

---

**QG/SM**

**上海三菱电梯有限公司管理标准**

QG/SM JC 21-2015

---

**突发重大事件应急管理規定**

2015-03-01 发布

2015-03-15 实施

---

上海三菱电梯有限公司

发布

# 上海三菱电梯有限公司管理标准

QG/SM JC 21-2015

## 突发重大事件应急管理规定

---

### 1 主题内容和适用范围

本标准规定了为应对各类重大突发事件，明确分公司及公司归口部门、窗口部门在发生突发重大事件时的报告要求及处置方法。

本标准适用于事关重大的突发事件，如：发生人员伤亡、媒体曝光、政府追责、重大经济损失、潜在威胁或重大自然灾害等事件。

### 2 引用文件

ISO9001:2008	质量管理体系 要求
ISO14001: 2004	环境管理体系 规范及使用指南
OHSAS18001: 2007	职业安全卫生管理体系规范
QG/SM JC 13-2008	突发事件总体应急预案

### 3 术语和定义

- 3.1 突发重大事件：指对公司运营、声誉等产生重大影响的突发事件，如：发生人员伤亡、媒体曝光、政府追责、重大经济损失、潜在威胁或重大自然灾害等事件，具体范围可参见附录。

### 4 目的和原则

- 4.1 目的：为对各类重大突发事件，及时控制事态和及其影响范围、维护公司形象与声誉、减少公司损失。
- 4.2 原则：快速响应、有效处置。

### 5 应急处置组织机构

- 5.1 公司构建由总裁担任组长、副总裁和总工程师担任副组长的跨部门应急处理工作小组（简称“应急小组”）。
- 5.2 应急小组成员由销售部、市场部、安装部、维保部、技术质量部和企管部部长及相关骨干组成。小组成员也可根据突发事件情况紧急扩充，将相关部门、条线人员纳入应急小组。
- 5.3 应急小组成员工作职责
- 5.3.1 应急小组组长职责
- 5.3.1.1 定期确认本应急管理规定的适应性、有效性和充分性，并适时对本管理规定进行修订、完善；

- 5.3.1.2 针对突发重大事件及处置情况，听取副组长及相关组员汇报，并根据实际情况作领导指示；
- 5.3.1.3 确认突发重大事件处置结束，并视事件情况进行后续调查评估、追责奖惩及流程改进。
- 5.3.2 应急小组副组长职责
  - 5.3.2.1 收到重大突发事件信息后，及时召集各应急小组成员、听取情况与进展汇报，并适时向组长作情况汇报；
  - 5.3.2.2 组织召集应急小组成员共同商讨，指示具体应对措施并组织落实；
  - 5.3.2.3 指定常设或临时应急小组信息联络员，由其汇总事件处置全过程的信息收集汇总工作；
  - 5.3.2.4 组织协调相关条线、部门及资源，协助应急小组成员迅速落实应对措施；
  - 5.3.2.5 实时跟进事件应对处置情况；
  - 5.3.2.6 根据突发事件特点及应急小组组长指示，由其担当或另行指派对外新闻发言人，并指定牵头部门准备公关通讯稿件、统一对外公告口径；
  - 5.3.2.7 依据事件实时进展情况，判断是否解除应急状况，并根据应急小组组长指示，组织开展后续调查评估工作。
- 5.3.3 应急小组成员职责
  - 5.3.3.1 根据突发事件内容，提供处置建议和意见以供应急小组领导决策；
  - 5.3.3.2 根据应急小组指示，具体落实各项应对措施；
  - 5.3.3.3 根据各自分工向应急小组信息联络员实时报告进度情况；
  - 5.3.3.4 应急小组成员负有保守公司商业秘密的责任，未经许可不得对小组以外成员透露该事件相关信息。
- 5.3.4 其他部门、条线职责
  - 积极配合应急小组指示提供支援与协助，尽快完成相关应对措施。

## **6 突发重大事件上报**

- 6.1 事件信息收集与预判
  - 6.1.1 分公司责任人有责任和义务关注所辖区域内的市场、行业等新闻、信息，及时获取与公司相关的突发重大事件信息。
  - 6.1.2 分公司责任人应在接收到突发重大事件信息，根据附录 A 《SMEC 分公司突发重大事件应急处置流程》中的事件分类预判，作上报准备。
  - 6.1.3 分公司责任人在对事件作预判、准备上报总部的同时，也应开展多渠道的信息收集、核实工作。
- 6.2 事件信息上报
  - 6.2.1 分公司责任人按照《SMEC 分公司突发重大事件应急处置流程》中“上报节点”要求及时报告（知会）公司归口部门和窗口部门。原则上，“即刻报告”的事件不得晚于事发 2 小时内上

