

企业员工安全教育丛书

# 服务业员工 安全知识读本

FUWUYE YUANGONG  
ANQUAN ZHISHI DUBEN

罗云 主编

煤炭工业出版社

企业员工安全教育丛书

# 服务业员工安全知识读本

罗 云 主编

煤炭工业出版社

· 北 京 ·

### 图书在版编目 (CIP) 数据

服务业员工安全知识读本/罗云主编. —北京: 煤炭工业出版社, 2008. 10

(企业员工安全教育丛书)

ISBN 978 - 7 - 5020 - 3368 - 2

I. 服… II. 罗… III. 服务业-安全教育-通俗读物 IV. F719 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第116192号

煤炭工业出版社 出版  
(北京市朝阳区芍药居 35 号 100029)  
网址: [www.cciph.com.cn](http://www.cciph.com.cn)  
煤炭工业出版社印刷厂 印刷  
新华书店北京发行所 发行

\*

开本 880mm × 1230mm<sup>1</sup>/<sub>32</sub> 印张 3<sup>5</sup>/<sub>8</sub>  
字数 84 千字 印数 1—5,000  
2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷  
社内编号 6173 定价 9.00 元

---

版权所有 违者必究

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 本社负责调换

## 内 容 简 介

本书为提高服务业员工安全素质和能力，保障服务业生产经营单位安全生产，预防各类服务经营生产安全事故而作。

本书主要包括如下内容：员工安全素质及责任；服务业安全管理；服务业安全技术；服务业健康技术；服务业公共安全；服务业事故应急逃生救援、自然灾害防范等方面。

本书可作为服务业员工安全培训的教材，也可供服务业企业员工自学和服务业经营单位安全生产管理人员参考。

企业员工安全教育丛书

## 编 委 会

主 编 罗 云

副 主 编 解增武

参编人员 殷 勇 裴晶晶 朱 亚 李英芝  
杨延昭 王 娟 梁 苗 程五一  
樊运晓 李 平

# 前言

随着我国经济社会的不断发展，服务业已经成为我国经济的重要支柱，服务业的规模越来越大，产业结构越来越复杂。随之而伴随的重大问题之一，就是服务业的安全生产问题。

服务业涉及的经营场所和经营方式，具有人员规模复杂、形式开放流动、过程动态变化等特点，因此，具有与一般工业生产不同的安全风险因素。近年在一些公园、商场、体育场馆等经营场所，发生了火灾、踩踏、爆炸、触电、坠落、中毒等事故，如 2004 年密云密虹公园重大踩踏事故，吉林中北商厦特大火灾事故，深圳龙岗舞王俱乐部特大火灾事故等，都造成了重大人身伤亡和经济损失，而这些重大事故发生都是人为责任事故，都与人员的安全素质有关。

为了提高服务行业员工安全素质及能力，我们编写本知识读本，内容涉及员工安全素质及责任；服务业安全工作过程；服务业员工职业健康；服务业公共安全；服务业事故应急逃生救援、自然灾害防范等方面。

我们期望通过本书的阅读，让服务业员工对行业安全

生产知识具有基本了解和掌握。本书既是服务业生产经营单位基层员工的安全知识必读，也可给企业管理层和相关安全人员提供基本的安全生产业务参考。

书中有不当之处，望读者不吝指正。

**编者**

2008 年 9 月

# 目 次

## 前言

|                              |    |
|------------------------------|----|
| <b>第一章 员工安全意识及安全素质</b> ..... | 1  |
| 第一节 强化自身安全意识 .....           | 1  |
| 第二节 员工的权利与义务 .....           | 4  |
| 第三节 杜绝事故心理 .....             | 8  |
| <b>第二章 服务业安全管理常识</b> .....   | 12 |
| 第一节 安全生产方针和原则 .....          | 12 |
| 第二节 服务业相关安全法律法规 .....        | 14 |
| 第三节 服务业员工的安全教育和培训 .....      | 20 |
| <b>第三章 服务业工作过程安全知识</b> ..... | 23 |
| 第一节 基本安全知识 .....             | 23 |
| 第二节 地下空间安全 .....             | 35 |
| 第三节 特种设备安全 .....             | 38 |
| 第四节 娱乐场所公共安全 .....           | 45 |
| 第五节 公共防火安全 .....             | 47 |
| 第六节 公共场所活动安全 .....           | 54 |
| 第七节 安全色及安全标志 .....           | 60 |
| <b>第四章 服务业员工职业健康常识</b> ..... | 73 |
| 第一节 职业病的基本知识 .....           | 73 |

