故进行总结和分析，杜绝类似事件再次发生，并针对不合格项全面封闭。

12.2　改　进

12.2.1　企业应按照本条的要求，针对存在的问题进行优化和改进。

12.2.2　企业应将改进的实施方案进行宣传和执行到位。