报至归口部门和窗口部门。

- 6.2.2 如针对突发事件，公司领导已先行获知，则立即通知对应的分公司责任人就事件详情进行核实、并反馈归口部门进行判断、应对。

## **7 突发重大事件处置**

### **7.1 事件处置判断**

- 7.1.1 归口部门在接收突发事件详情内容后，及时通知常设应急小组信息联络员，由其根据《SMEC 分公司突发重大事件应急处置流程》进行判断：

- 由窗口部门直接负责处置或由其负责协调相关部门共同处置；
- 即可通报应急小组、启动应急小组流程。

- 7.1.2 由窗口部门直接负责处置的事件，应参照公司现有 QG/SM JC 13《突发事件总体应急预案》和各项具体预案要求执行处置。

- 7.1.3 事件处置过程中，窗口部门应保持主要处理过程记录追溯可查。

- 7.1.4 如在事件处置过程中，窗口部门判断难以处置应对或事件属性发生本质性恶化，则可迅速通报应急小组、启动应急小组流程。

### **7.2 启动应急小组流程**

- 7.2.1 在收到突发事件信息后，经应急小组信息联络员判断属于重大事件范畴且需启动应急小组流程的情况，须即刻通知应急小组全部成员。

- 7.2.2 应急小组应保持通讯方式畅通，并准备多种备份联系方式和备份人员，确保紧急情况下能第一时间收悉相关信息。应急小组可运用先进通讯方式、构建多种移动通讯、网络平台，确保小组内部沟通的及时有效性。

### **7.3 事件商讨处置**

- 7.3.1 应急小组成员接收启动指令后，须第一时间集结至指定地点、就事件应对准备商讨；如无法出席，须向组长和副组长请假、并指定备份人员参加小组讨论。

- 7.3.2 各应急小组成员可根据事件信息、结合各自条线职能，在集结的同时就根据事件应对准备相关信息或应对建议。

- 7.3.3 应急小组成员应在组长或（和）副组长的指示下，就事件信息发表各自条线的专业判断、提出应对措施和建议，以供应急小组组长或副组长决策。

- 7.3.4 整个事件商讨处置过程中，由应急小组统一口径、内容，确保公司及时、准确、客观、全面地对外界发布事件信息；应急小组成员切忌向小组以外、与事件处置无关人员透露事件有关信息。

涉及对外新闻发布的事件，根据涉及条线由相应部门牵头编制新闻通稿初稿、并报请企管部（法务条线）以及应急小组副组长或以上层级领导确认后，发送各小组成员使用：

- 涉及工程服务方面事件，由工程本部牵头编制新闻通稿初稿；
- 涉及市场外部影响的事件，由市场部牵头编制新闻通稿初稿；
- 涉及产品技术方面事件，由技术中心牵头编制新闻通稿初稿；
- 其他事件或根据事件动态，可由应急小组副组长另行指派牵头部门。

7.3.5 应急小组成员应根据小组商讨决定，按照各自职能分工、分头落实各项应对措施，并就事件处置进展情况及时通报应急小组信息联络员。

7.3.6 应急小组成员在处置过程中，如预判无法有效落实处置措施或事件发生本质性变化，则及时通报应急小组组长或副组长，由应急小组领导根据现场判断是否需要重新召集相关小组成员重新商讨、调整应对措施。

