

ICS 02.100

E 09

备案号: ××××-××××

**Q/SY**

# 中国石油天然气集团公司企业标准

Q/SY1235—2009

## 安全观察与沟通管理规范

Specification for safety observation & communication management

2009-07-01 发布

2009-09-01 实施

中国石油天然气集团公司 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 职责 .....	1
5 管理要求 .....	1
5.1 基本要求 .....	1
5.2 安全观察与沟通计划 .....	2
5.3 安全观察与沟通人员 .....	2
5.4 安全观察与沟通六步法 .....	2
5.5 安全观察与沟通的内容 .....	3
5.6 安全观察与沟通报告 .....	3
5.7 安全观察与沟通结果统计分析 .....	3
6 审核、偏离、培训和沟通 .....	3
6.1 审核 .....	3
6.2 偏离 .....	3
6.3 培训和沟通 .....	3
附录 A (资料性附录) 安全观察与沟通常用话题举例 .....	5
附录 B (资料性附录) 有效开展安全观察与沟通的提示 .....	7
附录 C (资料性附录) 安全观察与沟通报告表 .....	8
附录 D (资料性附录) 安全观察与沟通结果统计表 .....	9

## 前 言

本标准的附录 A、附录 B、附录 C、附录 D 是资料性附录。

本标准由中国石油天然气集团公司标准化委员会健康安全环境专业标准化技术委员会提出并归口。

本标准负责起草单位：中国石油安全环保技术研究院。

本标准参加起草单位：中国石油塔里木油田公司、中国石油长城钻探公司、中国石油大港石化公司。

本标准主要起草人：王泽华、胡月亭、万涛、申伟平、杨胜松、刘毅。

# 安全观察与沟通管理规范

## 1 范围

本标准规定了安全观察与沟通的管理要求以及相关审核、偏离、培训和沟通的管理要求。

本标准适用于中国石油所属企业的所有工作场所，包括生产、施工、仓储、装卸、交通、办公及生活服务等区域。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

关于印发《中国石油天然气集团公司反违章禁令》的通知 中油安[2008]58号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**安全观察 safety observation**

