

广州市公用公交站场管理服务中心公交站场管理处 审核案例

推荐机构：中国质量认证中心

认证领域：职业健康安全认证审核

认证人员：周勇（组长）、张莉、蒋意先、张秉礼、黄绘（技术专家）、杜黎霞黄绘（技术专家）

一、案例背景介绍

审核时间：2013年12月25日至12月27日共3天

审核对象：广州市公共公交站场管理服务中心公交站场管理处（下称“该单位”）

认证范围：公交站场管理、物业租赁服务及相关职业健康安全管理活动

案例综述：该单位是负责下属公交枢纽/始发车站的公交站场管理、物业租赁服务管理工作，共有70多个车站，600多个员工，涉及的范围广，进入车站的公交车和乘坐车人员众多，该单位面对的状况也比较复杂。从2012年开始，该单位对过程识别，配备体系推行人员，按行业要求设立了安全专用资金以保障安全管理，开展职业安全健康管理体系的建设，将职业安全健康管理体系与日常管理工作相融合，按照GB/T28001：2011标准及安

全生产标准化考核指标，组织人员编写了《职业健康安全管理手册》等共计 46 份三级文件的制订工作。

CQC 审核组于 2013 年 11 月 25-26 对该单位进行第一阶段审核，提出 3 个问题点；于 2013 年 12 月 25-27 进行了第二阶段现场审核，开出 4 个不符合项报告和 10 个改进建议事项。管理处对一、二阶段审核提出的问题进行了积极的整改，经确认有效。特别是审核组考虑到车站数量多、乘车人员众多的情况，可能的突发状况比较多，将站场的应急响应管理作为现场审核的重点，发现了站场存在疾病应急处理方面的管理薄弱环节。该单位进行了分析原因并采取了相应的整改措施，同时根据实际情况制定了《老人常见突发疾病及急救措施》，并对现场人员作了应急措施的培训，提高了突发事件的应急处理能力。

二、审核策划

第一阶段，审核组对公交站场管理处的实际情况进行了深入的了解。审核组了解到上级部门给公交站场管理处下达的职业健康安全管理目标如下：安全责任事故死亡人数为 0；职工工伤事故死亡率为 0，重伤率为 0；不发生因管理不善、安全设施设备不齐而造成致人死亡的生产安全事故；不发生消防安全责任事故；不发生集体急性中毒责任事故。

第二阶段，审核组根据公交站场管理处的组织结构和多现场

的特点，进行多现场的抽样策划，经与客户管理层经过反复商讨后，抽取了比较具有代表性的9个下属公交站场，涵盖了三个分该单位及物管机构，同时也考虑了地域的代表性，对分现场的路线作了精心地优化设计，以减少路途时间的浪费。根据公交站场管理处的场所多及分布广的特点，进行审核策划时确保至少两组人员有专业背景，由他们进行各站场的审核，以确保第二阶段审核的顺利进行。特别是审核组考虑到车站数量多、乘车人员众多的情况，可能的突发状况比较多，将站场的应急响应管理作为现场审核的重点之一。

三、案例发生的主要过程

审核准备会议时，审核组考虑到车站数量多，乘车人员众多如老人小孩，承租方多等情况，可能的突发状况比较多，如暴雨、雷暴、高温、强风等恶劣天气下的应急，公交车辆应急逃生、燃气泄漏、火灾等事故应急处置；元旦、春节、清明、“五一”、端午、中秋、国庆、重阳等重大节假日期间安全疏运等，所以把站场的应急响应管理作为现场审核的重点之一。

作为审核人员，在管理人员办公室首先与相关人员进行沟通，了解站场人员分工、站场的设备状况、站场乘车人员的特点、工作环境等“人、机、料、法、环”等相关情况，查看危险源辨识及风险控制策划相关内容后，由站场管理人员陪同进行现场巡视工作。观察及询问站场安全控制情况，包括检查管理文件有效性，工作人员的着装规范性，是否按照该单位规定的要求在站场内负责车辆进出站的检查，人员秩序的维持；查看现场的限速标

