附件1

物业管理消防安全制度

**一、消防安全责任制**

1.为了做好消防工作，预防和减少火灾事故发生，保护人民群众的生命财产安全。根据《消防法》和《物业管理条例》以及相关消防管理政策法规制定本责任制。

2.贯彻执行“预防为主、防消结合 ”的方针和“谁主管谁负责”的原则。

3.物业服务企业第一负责人为安全防火责任人，其他相关部 门和项目领导为部门防火负责人，班组长负责人为本班组防火负责人。

4.物业服务企业应当建立防火领导小组和义务消防队，负责消防安全工作。

5.物业服务企业和项目定期组织义务消防队的消防培训，做好全员的消防安全常识宣传和培训工作。

6.利用宣传栏、召开会议、实地教学等对企业员工进行消防知识培训。

7.物业服务企业全体员工要学会各种消防器材的使用，掌握防火知识和灭火技能。

8.火灾危险性较大的场所：仓库、设备房、停车场、物业服务中心、会所等场地禁止烟火。在危险易燃、易爆场所明显的地方设置“禁止烟火”等警示标志牌，并配备消防器材。

9.室内装修进行电焊、氧割等动火作业前必须事先向主管安全部门办理动火审批手续，并配备灭火器材和做好动火监管工作。

10.项目每月不少于一次定期组织消防检查，消除火灾隐患。

11.按规定配备消防设施、设备、器材，并专人负责保养、维修和管理。人人都有责任维护消防设施，不得损坏和擅自挪用消防设备、器材，禁止占用防火间距和堵塞消防通道。

12.一切电气设备必须由有持证电工进行安装管理，电线残旧 要及时更换，电气设备和电线不准超过安全负荷，禁止使用不合规范的金属丝代替保险丝，禁止乱拉乱接电线。

13.重要场所按规定配备消防器材（灭火器、消防桶等）；并定期检查，保证消防器材完好有效。

14.接到火警消息后，应及时组织力量进行灭火工作。当火灾 蔓延较快、火势较大，严重危及人员的生命安全时，拨打119火警电话请求救援。

15.对消防工作有突出贡献的、积极参加抢险活动表现突出的、在消防工作中成绩显著的班组和个人，由公司和项目给予表彰、奖励。

**二、消防安全教育培训制度**

1.物业服务企业所有员工至少半年进行一次集中消防安全培 训并进行考核，培训的内容主要包括消防法律法规、单位消防安 全管理制度和保障消防安全的操作规程；本单位、本岗位的火灾 危险性和防火措施；公司配备消防设施的性能、灭火器材的使用 方法；报火警、扑救初起火灾以及自救逃生的知识和技能；组织、引导员工疏散的知识和技能。

2.物业服务企业对新入职人员上岗和进入新岗位的员工进行 上岗前的消防安全培训，培训内容与年度培训内容相同，并经考核合格方可上岗。

3.消防控制室、配电房等重要岗位员工应按照相关法规持证上岗，不得安排未接受培训持证的员工担任以上岗位工作。

4.物业服务企业对所组织的培训时间、内容及接受培训人员进行认真详细的记录并存档备查。消防安全培训由企业分管安全领导负责并制定消防安全培训计划、培训内容、授课和技能训练。

**三、防火巡查、检查制度**

1.物业服务企业和项目实行定期防火检查制度，每月进行防 火安全检查，防火检查由项目安全管理部门责任人组织，各部门 负责人参加，并做好防火检查记录。春节、元旦、“五一 ”“ 十一 ”等重大节假日的防火检查由企业安全责任人负责组织。

2.防火检查的内容包括：火灾隐患的整改情况以及防范措施 的落实情况；安全疏散通道、疏散指示标志、应急照明和安全出 口情况；消防车通道、消防水源情况；灭火器材配置及有效情况； 用火、用电有无违章情况；重点岗位人员以及其他员工消防知识 的掌握情况；消防安全重点部位的管理情况；易燃易爆危险物品 和场所防火防爆措施的落实情况以及其他重要物资的防火安全情 况；防火巡查情况；消防安全标志的设置情况和完好、有效情况；其他需要检查的内容。