对一名正在工作的人员观察 30s 以上，以确认有关任务是否在安全地执行，包括对员工作业行为和作业环境的观察。

### 3.2

**不安全状态 unsafe condition**

可能导致人员伤害或其他事故的物(设备设施和环境)的状态。

### 3.3

**不安全行为 unsafe behavior**

可能对自己或他人以及设备、设施造成危险的人的行为。

### 3.4

**直线领导 line leader**

对员工的工作负有安排布置、监督和考核责任的直接管理者。

## 4 职责

4.1 集团公司安全环保部组织制定、管理和维护本标准。

4.2 专业分公司负责推行、实施本标准。

4.3 企业根据本标准制定、管理和维护本单位的安全观察与沟通管理程序，企业相关职能部门具体负责本程序的执行，并提供培训、监督和考核。

4.4 企业HSE部门对本单位安全观察与沟通管理程序的执行提供咨询、支持和审核。

4.5 企业基层单位按要求执行本单位安全观察与沟通管理程序，并对程序实施提出改进建议。

4.6 员工接受安全观察与沟通培训，参与安全观察与沟通活动，并提出改进建议。

## 5 管理要求

### 5.1 基本要求

5.1.1 安全观察与沟通的重点是观察和讨论员工在工作地点的行为及可能产生的后果。安全观察既要识别不安全行为，也要识别安全行为。

5.1.2 各级管理人员都应开展安全观察与沟通，不得由下属代替，安全观察与沟通分为有计划的和随机的。

5.1.3 观察到的所有不安全行为和状态都应立即采取行动，否则，是对不安全行为和状态的许可和默认。

5.1.4 安全观察不替代传统安全检查，其结果不作为处罚的依据，但以下两种情况应按处罚制度执行：

- 可能造成严重后果的不安全行为；
- 违反安全禁令的不安全行为，执行中油安[2008]58号文件的要求。

5.1.5 专职安全人员应定期、独立地执行日常安全观察与沟通，其观察结果应与安全观察与沟通人员的安全观察结果进行比较。

5.1.6 企业应鼓励全体员工在日常工作中依照本标准内容进行随机安全观察与沟通。

## 5.2 安全观察与沟通计划

5.2.1 企业应制定安全观察与沟通计划，安全观察与沟通应覆盖所有区域和班次，并覆盖不同的作业时间段，如夜班作业、超时加班以及周末工作。

5.2.2 安全观察与沟通计划至少应包括以下内容：

- 安全观察人员；
- 安全观察的区域；
- 按年度编制的安全观察与沟通日程安排表；
- 安全观察与沟通报告的要求。

5.2.3 按计划进行的安全观察与沟通应规定频率和观察时限，观察时限应包括观察员工作业过程的时间以及观察者与员工就观察发现进行沟通讨论的时间。

5.2.4 制定安全观察与沟通计划时，可考虑不同岗位、不同区域的交叉安全观察与沟通，非本区域内人员进行安全观察与沟通时，应有本区域员工陪同。

5.2.5 各级管理人员负责执行其所属区域或部门的安全观察与沟通计划；分析安全观察与沟通报告结果；制定、执行并跟踪安全观察与沟通报告整改计划，并提供必要的资源。

5.2.6 HSE 部门负责汇总、统计、分析安全观察与沟通报告的信息和数据，向企业负责人、HSE 委员会和基层单位通报安全观察与沟通统计结果。安全观察与沟通统计、分析结果应成为企业 HSE 委员会工作报告内容之一。

## 5.3 安全观察与沟通人员

5.3.1 有计划的安全观察与沟通应按小组执行，通常由企业内有直线领导关系的人员组成安全观察小组。企业各级管理人员和基层单位班组长都应参与有计划的安全观察与沟通。

5.3.2 每个安全观察小组的人员通常限制在 1~3 人，有计划的安全观察与沟通不宜由单人执行。随机的安全观察与沟通可由个人或多人执行。

## 5.4 安全观察与沟通六步法

5.4.1 安全观察与沟通以六步法为基础，步骤包括：

- 观察。现场观察员工的行为，决定如何接近员工，并安全地阻止不安全行为；
- 表扬。对员工的安全行为进行表扬；
- 讨论。与员工讨论观察到的不安全行为、状态和可能产生的后果，鼓励员工讨论更为安全的工作方式；
- 沟通。就如何安全地工作与员工取得一致意见，并取得员工的承诺；
- 启发。引导员工讨论工作地点的其他安全问题；
- 感谢。对员工的配合表示感谢。

5.4.2 安全观察与沟通六步法的要求，包括：

- 以请教而非教导的方式与员工平等的交流讨论安全和不安全行为，避免双方观点冲突，使员工

接受安全的做法；

——说服并尽可能与员工在安全上取得共识，而不是使员工迫于纪律的约束或领导的压力做出承诺，避免员工被动执行；

——引导和启发员工思考更多的安全问题，提高员工的安全意识和技能。

安全观察与沟通的常用话题举例见附录A，有效开展安全观察与沟通的提示见附录B。

## 5.5 安全观察与沟通的内容

5.5.1 安全观察与沟通应重点关注可能引发伤害的行为，应综合参考以往的伤害调查、未遂事件调查以及安全观察的结果。

5.5.2 安全观察与沟通内容包括以下七个方面：

——员工的反应。员工在看到他们所在区域内有观察者时，他们是否改变自己的行为(从不安全到安全)。员工在被观察时，有时会做出反应，如改变身体姿势、调整个人防护装备、改用正确工具、抓住扶手、系上安全带等。这些反应通常表明员工知道正确的作业方法，只是由于某种原因没有采用；