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| 第二节    室内场所健康知识 .....           | 77         |
| <b>第五章    事故应急逃生与急救常识 .....</b> | <b>82</b>  |
| 第一节    事故应急须知 .....             | 82         |
| 第二节    火灾逃生与灭火常识 .....          | 84         |
| 第三节    受伤急救知识 .....             | 91         |
| <b>第六章    自然灾害防范 .....</b>      | <b>96</b>  |
| 第一节    灾害的基本类型 .....            | 96         |
| 第二节    气象灾害安全知识 .....           | 97         |
| 第三节    地质灾害安全知识 .....           | 100        |
| <b>参考文献 .....</b>               | <b>104</b> |

# 第一章 员工安全意识及安全素质

## 第一节 强化自身安全意识

服务业员工要保障工作作业过程中的安全健康，就必须强化自身安全意识，提高自我安全素质，认真做到以下三点：

· 树立安全意识：加强安全素质不仅仅意味着要善待生命，更重要的是对健康意识、风险意识、防范意识、科学意识和守法意识的学习和提高。

· 熟悉安全知识：了解生活安全、公共安全、职业卫生以及自然灾害等方面的安全知识，懂得什么是危险因素，哪里是危险场所，如何预防危险的发生以及发生事故后如何应对。

· 掌握安全技能：掌握现代社会中安全生活和生产的基本技能。如报警电话的拨打，灭火器的使用，公共场所遇险的正确逃生，事故发生时的应急方法和技能。

### 一、安全生产的目的和意义

#### 1. 安全生产的概念

安全生产是指在社会生产活动中，通过人、机、物料、环境的和谐运作，使生产过程中潜在的各种事故风险和伤害因素始终处于有效的控制状态，切实保护劳动者的生命安全和身体健康。

#### 2. 安全生产的目的

安全生产的目的是保障劳动者在生产过程中的生命安全与健康，保障企业生产安全，促进社会经济持续发展。安全生产的目的

具体包括以下几个方面：

(1) 积极开展控制工伤的活动，减少或消灭工伤事故，保障劳动者安全地进行生产建设。

(2) 积极开展控制职业中毒和职业病的活动，防止职业中毒和职业病的发生，保障劳动者的身体健康。

(3) 搞好劳逸结合，保障劳动者有适当的休息时间，经常保持充沛的精力，更好地进行经济建设。

(4) 针对妇女和未成年工的特点，对他们进行特殊保护，使其在经济建设中发挥更大的作用。

### 3. 安全生产的意义

安全生产对于国家、企业和员工个人都有现实的意义。没有安全，就没有企业稳定的发展环境，也就不可能有持续健康的发展和效益。同时，安全生产的保障，能有效地避免安全事故，降低事故率和职业病发病率，对员工是生命权和健康权的保障，更是个人家庭幸福的根本。因此，做好安全生产工作，不但能提高企业生产的经济效益，更能为员工谋取更多的福利，实现员工与企业的共同发展。安全生产的意义还体现在以下方面：

(1) 安全对个人有利。搞好安全生产，首先对个人有利。“以人为本，生命为本”，有了生命的“本钱”，才能为社会、企业 and 家庭创造更大的财富。

(2) 安全对家庭有利。“平安是福”，“生命胜金”，只有保障安全生产，实现“安安全全上班去，平平安安回家来”，家庭才能美满，个人才有幸福，财富才有意义。

(3) 安全对企业有利。安全生产对于企业是经营准入的条件，是市场竞争的要素，是持续发展的基础，是利润的组成部分。安全生产是企业效率和效益的基石。

(4) 安全对国家有利。安全生产是社会进步与文明的标志，是生产力发展的基础和条件，是人民安居乐业的保证和人民生活质

量的体现,是社会经济快速、健康、持续、发展的基础。因此,安全是“科学发展”的重要内涵,是“和谐社会”的主题内容。

## 二、服务业的特点及危险认识

我们所说的服务业是指狭义的服务业,即指第三产业中的面向个人、面向企业和公共服务业三个部分,主要突出餐饮、住宿(旅馆)、娱乐、休闲等几个方面,包括网吧、地下场所、公园、游乐设施等场所。

服务业提供的是无形的产品,而且不能预先产出,也无法用库存来调节顾客的随机性需求。为了达到满意的服务水平,其人员、设施以及各种物质性准备都要在需求到达之前处于最佳状态。当实际需求高于能力储备时,服务质量就会下降,出现如排队等待时间加长、拥挤、甚至取消服务等。从安全角度来说,这就容易发生公共安全事件。不正常聚集乃至踩踏等都是可能发生的事件。