3.防火检查应当填写检查记录。检查人员和被检查部门负责人应当在检查记录上签名。

4.对下列违反消防安全规定的行为，应当责成当场改正并督促 落实：违章使用明火作业、在禁止区吸烟等行为的；将安全出口 上锁、遮挡，或者占用、堆放物品影响疏散通道畅通的；消防栓、 灭火器材被遮挡影响使用或者被挪作他用的；消防设施管理、值 班人员和防火巡查人员脱岗的；违章关闭消防设施、切断消防电源的；其他可以当场改正的行为。

5.各部门存在火灾隐患要在规定的期限内整改，整改完毕后在检查记录上填写整改情况，由项目负责人签字后发安全管理部门，由安全管理部门安排人员进行复查。

**四、安全疏散设施管理制度**

1.保持疏散通道、安全出口畅通，严禁占用疏散通道，严禁在安全出口或疏散通道上存放影响疏散的障碍物。

2.保持防火门、消防安全疏散指示标志、应急照明、消防疏散广播等设施处于正常状态并定期组织检查、测试、维护和保养。

3.严禁将安全出口上锁、遮挡或者将消防安全疏散指示标志遮挡、覆盖。

4.消防疏散广播、应急照明灯具、疏散指示标志需定期进行测试检查，确保完好有效。

**五、消防设施、器材维护管理制度**

1.消防设施器材维护实行定期维护保养制度，具体由项目安 全管理部门组织实施，各部门发现消防设施器材出现的问题要及 时向安全管理部门报告，维修不及时或管理不当将追究相关负责人的责任。

2.消防设施器材日常管理实行归口管理，安全管理部门对本 项目区域内的消防设施器材的完好有效情况负责，并确定专人具体负责。

3.每月进行一次维护保养，填写保养记录，每半年至少进行一次功能检测，确保其正常使用。

4.每个月至少对所有灭火器、消防栓进行一次检查。凡使用过和失效不能使用的灭火器，必须委托有资质的消防器材维护单位更换易损件和重新充装灭火剂和驱动气体。必须落实灭火器报废制度，超过使用期限的灭火器予以强制报废，重新选配新灭火器。建立灭火器档案资料，记录配置类型、数量、设置位置、检查维修单位（人员）、更换药剂的时间等有关情况。

5.每两年对消防水池、消防水箱全面进行检查，修补缺损和防腐处理；每年对水源的供水能力进行一次测定；每月对消防水池、消防水箱及消防水压给水设备的水位和压力进行一次全面检查；消防水泵每月启动运转一次并模拟自动控制启动运转一次；每月对全部喷头进行一次外观检查；室外消防栓、室内消防栓每月进行一次检查。

6.不准随便动用火灾区域报警器、自动喷水灭火报警阀等，发现损坏及时报修恢复正常功能。

**六、火灾隐患整改制度**

1.物业服务企业全体员工在防火检查、防火巡查工作中发现 的火灾隐患要按照火灾隐患整改措施和性质上报项目安全管理部门并及时予以整改。

2.能够立即整改的火灾隐患，由安全管理部门责成相关部门人员当场改正并督促落实。

3.不能立即整改的火灾隐患由安全管理部门根据火灾隐患整 改措施、性质及分工，将火灾隐患情况、整改措施和建议向项目负责人书面报告，项目负责人确定整改措施和期限，落实整改资 金，确定负责整改的部门、人员进行整改。同时加强隐患区域内的安全巡查频次，杜绝安全生产事故发生。

4.对随时可能引发火灾或者一旦发生火灾将严重危及人身安 全的火灾隐患，发现火灾隐患的部门或人员有权暂时停止施工或 采取消除火灾隐患的措施督促整改，并落实整改期间的安全防范工作。

5.火灾隐患整改完毕，负责整改的部门或者人员应当将整改 情况记录报送安全管理部门负责人签字确认后存档备查，并由项 目组织专人进行复查。在火灾隐患整改期间落实防范措施，保障消防安全。