——员工的位置。员工身体的位置是否有利于减少伤害发生的几率；

——个人防护装备。员工使用的个人防护装备是否合适，是否正确使用，个人防护装备是否处于良好状态；

——工具和设备。员工使用的工具是否合适，是否正确，工具是否处于良好状态，非标工具是否获得批准；

——程序。是否有操作程序，员工是否理解并遵守操作程序；

——人体工效学。办公室和作业环境是否符合人体工效学原则；

——整洁。作业场所是否整洁有序。

## 5.6 安全观察与沟通报告

观察者应在安全观察与沟通过程中填写报告表，安全观察与沟通报告表参见附录C。安全观察与沟通报告表中不得记录被观察人员的姓名。

## 5.7 安全观察与沟通结果统计分析

5.7.1 有计划的安全观察与沟通结果都应进行统计分析。

5.7.2 统计分析包括：

——对所有的安全观察与沟通信息和数据进行分类统计；

——分析统计结果的变化趋势；

——根据统计结果和变化趋势提出安全工作的改进建议；

——利用专职安全人员的独立观察结果对安全观察统计结果进行对比分析，提出安全观察与沟通的改进建议。

5.7.3 HSE 部门应定期公布统计分析结果，并为企业的安全管理决策提供依据和参考。安全观察与沟通结果统计表参见附录D。

## 6 审核、偏离、培训和沟通

### 6.1 审核

集团公司和企业都应把安全观察与沟通管理作为 HSE 审核的一项重要内容，必要时可针对安全观察与沟通管理组织专项审核。

### 6.2 偏离

企业依据本标准制定本单位安全观察与沟通管理程序时发生的偏离，应报专业分公司批准；企业安全观察与沟通管理程序在执行时发生的偏离，应报企业主管领导批准。偏离应书面记录，其内容应包括支持偏离理由的相关事实。每一次授权偏离的时间不能超过一年。

### 6.3 培训和沟通

## **Q/SY 1235—2009**

本标准由集团公司安全环保部负责组织培训，相关管理、技术和操作人员都应接受培训。本标准应在集团公司范围内进行沟通。

## 附录 A

(资料性附录)

## 安全观察与沟通常用话题举例

## A.1 观察管理人员的常用话题举例

- A.1.1 您的员工是否发现一些规章和程序难以遵守和执行？为什么？
- A.1.2 您的员工了解您对他们的期望吗？
- A.1.2 您能告诉我您所辖区域有关安全方面有哪些投入吗？
- A.1.3 近几年，您发现您所辖区域的安全状况有什么变化吗？
- A.1.5 您如何开展安全培训？
- A.1.6 为实现无事故的表现，您正在采取哪些行动？
- A.1.7 近期您会着重关注哪方面的安全问题？（如：员工安全意识、劳保着装等）
- A.1.8 为什么您会关注这些问题？您采用什么方法了解这些问题？
- A.1.9 您认为哪些区域、工作、行为或者哪件设备需要留意安全问题？为什么？
- A.1.10 您认为您的员工最担心哪些与安全有关的任务或者工作？为什么？
- A.1.11 员工为什么会违反 XXX 规章制度或程序？
- A.1.12 员工是否受到过伤害？
- A.1.13 您如何评估员工的安全表现？
- A.1.14 您的员工在安全方面有哪些需求？
- A.1.15 您的上级对您在安全方面有哪些期望？您如何了解这些期望？
- A.1.16 您与您的上级讨论安全问题吗？是定期还是不定期的？什么情况下讨论？
- A.1.17 您的上级了解您团队的安全表现吗？通过什么方式了解的？您了解您的上级对您（或团队）的评价吗？
- A.1.18 您的上级和您一起进行观察吗？观察的频率如何？您从此行为中有何受益？
- A.1.19 您使用处罚措施去纠正违规行为吗？您曾经这样做过吗？何时？
- A.1.20 您进行过工作前安全指导吗？您都讲了哪些内容？您执行检查以确保规定的要求得到遵守吗？
- A.1.21 您曾经努力预测下一次伤害事故吗？您认为其将在何处以什么形式出现？