另一个特殊之处在于员工与顾客的接触程度。对于服务业来说,顾客需要在运作过程中接收服务,其本身往往就是投入的一部分。例如,医院、餐馆、饭店、百货商店、娱乐中心等在为顾客提供服务的过程中,顾客大都是介入的。由于服务的不可运输性,服务质量的提高取决于对最终市场的接近与分散程度,设施必须靠近顾客群,因此,一个设施只能服务于有限的区域范围。这就说明,在工作过程中员工容易遭遇到和顾客一样的危险危害,比如:火灾、电梯事故、触电、意外自然灾害等。

充分认识服务业的危险因素,树立起防范意识,首先要认识到以下几点:

(1) 在旅馆、网吧、娱乐场所,甚至餐饮场所,有发生火灾的可能性,而且一旦发生火灾,后果往往是严重的,甚至是灾难性的。例如,2003年哈尔滨天潭酒店的特大火灾是中华人民共和国成立以来我国饭店火灾中最为严重的。类似事故很多,火灾猛于

虎，员工一定要认识到这一点。

(2) 服务业涉及公共场所和公共安全，员工很容易卷进公共安全事件中，不单公众伤亡，作为服务业员工也是受害者。

(3) 服务业中有部分涉及地下场所，特别是娱乐、餐饮和网吧，不但有着火灾的危险，还有着地下通风安全、环境健康的危害因素，对员工的安全和健康存在一定的威胁。

(4) 娱乐业涉及一些特种设备的作业，比如大型娱乐设施、索道、起重升降机械、电梯等，特种设备的风险存在是员工必须清醒地认识到的。

(5) 除了一些可能发生的事故和危险，员工的健康也是及其重要的。员工需要认识到可能危害健康的因素，比如噪声、高温、高湿以及通风不良的作业场所，并尽可能采取相应措施来消除或降低这些危害。

## 第二节 员工的权利与义务

### 一、员工的权利

根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》等法律规范，生产经营单位与从业人员订立的劳动合同，应当载明有关保障从业人员劳动安全、防止职业危害的事项，以及依法为从业人员办理工伤社会保险的事项。生产经营单位不得以任何形式与从业人员订立协议，免除或者减轻其对从业人员因生产安全事故伤亡依法应承担的责任。

服务业员工享有以下职业安全健康权利：

(1) 服务业员工享有对企业安全生产情况的知情权、监督权和建议权，有权要求企业提供企业的安全生产情况和了解作业场所、工作岗位存在的事故隐患、防范措施及应急方法。

(2) 服务业员工有权对本单位安全生产工作中存在的问题提出批评、检举、控告；有权拒绝违章指挥和强令冒险作业。

(3) 企业不得因员工对本单位安全生产工作提出批评、检举、控告或者拒绝违章指挥、强令冒险作业而降低其工资、福利待遇，或者解除与其订立的劳动合同。

(4) 员工发现直接危及人身安全的紧急情况时，有权停止作业或者在采取可能的应急措施后撤离作业场所。有权抵制违章指挥和拒绝冒险作业，有权制止违章作业行为。

(5) 企业不得因员工在前款紧急情况下停止作业或者采取紧急撤离措施而降低其工资、福利待遇，或者解除与其订立的劳动合同。

(6) 因生产安全事故受到损害的员工，除依法享有工伤社会保险外，依照有关民事法律规定，尚有获得赔偿权利的，有权向本单位提出赔偿权利。

(7) 员工享有企业依法提供岗前安全教育培训的权利，企业未能提供安全教育培训时，有权拒绝上岗作业。

(8) 发现违反国家安全生产法律、法规和规章制度的生产行为时，以及因监督、制止违规生产行为受到打击报复和迫害时，可向地方安全监管部门、国家安全生产监督管理机构和工会组织投诉举报。