6.对应急消防机构检查发现的火灾隐患，要按照上述规定， 确定火灾隐患整改责任人负责整改，并在整改期限内向应急消防机构报送火灾隐患整改情况报告。

**七、用火、用电安全管理制度**

1.各项目对管理区域内的用火、用电实行严格的消防安全管理。

2.施工现场需要进行电、气焊等明火作业的，动火部门和人员应当向项目安全管理部门申请办理审批手续，落实好安全防范措施后方可进行动火作业。

3.动火作业必须落实现场监护人、监护器材，清除动火周围和下面的可燃物，无法清除要使用铁板、石棉被等不燃材料进行分隔，确认无火灾、爆炸危险后方可动火施工。动火施工人员应当遵守消防安全规定，并落实相应的消防安全措施。

4.动火作业后，动火人员必须及时清除可能遗留的火种，项 目安全管理部门于动火作业结束后安排专人进行检查，确认无危险后方可离开施工现场。

5.项目安装和维修电气设备线路，必须由电工按规范施工， 接电时要向用电管理部门申请，并报经安全管理部门同意审核批准后由专业电工负责施工。

6.项目管理区域内严禁乱拉乱接电气线路，严禁私自使用大功率电器设备。

7.项目高低压配电、维修、值班的工作人员，必须严格遵守安全操作规程，工作时不准擅离岗位，并对设备定期检查，发现问题及时报修。

8.项目工程部对本管理区域的电气设备和线路应经常检查维修，高压配电房绝缘工具每年至少进行两次绝缘检测，发现短路和绝缘不良，应及时进行维修或更换，保证绝缘工具功能正常。

9.严禁在用电设备附近堆放易燃可燃物品。

10.电气设备发生火灾时首先切断电源，然后再组织扑救。

**八、灭火和应急疏散预案演练制度**

1.物业服务企业组织各项目按照灭火和应急疏散预案至少半年进行一次演练，结合演练实际情况，不断完善预案。

2.消防演练时设置明显标识并事先告知演练范围内的人员，确保安全。

3.消防演练由项目负责人负责组织，具体由安全管理部门负责实施，确定参加演练人员、演练部位、演练时间。

4.消防演练前以班组为单位提前学习预案，落实人员分工和注意事项，演练分组轮流实施。

5.参加演练的人员必须按照演练的统一要求，在规定的时间内到达指定的位置参加演练。

6.消防演练可以邀请被服务对象的业主、商铺以及政府职能部门、消防应急救援机构参加。

7.消防演练结束后，安全管理部门应填写演练记录，分析总结演练情况，对灭火和应急疏散预案进行完善。

**九、电气设备检查和管理制度**

1.物业服务企业各项目应按照法规配备持证上岗的高低压电 工，必须获得相关部门核发的有效证书方可操作。各类设备均需 具备法律法规规定的有效合格证明并经维修部确认后方可投入使用。电气设备应至少每月一次进行检查。

2.防雷、防静电设施定期检查、检测，每季度至少检查一次、 每年至少检测一次并记录。每年对所有电气设施进行两次消防安全检测，及时发现和消除电气安全隐患。

3.电气设备负荷应严格按照标准执行，接头牢固，绝缘良好， 保险装置合格、正常并具备良好的接地，接地电阻应严格按照电气施工要求进行测试。

4.各类线路均应以套管加以隔绝。各类电气设备及线路均应定期检修，随时排除因绝缘损坏可能引起的消防安全隐患。

5.业主室内装修的电气施工人员，必须持证上岗并严格按照法规施工，项目对业主室内装修用电应定期做好检查和巡查。

6.管理区域内室内外公共电气设备、 电箱开关线路附近按照 标准划定黄色区域，严禁堆放易燃易爆物品并定期检查、排除隐患。

7.电气设备日常运行过程中发生的故障，管理使用人要立即报告，严禁带病运行和私自修理。

**十、消防安全工作考评和奖惩制度**

（一）项目员工凡有下列情形之一的根据实际情况给予精神、物质奖励或考核加分激励：

1.认真履行安全岗位职责，严格落实消防安全制度，消防工作做出突出成绩的；

2.制止不安全行为，避免发生火灾的；

3.发现火灾及时报警和扑灭初起火灾，经确认避免了火灾事故者；

4.在火灾扑救过程中判断正确、处置果断、扑救事迹突出者；

5.积极参加消防培训教育，在消防技能、业务理论比赛中取得优异成绩者；

6.获得政府或部门消防安全奖励的；

7.在消防工作中有其他优异成绩和突出表现者。

（二）项目员工凡有下列情形之一的，给予相应的经济处罚， 并在考核中减分，视情给予相应处罚并予以通报批评；情节严重 的，予以调岗或解除劳动合同，并负责赔偿损失；或由应急消防机构实施行政处罚；构成犯罪的，交有关部门追究刑事责任。