## A.2 观察普通员工(承包商员工)的常用话题举例

- A.2.1 您的岗位所需经过的安全培训有哪些？您经过培训了吗？
- A.2.2 您的工作区域内有哪些重大危险源？您的工作会涉及哪些风险？
- A.2.3 您工作中最担心的是哪一部分？为什么？
- A.2.4 您了解您的主管对您在安全方面有哪些期望吗？
- A.2.5 为什么会违反规章制度和程序？
- A.2.6 您是否发现一些规章和程序难以遵守和执行？为什么？
- A.2.7 您发现哪些工具和/或者设备不易于使用，或者使用起来具有危险性？为什么？
- A.2.8 您的主管经常关注哪些安全问题？采取什么手段？
- A.2.9 您认为现场实际上是由谁在负责推行和维持良好安全表现的？
- A.2.10 您什么时候接受过相应的安全培训？培训的方式有哪些？您还需要哪些方面的培训？
- A.2.11 在您的工作中有没有采用过违背安全做法的捷径？您这样做的原因是什么？
- A.2.12 您曾经为安全措施、方法或者规章制度及程序的制定工作做过贡献吗？

**Q/SY 1235—2009**

- A.2.13 您针对安全问题提出过合理化建议吗？内容是什么？您的建议被采纳了吗？
- A.2.14 您如何评价您的主管组织的安全活动？
- A.2.15 您喜欢哪些安全活动？为什么？
- A.2.16 如果是您负责执行该安全活动，您将做出哪些改变？怎样改变？为什么？
- A.2.17 当您碰到安全问题时您向谁求助？
- A.2.18 在您的区域内，哪里最可能发生严重伤害事故？
- A.2.19 有关操作的哪些方面最易于出现问题？
- A.2.20 是否参加过安全会议？这些会议值得开吗？它们提供双向沟通的机会吗？

## 附录 B (资料性附录)

### 有效开展安全观察与沟通的提示

#### B.1 安全观察与沟通技巧

- B.1.1 原则上，不应当当着员工的面记录观察的结果。
- B.1.2 观察时，应重点关注人的行为。
- B.1.3 安全观察与沟通活动不应仅得出一份整改措施的清单。
- B.1.4 在开始讨论之前应对员工的工作进行观察。
- B.1.5 应充分与员工交流、沟通，花费一些时间营造轻松、愉快的氛围，不能急于求成。
- B.1.6 与员工交流时，应采用请教或询问的方式，目的是让员工认识到改善其安全表现的必要性。讨论应采用一定的技巧进行引导，而不是采取强制、指教的方式。
- B.1.7 讨论应开放、真诚、直接，而不应形成争论或者对峙的场面。且须将讨论活动当作一次相互之间的学习机会。
- B.1.8 应鼓励员工对安全问题提出改善建议，并书面记录(记录应在与员工讨论之后进行且不应当当着员工的面记录)。此记录可作为隐患整改的参考建议。
- B.1.9 对遵章守纪、严格执行操作程序等的员工行为应鼓励或提出表扬。
- B.1.10 应对员工积极参与讨论并提出改善建议的行为表示感谢。
- B.1.11 原则上不应将观察结果作为处罚员工的依据。
- B.1.12 不安全行为应在安全观察报告中记录。并且可以将其与在此期间所做的其他安全观察报告一起进行总结，从而为趋势分析等提供帮助。这些总结报告可以在整个组织范围内使用，并为安全讨论提供信息。此外，还应在执行安全观察与沟通活动的特定直线组织范围内发布有关发现。
- B.1.13 安全观察与沟通是提升企业整体安全状况的一种有效手段。管理层应积极参与，主动与员工交流安全问题。安全观察与沟通活动也是提高员工士气的一种有效手段。

#### B.2 安全观察与沟通的误区

- B.2.1 高级管理层几乎不参与此项工作。
- B.2.2 没有吸引员工参与。
- B.2.3 安全观察与沟通仅用于安全目的。不要将其与部门的其他检查工作合并到一起执行。
- B.2.4 使用“警察抓小偷”的方法。
- B.2.5 没有就结果与员工沟通。
- B.2.6 各级管理层之间缺乏讨论。
- B.2.7 没有对问题纠正或者行为改变进行后续跟踪或者没有参与记录。
- B.2.8 将观察结果用于处罚。
- B.2.9 是在讨论具体问题而非讨论安全。

