高新区（新市区）三工街道新疆拭业家政服务有限公司“8·28”一般高处坠落事故调查报告

2026年8月28日16时50分许，位于高新区（新市区）三工街道迎宾宸府小区，新疆拭业家政服务有限公司保洁人员在清洗采光井过程中发生一起高处坠落事故，事故造成1人受伤。

事故发生后，按照《中华人民共和国安全生产法》（主席令第88号）和《生产安全事故报告和调查处理条例》（国务院令第493号）等有关规定，经乌鲁木齐高新区（新市区）政府授权，成立了由区应急管理局牵头，区纪委监委、公安分局、司法局、建设局、人力资源和社会保障局、总工会、卫健委、三工街道办事处及相关技术专家共同组成了高新区（新市区）“8·28”高处坠落事故调查组，并邀请检察院参加了事故调查工作。调查组通过现场取证、询问有关人员、综合分析，查明了事故原因，认定了事故性质和责任，提出了对相关责任单位及相关责任人的处理建议、事故防范措施及整改建议。

经调查认定：新疆拭业家政服务有限公司“8·28”高处坠落事故是一起工人在存在高处坠落风险的场所作业时未采取防护措施，作业过程中坠落至玻璃铺设不全，存在事故隐患的采光井内，造成的一般生产安全责任事故，现将事故调查有关情况报告如下：

一、事故基本情况

（一）事故单位概况

新疆拭业家政服务有限公司：成立于2020年3月13日，统一社会信用代码：916**********49，法定代表人：刘丽，类型：有限责任公司（自然人独资），住所：新疆乌鲁木齐市经济技术开发区（头屯河区）；经营范围：一般项目：家政服务；专业保洁、清洗、消毒服务；居民日常生活服务等；许可项目：燃气燃烧器具安装、维修；检验检测服务等。

（二）事故相关单位概况

新疆宏发物业服务有限公司：成立于2019年10月15日，统一社会信用代码：916**********0F，法定代表人：严文钊，类型：有限责任公司（自然人投资或控股的法人独资），住所：新疆乌鲁木齐市经济技术开发区（头屯河区）；经营范围：一般项目：物业管理；家政服务；非居住房地产租赁等；许可项目：建设工程施工；住宅室内装饰装修等。

（三）合同签订情况

2026年9月14日,新疆宏发物业服务有限公司与新疆拭业家政服务有限公司补签了迎宾宸府小区开荒精保洁合同，保洁范围包括迎宾宸府住宅、商业、地库的公共楼道及室内卫生清理；承包方式：乙方包工、包料、包清洁设备、包质量、包工期、包安全、包验收；合同中除要求乙方做好安全文明施工工作外，未约定双方安全生产职责，未签订安全生产管理协议。

（四）事故单位及相关单位安全管理情况

1.新疆拭业家政服务有限公司:该公司建立了各岗位安全生产责任制，制定了安全教育培训、隐患排查治理、劳动防护用品管理等制度及保洁安全操作规程；2026 年 8 月 4 日，公司法定代表人刘丽向迎宾宸府小区陆某、钟某等保洁人员进行了安全技术交底，并发现迎宾宸府小区 17#楼、31#楼等 5 处采光井玻璃未安装；公司未对 8 月 28 日保洁人员马小燕（伤者）进行安全教育培训和安全技术交底，8 月 28 日安排人员马小燕（伤者）在缺失玻璃的采光井处作业未配备劳动防护用品。

2.新疆宏发物业服务有限公司:该公司制定的安全生产实施方案中包括安全生产责任制，责任制仅有安全管理责任人、公司职能部门及项目负责人职责，安全生产责任制不健全；公司制定的隐患排查治理制度规定事故隐患要复查验收、闭环销号；保洁人员安全教育培训制度规定所有新进场、换人、复岗外包人员，必须完成由乙方组织的安全教育培训及考核，由甲方进行监督，不合格严禁上岗。2026 年 8 月 4 日，公司迎宾宸府小区物业经理蒲某胜向新疆拭业家政服务有限公司保洁保洁人员进行了安全教育培训和安全技术交底，培训及交底记录仅附照片一张，无被培训人员签字。该公司向事故调查组提交的隐患排查记录表中涉及 31#楼 1 单元 101 室采光井玻璃缺失，整改责任人为公司迎宾宸府小区工程部主管朱某辉，记录表中无检查及整改时间，至 8 月 28 日事故发生时，该项事故隐患未落实整改。

（五）事故经过

2026年8月初，新疆拭业家政服务有限公司法定代表人刘丽与新疆宏发物业服务有限公司副总经理吴某达通过电话沟通，由新疆拭业家政服务有限公司承接迎宾宸府小区开荒保洁业务，双方未签订合同及安全管理协议（合同9月14日后补）。2026年8月4日，新疆拭业家政服务有限公司保洁人员进入迎宾宸府小区开始进行开荒保洁工作。

2026年8月27日晚，务工人员马小燕（伤者）通过保洁微信群联系到新疆拭业家政服务有限公司法定代表人刘丽，双方沟通确认，次日5人进入迎宾宸府小区进行保洁作业。

2026年8月28日8时50分许，马小燕（伤者）、潘某等5名保洁人员到迎宾宸府小区，入场后5人到达小区售楼部，刘丽对人员做了分组和工作安排，由物业公司人员带领保洁人员开始进行作业，上午工作结束午饭后继续作业，15时许，刘丽安排马小燕（伤者）等3人到31#楼擦洗采光井玻璃；3人翻越101房间卧室窗户及采光井玻璃围栏后开始擦洗作业，擦洗完毕后，其他人员从采光井铁艺护栏翻越至室外草坪，马小燕（伤者）无法翻越，刘丽便去库房拿凳子，16时50分许，马小燕（伤者）发现采光井东侧玻璃未擦干净，在缺少玻璃的孔洞边缘作业时踩空坠落至采光井底部。