示，安全标线，减速装置等是否符合要求；站场使用的电器；针对应急管理，审核时首先查看该单位应急预案，并特别关注第一阶段的第2个问题点：潜在事故和紧急情况识别欠充分如：乘客突发疾病、节假日客流高峰；通过现场观察应急物资的准备与定期点检消防应急器材等是否定期点检，现场是否配备了人流高峰期需使用的隔离栏，人流疏散标志牌等，询问现场管理人员对几种紧急情况的处理方法等，并做记录。

四、主要的审核发现、沟通过程

在审核过程中，每一公交站场的人员都有当班组长负责现场的管理，并且不同站场的定位有一些不同，部分站场出行的老年人较多，所以这些站场对老年人发病的应急处理也是一个重要内容。

云台花园站场是广州市白云山下的一个公交站场，其特点是早晚来此进行身体锻炼的老人多，节假日去玩的老人小孩也很多；而东山龟岗站场周围是老城区的住宅区，平时乘车的老人也比较多。审核员考虑到这些车站老年来乘车较多的情况，容易出现突发疾病，而且可能出现的疾病种类也比较多，对其应急的方法是不太一样的，如果应急方法不当就可能造成严重的后果，这就要求员工有正确的急救知识。所以审核员就在不同的站场询问管理人员对老人突发疾病倒地这一情况应如何处理，云台花园现场三个人，抽查一个现场工作人员和管理人员回答均是立即对病人进行围蔽并拨打120电话，东山龟岗现场三个人，抽查一个现场工作人员和管理人员回答均是扶起老人并给他喂热水等，两

人对同一紧急情况采取的应急措施不一致,查看该单位应急资料中对此种情况的应急要求不明确。突发疾病如果处理不当很可能出现比较严重的后果,对公交站场管理处和老人都是不利的。根据医学知识,老年突发病须谨记“四不得”这一原则:心脏病“动不得”, 脑出血“颠不得”(等待急救时,可以先让患者侧卧,保持不动,避免呕吐物堵塞气道,千万不要灌药或喝水),脑血栓“慢不得”, 哮喘“背不得”,需要根据实际的病情及时处理。

据此审核组开出了不符合项:询问管理人员回答管理人员对老人突发疾病倒地这一情况应如何处理,云台花园管理人员回答是立即对病人进行围蔽并拨打120电话,东山龟岗该管理人员回答是扶起老人并给他喂热水等,两人对同一紧急情况采取的应急措施不一致,查看该单位应急资料中对此种情况的应急要求不明确。以上事实不满足 GB/T28001-2001 标准 4.4.7 中“组织应建立、实施并保持程序,用于: a)识别潜在的紧急情况; b)对此紧急情况做出响应。在策划其应急响应时,组织应考虑有关相关方的需求,例如应急服务和邻居”的要求。

五、受审核组织取得的成效

审核组将发现的事实与管理层进行了沟通,指出不同的疾病应急处理方法不同,如果处理方法不当可能会导致的严重后果等,沟通过程中管理层意识到对应急的分类较粗线条,忽视了其中的细微差别,表示今后管理要收集更多的与公交站场职业健康管理相关的资料,优化管理文件,完善管理活动,使公交站场的职业健康管理再上新台阶,同时对审核组的审核发现表示感谢,

帮助该单位找到了安全管理的一些薄弱环节。

该该单位分析原因并采取了相应的整改措施，同时根据管理处的实际情况制定了《老人常见突发疾病及急救措施》，并对现场人员作了应急措施的培训，提高了处理紧急问题的能力。管理处针对公交站场“点多、线长、面广”、员工数量多而分散、周边环境复杂和治安不稳定因素多等安全管理工作实际困难，重点开展了消防安全、交通安全、三防、教育培训、应急演练等安全管理工作，取得了良好的安全管理成绩。按照交通站场中心安全生产责任书的安全生产控制考核指标要求，公交站场管理处 2013 年安全管理绩效如下：安全责任事故死亡人数为 0；职工工伤事故死亡率为 0，重伤率为 0；未发生因管理不善、安全设施设备不齐而造成致人死亡的生产安全事故；未发生消防安全责任事故；未发生集体急性中毒责任事故。各项安全生产控制指标得以全面实现。2013 至 2014 年该单位顺利通过了安监部门组织的年度安全生产评定工作。