## 二、员工的一般安全义务

### 1. 员工的义务

服务业员工在享有安全健康权利的同时，还应履行如下义务：

(1) 从业人员在作业过程中，应当严格遵守本单位的安全生产规章制度和操作规程，服从管理，正确佩戴和使用劳动防护用品。

(2) 从业人员应当接受安全生产教育和培训，掌握本岗位工

作所需的安全生产知识,提高安全生产技能,增强事故预防和应急处理能力。

(3) 从业人员发现事故隐患或者其他不安全因素,应当立即向现场安全生产管理人员或者本单位负责人报告;接到报告的人员应当及时予以处理。

## 2. 员工自我安全承诺

为进一步增强全体员工的安全生产意识,提高贯彻落实安全法规的自觉性,员工需要对安全服务自我承诺,以保障自己的工作安全。

(1) 认真执行“安全第一,预防为主,综合治理”的安全生产方针,遵守各项安全生产制度和规定,做到不伤害自己、不伤害他人、不被他人伤害的“三不伤害”。

(2) 忠于职守,严格履行本岗位的安全生产责任,落实“一岗一责制”。

(3) 不违章指挥,不违章作业,不违反劳动纪律,抵制违章指挥,纠正违章行为。

(4) 严格执行作业许可证管理规定,在进行用火、进设备、临时用电、高处作业、破土作业时,按规定、按程序办理作业许可证,遵守安全规程进行作业。

(5) 按规定着装上岗,穿戴好劳动防护用品,不带火种进入服务区,不在禁烟场所吸烟,严格遵守防火防爆、车辆安全等。

(6) 主动接受安全教育培训和考核,做到持证上岗,会报警,会自救、互救,会熟练使用防毒面具、呼吸器、灭火器等消防用品及消防设施。

## 三、员工的安全保障义务

宾馆、酒店、KTV、银行等服务经营场所存在不安全因素导致消费者人身、财产权益受侵害的案件屡有发生。因此,最高人民法

院于2003年出台了《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》(以下简称《若干解释》),确立了经营者的安全保障义务,明确了安全保障义务人的义务范围和责任界限。这不仅有利于促进服务领域在安全方面加强管理,以更加人性化的服务体现对人的关照和尊重,也有利于合理分配损害,补偿受害人的损失。

### 1. 安全保障义务的概念

安全保障义务是指经营者在经营场所对消费者、潜在的消费者或者其他进入服务场所人员的人身、财产安全依法承担的安全保障义务。其义务主体为服务场所的经营者,包括服务场所的所有者、管理者、承包经营者等对该场所负有法定安全保障义务或者具有事实上控制力的公民、法人或其他社会组织。与此相对应的权利主体是:消费者,潜在的消费者,实际进入该服务场所的任何人。安全保障义务的主要内容是:在特定的服务场所,权利人的的人身和财产安全应当得到保障,义务人应当对这种人身和财产安全履行相应的积极作为或者消极不作为义务。

安全保障义务主要有三种情形:一是经营者纯粹的不作为,没有营造好一个很安全的消费环境,导致消费者受到损害。二是经营者提供的服务本身或硬件设备不安全导致客户受害,负有防范危险发生的义务。如户外举办酒会,应防止老树砸伤宾客;餐馆楼梯未全部修好,应设告示牌或者切断通往楼梯的通道。三是因从事一定营业或职业的经营者消极不作为,未勤勉地尽到对不法侵害的防范和制止义务。如经营旅馆饭店,应注意清除楼道油渍,维护电梯安全,保证安全门畅通无阻的义务。

### 2. 安全保障义务的内容

经营者安全保障义务的责任类型虽然有相关的法律从维护社会诚信和公平的角度出发对经营者一方设立了安全保障义务,但这种义务也应有一定的限度。这个限度主要考虑的是经营者的主观预见能力和客观行为能力,这是因为这种安全保障义务主要是针对防范

第三方的侵害行为和一些意外事故。

《若干解释》确立了经营者的直接责任。从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应责任的，人民法院应予支持。

《若干解释》明确了经营者未尽安全保障义务的补充赔偿责任。其含义是：只有在加害人无法确定时，由安全保障义务人承担全部责任；在能够确定加害人时，由加害人或其他负有责任的人承担责任，安全保障义务人不承担责任。

### 第三节 杜绝事故心理

#### 一、事故原因与人的心理因素

引起事故的原因多种多样，有设备的因素，也有人的因素。人的因素除了生理因素外，重要的还有心理因素。

从安全心理学理论出发，人为事故原因分为3类。

第一类：有意违反安全规程或无意违反规程；破坏或错误地调整安全设备；放纵喧闹、玩笑分散他人注意力；安全操作能力低，工作缺乏技巧；与人争吵，心境下降；匆忙的行动，行动草率过速或行动缓慢；无人道感，不顾他人；超负荷工作，力不胜任。

第二类：没有经验，不能查知事故危险；缓慢的生理反应和生理缺陷；各器官缺乏协调；疲倦，身体不适；找工作“窍门”，发现不安全的方法便当；注意力不集中，心不在焉；职业选择不合理；夸耀心，贪大求全。

第三类：激情、冲动、喜冒险；训练、教育不够，无上进心；智能低，无耐心，缺乏自卫心理，无安全感；家庭原因，心境不好；恐惧、顽固、报复或身心缺陷；工作单调，或单调的业余生