1.消防教育培训、义务消防队活动制度未落实、未按规定记录的；

2.未签发动火安全单擅自动火或动火未落实消防监护人、安全措施，尚未造成损失的；

3.接到火灾隐患整改通知不及时整改火灾隐患的；

4.消防栓、消防水带、水枪、接口损坏丢失或丢失后隐瞒不报的；

5.非火灾情况下，未经申报审批，擅自将消防设施器材挪作他用的；

6.消防设施器材使用后不及时上报更换或隐瞒不报、未及时恢复备用， 尚未造成损失的；

7.消防栓、灭火器材周围堆放杂物，未经批准擅自改动、拆除、停用消防设施，或故意破坏消防设施器材，未造成损失的；

8.消防设施、器材未落实岗位定期维护保养消防设施、灭火器材；

9.私拉乱接电源、堵塞、 占用消防安全疏散通道；

10.不会使用灭火器材和报火警，无故不参加消防培训、消防演练的；

11.消防值班、消防安全巡查不如实记录的；

12.其他违反消防安全管理的行为。

**十一、义务消防队管理制度**

1.物业服务企业和项目应当建立由员工组成的义务消防队， 接受应急消防部门的业务指导，义务消防队由项目安全管理部门负责管理。

2.义务消防队由各部门、班组负责人和年龄18周岁以上45周岁以下的员工组成。

3.项目安全管理部门至少每半年对义务消防队人员进行一次 消防培训和灭火疏散演练。义务消防队员应当服从安全管理部门的统一调度、指挥，根据分工各司其职、各负其责。

4.根据人员的变化情况每半年对义务消防队员进行调整、补充。

5.义务消防队员要熟悉防火、灭火知识、消防器材的性能及适用的范围，消防设施、器材的操作及使用方法，火灾扑救、组织人员疏散及逃生方法，火灾现场的保护等。

6.认真贯彻执行物业服务企业和项目消防安全管理制度，制 止和劝阻违反消防法规和制度的行为。开展防火宣传教育，进行防火安全检查和整改火灾隐患。

7.发现初起火灾时，及时报警、就近利用灭火器材扑救初起 火灾、抢救生命、疏散物资、维护秩序、保护火灾现场。当消防队到达现场时，要迅速准确地提供情况，在火场总指挥的指挥下，紧密配合消防队协助抢险救援工作。

附件2

消防控制室管理制度

**一、消防控制室值班制度**

1.消防控制室实行24小时双人双岗值班制度，值班人员应通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有中级及以上等级证书。

2.消防控制室值班人员应熟悉消防设施设备的操作规程，具备一定的消防专业知识和技能，能够正确处理各种报警和故障。

3.消防控制室值班人员应按时交接班，做好值班记录，记录内容包括值班时间、消防安全状况、设备运行情况、火警处置情况等。

4.消防控制室值班人员应坚守岗位，不得擅离职守，因事离开岗位时，应有相应的持证人员顶岗。

5.消防控制室值班人员应保持消防控制室的清洁和卫生，严禁从事与工作无关的行为。

**二、设备管理制度**

1.消防控制室内不得存放与消防无关的物品，严禁堆放易燃、易爆和腐蚀性物品。

2.消防控制室内的设施设备应有明显的标志，指示其操作方法及注意事项，未经允许，无关人员不得擅自触动。

3.消防控制室内的计算机、通讯设备等应由专人负责操作和维护，确保设备处于良好状态。

4.消防控制室内应配备必要的消防器材，如微型消防站、灭 火器、消防斧、消防战斗服等，并定期进行检查，确保其完好有效。消防控制室内应保持适宜的温度和湿度，避免阳光直射，防止灰尘和潮湿等不良环境对设备造成影响。