附录 C  
(资料性附录)  
安全观察与沟通报告表

安全观察与沟通报告表，见表 C.1。

表 C.1 安全观察与沟通报告表

观察区域：\_\_\_\_\_ 观察日期：\_\_\_\_\_ 观察时间：\_\_\_\_\_ 时——\_\_\_\_\_ 时 观察人(签名)：\_\_\_\_\_

员工的反应	员工的位置	个人防护装备	工具和设备	程序	人体工效学	整洁
观察到的人员的异常反应 <input type="checkbox"/> 调整个人防护装备 <input type="checkbox"/> 改变原来的位置 <input type="checkbox"/> 重新安排工作 <input type="checkbox"/> 停止工作 <input type="checkbox"/> 接上地线 <input type="checkbox"/> 上锁挂牌 <input type="checkbox"/> 其他	可能 <input type="checkbox"/> 被撞击 <input type="checkbox"/> 被夹住 <input type="checkbox"/> 高处坠落 <input type="checkbox"/> 绊倒或滑倒 <input type="checkbox"/> 接触极端温度的物体 <input type="checkbox"/> 触电 <input type="checkbox"/> 接触、吸入或吞食有害物质 <input type="checkbox"/> 不合理的姿势 <input type="checkbox"/> 接触转动设备 <input type="checkbox"/> 搬运负荷过重 <input type="checkbox"/> 接触振动设备 <input type="checkbox"/> 其他	未使用或未正确使用；是否完好 <input type="checkbox"/> 眼睛和脸部 <input type="checkbox"/> 耳部 <input type="checkbox"/> 头部 <input type="checkbox"/> 手和手臂 <input type="checkbox"/> 脚和腿部 <input type="checkbox"/> 呼吸系统 <input type="checkbox"/> 躯干 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 不适合该作业 <input type="checkbox"/> 未正确使用 <input type="checkbox"/> 工具和设备本身不安全 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 没有建立 <input type="checkbox"/> 不适用 <input type="checkbox"/> 不可获取 <input type="checkbox"/> 员工不知道或不理解 <input type="checkbox"/> 没有遵照执行 <input type="checkbox"/> 其他	办公室、操作和检维修环境 是否符合人体工效学原则 <input type="checkbox"/> 重复的动作 <input type="checkbox"/> 躯体位置 <input type="checkbox"/> 姿势 <input type="checkbox"/> 工作场所 <input type="checkbox"/> 工作区域设计 <input type="checkbox"/> 工具和把手 <input type="checkbox"/> 照明 <input type="checkbox"/> 噪音 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 作业区域是否整洁有序 <input type="checkbox"/> 工作场所是否井然有序 <input type="checkbox"/> 材料及工具的摆放是否适当 <input type="checkbox"/> 其他

观察(请打印)			可能造成的伤害(轻伤/重伤/死亡)、其他事故
观察区域	不安全行为或者状况的描述	不安全行为的类别	
示例：办公室	双脚离地坐在椅子上	员工位置	轻伤
示例：维护车间	员工在未佩戴眼睛保护装置的情况下执行打磨操作	个人防护装备	重伤
示例：生产装置	员工在转动设备没有切断电源的情况下，打开设备防护罩，维修设备	程序	死亡

附录 D  
(资料性附录)  
安全观察与沟通结果统计表

安全观察与沟通结果统计表，见表 D.1。

**表 D.1 安全观察与沟通结果统计表**

观察区域：\_\_\_\_\_

时间：\_\_\_\_\_

观察类别	可能造成的伤害(轻伤/重伤/死亡)、其他事故				全部的不安全行为和状态			
	轻伤	重伤	死亡	其他事故	不安全行为数量	不安全状态数量	不安全行为/小时	不安全状态/小时
员工的反应								
员工的位置								
个人防护装备								
工具和设备								
程序								
人体工效学								
整洁								
总计								