#### 7.4 事件处置结案

当应急小组组长、副组长确认事件处置结果已达到预期目标后，可作指示事件结案，各应急小组成员解除待命。

### 8 后续调查、评估与改进

#### 8.1 后续调查与评估

突发重大事件结案后，可由应急小组组长、副组长或其授权人员，组织开展事件专项调查，对事件的起因、性质、影响以及责任和经验教训等进行综合调查与整体评估。

#### 8.2 后续改进

8.2.1 根据事件处置应对的纠正预防措施，可将其纳入程序文件进行流程改进。

8.2.2 根据事件处置的调查评估结论，可由应急小组组长及相关领导对应急处置过程、预案进行修正完善，提高公司整体应对能力。

#### 补充部分：

#### 附录（目录）

附录A：SMEC分公司突发重大事件应急处置流程

---

#### 附加说明：

本标准由企管部归口并解释

本标准主要起草人：来文冈、董啸威

本标准主要审核人：阮为民、胡平、王俊

SMEC 分公司突发重大事件应急处置流程

事件分类	分级	事件内容	分公司责任人 ( 上报人 )	上报节点	上报与后续要求	归口部门	窗口部门	处理流程
人员死亡	A	在用梯、SMEC 保养合同：乘客死亡	总经理	即刻报告	报告公司、按公司指示现场执行	市场部	维保部	启动突发事件应对小组流程；
	A	在用梯、非 SMEC 保养合同：乘客死亡	总经理	现场协调处置过程中动态汇报	报告公司； 如可能涉及媒体曝光，即刻报告公司、按公司指示现场执行	市场部	维保部	窗口部门负责；
	A	公司/分公司员工死亡	总经理	即刻报告	报告公司； 按公司指示现场执行	市场部	安装部或维保部、市场部	启动突发事件应对小组流程；
	B	未竣工项目电梯，其他施工单位或社会人员死亡	工程经理	现场协调处置过程中动态汇报	知会公司；	市场部	安装部（或维保部）	窗口部门负责；
	C	委托安装/保养合作方人员死亡	工程经理	现场协调处置过程中动态汇报	知会公司；	市场部	安装部/维保部	窗口部门负责；
人员受伤	A	在用梯、SMEC 保养合同，乘客重伤、或≥3 人轻伤	总经理	即刻报告	报告公司； 轻伤<3 人、可能涉及媒体曝光，即刻报告公司、按公司指示现场执行	市场部	维保部	窗口部门负责； 如重伤≥2 人，启动突发事件应对小组流程；
	B	在用梯、SMEC 保养合同，乘客轻伤（<3 人）	总经理	现场协调处置过程中动态汇报	知会公司； 如可能涉及媒体曝光，即刻报告公司、按公司指示现场执行	市场部	维保部	窗口部门负责；
	D	在用梯、非 SMEC 保养合同，乘客受伤	总经理	现场协调处置过程中动态汇报	知会公司；	市场部	维保部	窗口部门负责；
	C	公司/分公司员工重伤	总经理	即刻报告	报告公司、按公司指示现场执行	市场部	安装部或维保部、市场部	窗口部门负责； 重伤≥2 人，启动突发事件应对小组流程；
	D	公司/分公司员工轻伤	工程经理	原则上结案后汇报	知会公司；	市场部	安装部/维保部	窗口部门负责；
	C	未竣工项目电梯，其他施工单位或社会人员受伤	工程经理	现场协调处置过程中动态汇报 重伤≥2 人，即刻汇报	知会公司；	市场部	安装部（或维保部）	窗口部门负责；
	D	协作安装/保养合作方人员受伤	工程经理	轻伤：结案后汇报 重伤：现场协调处置过程中动态汇报	知会公司；	市场部	安装部/维保部	窗口部门负责；

附录 A

事件分类	分级	事件内容	分公司责任人 ( 上报人 )	上报节点	上报与后续要求	总部归口 部门	总部窗口部门	总部处理流程
媒体曝光	B	全国/省级/地区级媒体指名曝光	总经理	即刻报告	报告公司、按公司指示现场执行	市场部	市场部	窗口部门负责（视情况启动突发事件应对小组流程）；
	B	知名门户网站指名曝光	总经理	即刻报告	报告公司、按公司指示现场执行	市场部	市场部	窗口部门负责（视情况启动突发事件应对小组流程）；
	C	其他媒体曝光	总经理	现场协调处置过程中动态汇报	知会公司	市场部	市场部	窗口部门负责；
政府追责	A	危及公司/分公司许可证等资质	总经理	现场协调处置过程中动态汇报	知会公司	市场部	市场部+相关条线部门	窗口部门负责（如牵涉总部，启动突发事件应对小组流程）；
	C	政府机关行政处罚	总经理	现场协调处置过程中动态汇报	知会公司	市场部	市场部	窗口部门负责；
工商调查、司法调查			总经理	即刻报告	报告公司、按公司指示现场执行	市场部	市场部	窗口部门负责（视情况启动突发事件应对小组流程）；
上级关注	A	上级领导、日方领导关注事件	总经理	动态反馈情况	按公司指示现场执行、整改	市场部	市场部+相关条线部门	窗口部门负责（视情况启动突发事件应对小组流程）；
经济损失	A	损失金额 5~10 万元（全责）或 10 万元以上（无责）	总经理	现场协调处置过程中动态汇报	知会公司	市场部	市场部+相关条线部门	窗口部门负责（如可能牵涉总部，启动突发事件应对小组流程）；
	C	损失金额 5 万元以下(全责)或 10 万元以下（无责）	总经理	结案后汇报	知会公司	市场部	市场部	窗口部门负责；
自然灾害		火灾、地震、水灾等引起区域性影响的事件	总经理/工程经理	现场协调处置过程中动态汇报	知会公司	市场部	市场部	市场部+相关条线部门；

重要说明：

- 事件“分级”按其严重程度划分，A 级最高、D 级最低，逐级递减；
- 所有情况，如可能上升到媒体曝光或政府处罚，分公司均应第一时间动态汇报，并按公司指示现场执行；
- “电梯是否已经通过政府验收”，为“安装中”与“在用梯”事件分类的界面节点；
- 非 SMEC 保养电梯，如果存在被质监部门认定为产品质量问题的趋势，须升级为“SMEC 保养电梯”同等流程处理；
- 上述突发事件，如果可能对公司与战略合作伙伴、T 类标志性项目客户合作形成影响的，分公司应在现场协处过程中报告市场部。
- 上述应急处置对策，不代替公司的事后问题/过失调查、责任查处与责任人考核追责流程。
- 如公司人员先期获知事件，由归口部门向分公司进行告知，然后由分公司了解现场情况后，按上述流程正式报告/汇报。