**三、火警处置制度**

1.消防控制室值班人员接到火灾报警信号后，应立即以最快方式确认火警，根据火势情况启动相应消防设施。

2.消防控制室值班人员确认火警后，应立即通知附近巡查人员前往报警地点核查，并报告项目安全管理部门负责人。

3.消防控制室值班人员应密切关注火警情况，根据火势变化及时启动其他消防设施，并向消防部门报警。

4.消防控制室值班人员应将火警处置情况记录在案，包括报警时间、地点、处置过程及结果等。

5.火灾扑灭后，消防控制室值班人员应对消防设施进行检查，恢复至正常工作状态。

**四、档案管理制度**

1.消防控制室应建立健全各类档案资料，包括消防管理制度、值班记录、设备运行记录、维护保养记录、火警处置记录等。

2.消防控制室应制定档案管理制度，明确档案资料的保管、查阅和销毁等要求。

3.消防控制室应定期对档案资料进行检查，发现损坏或缺失应及时修补、复制或补充。

4.消防控制室应妥善保管档案资料，防止丢失、损毁、涂改或泄密。

5.消防控制室应对档案资料进行分类整理，便于检索和查阅。

**五、培训制度**

1.物业服务企业和项目应定期组织消防控制室值班人员进行消防专业知识和操作技能的培训。

2.消防控制室值班人员应参加消防行业特有工种职业技能鉴定，取得中级及以上等级证书。

3.消防控制室值班人员应参加消防部门组织的消防业务培训，不断提高消防工作能力。

4.消防控制室值班人员应熟悉本单位的消防安全管理制度、消防设施布局和设备操作规程。

5.消防控制室值班人员应具备一定的专业水平，能够听懂消防专用术语，熟练操作消防设施控制系统。

附件3

值班值守制度

**一、值班安排**

1. 物业服务企业应设立24小时值班制度，确保在任何时间都有值班人员处理突发事件和日常服务需求。

2. 值班人员应包含物业管理人员、秩序维护人员、维修人员等，确保各类问题能够得到及时处理。

3. 值班人员应按照公司规定的排班表进行值班，不得擅自更改值班时间或离岗。

**二、值班交接**

1. 值班人员在进行交接班时，应确保工作交接清晰、准确、无遗漏。

2. 交接班时，双方值班人员应共同检查物业区域的各项设施设备，确保无异常情况。

3. 交接班过程中，如发现重大事件或未处理完的事项，应详细交接给下一班次的值班人员，并记录在值班日志中。

4. 交接班完毕后，双方值班人员应在交接表上签字确认，确保交接工作的有效性。

**三、值班职责**

1. 值班人员应时刻保持警惕，对突发事件进行快速响应和处 理。如遇突发事件（如火灾停水、停电等），值班人员应立即启动应急预案，迅速组织人员进行处理，并及时报告上级领导。

2.在处理紧急情况时，值班人员应保持冷静、果断，按照应急预案的要求，有序组织人员进行救援和处理。

3. 处理完紧急情况后，值班人员应及时整理现场，恢复物业区域的正常运行，并记录在值班日志中。

4. 值班人员应负责接待业主和物业使用人的来访，解答疑问，处理投诉。

5. 值班人员应定期对物业区域进行巡查，确保公共设施设备的正常运行和安全。

6. 值班人员应协助维修人员处理紧急维修任务，确保管理区域的正常秩序。

**四、值班纪律**

1. 值班人员应严格遵守公司规定，不得擅离职守、迟到早退或从事与工作无关的活动。

2. 值班人员应保持手机畅通，随时接受上级的指令和调遣及业主的应急求助。

3. 值班人员应保持良好的服务态度，尊重业主和物业使用人的权益，不得与业主和物业使用人发生争执或冲突。

**五、值班记录**

1. 值班人员应做好值班记录，详细记录值班期间发生的事件、处理过程和结果。

2. 值班记录应真实、准确、完整，不得隐瞒、伪造或篡改。

3. 值班记录应定期归档保存，以备查阅和审计。