（六）现场勘验情况

1.建筑结构：31#楼1单元101室为下跃式户型；1层南侧为

地下空间采光井。1 层外窗南侧约 0.5m 处设置长约 5.6m 的玻璃护栏与采光井分隔，护栏高 0.9m，该间隙内东侧放置高 0.48m 圆凳 1 个，现场未发现安全带，安全绳等劳动防护用品。

2.采光井概况：采光井东西长 6.6m，宽 1.3m，竖向垂直深度 5.9m（-1 层至玻璃面层）；采用地面砌筑 0.31m 高围挡，围挡上使用钢结构作为龙骨，自西向东铺设 4 块玻璃，东侧玻璃未铺，留有长 1.15m，宽 1.18m 孔洞；采光井北侧靠卧室外窗为玻璃护栏，其他部位设置铁艺护栏，采光井底部有散落的胶条、刮水板、两处有疑似血迹斑点。



图：迎宾宸府小区 31#楼南侧采光井

（七）受伤人员情况

马小燕：女，群众，身份证号：652**********29，户籍住址：新疆米泉市，新疆拭业家政服务有限公司的保洁人员，在本次事故中受伤。

根据《事故伤害损失工作日标准》及《生产安全事故分类与编码》事故对人身伤害程度分类，该人员受伤情况判定为重伤。

二、事故应急处置及评估情况

（一）信息接报、应急响应及现场应急处置情况

马小燕（伤者）坠落后，打电话告知刘丽自己坠落至采光井内，刘丽立即联系了本单位现场负责人陈某（刘丽丈夫），并向新疆宏发物业服务有限公司负责人汇报了事故情况；陈某得知情况后于16时53分拨打了120急救电话，17时拨打了119消防救援电话。17时20分许，119消防救援、120救护车陆续到达现场，消防人员使用救援设备将马小燕救（伤者）出采光井，120救护车将其送至新疆四七四医院进行治疗。

（二）医疗救治和善后情况

马小燕（伤者）在新疆四七四医院经检查伤情为左侧四根以上肋骨骨折不伴第一肋骨骨折（1至9肋）、右侧多发肋骨骨折（1至2肋）、肺挫伤、液气胸、肾上腺血肿、创伤性蛛网膜下腔出血、肩胛骨骨折、颈椎横突骨折（6至7颈椎）、腰骶横突骨折（1至5腰椎）、骨盆骨折。马小燕（伤者）受伤后，新疆拭业家政服务有限公司积极协调善后处置，配合医院对马小燕（伤者）进行救治，目前已出院。

（三）事故应急处置评估

事故发生后，新疆拭业家政服务有限公司能及时拨打120及119电话，救援人员到场后积极配合进行现场应急处置，未发现

应急处置不当之处。

接到事故报告后，高新区（新市区）应急管理局、公安分局、建设局、三工街道及属地社区工作人员立即前往事故现场了解情况，协调应急处置及善后工作。针对该起事故，区政府成立了事故调查组，调查组各成员按照职责积极协调处置相关事宜，应急及善后处置得当，未造成不良社会影响。

三、事故原因分析及暴露出的其他问题

（一）事故直接原因

马小燕（伤者）在存在高处坠落风险的场所作业时未采取防护措施，作业过程中坠落至玻璃铺设不全存在事故隐患的采光井内，是事故发生的直接原因。

（二）直接原因分析

1.《坠落防护装备的选择、使用和维护》GB23468-2025 第 4.3.1.1 条规定：在距坠落高度基准面 2.0m 及 2.0m 以上、有发生坠落危险的场所作业，对个人进行坠落防护时，应选择坠落悬挂用安全带或区域限制用安全带。

2.《生产过程安全基本要求》GB12801-2025 第 5.6.1 条规定：作业场所的坑、池、井和沟等应设置盖板或防护栏杆；第 5.6.2 条规定：存在高处坠落危险的平台、通道或工作面，应采取防护栏杆等防坠落措施。

（三）事故间接原因

新疆拭业家政服务有限公司未对马小燕（伤者）进行安全教

育培训和安全技术交底；未向存在高处坠落风险的场所作业人员配备劳动防护用品，未对作业场所安全风险采取管控措施，未及时消除采光井缺玻璃的安全隐患。

（四）事故暴露出的其他问题

1.新疆宏发物业服务有限公司将迎宾宸府小区开荒保洁项目发包给新疆拭业家政服务有限公司，未签订安全管理协议，补签的合同中未约定各自安全生产管理职责。

2.新疆宏发物业服务有限公司未认真落实本单位隐患排查治理制度中关于事故隐患复查验收、闭环销号的要求，对已排查出的事故隐患未采取措施予以消除。

四、履职情况

（一）行业监管部门履职情况

建设局2026年7月24日进行竣工验收；2026年7月29日出具竣工验收回执；2026年7月30日出具质量监督报告，履行了行业监管职责；8月21日，建设局物业办组织各物业企业开展安全培训，同时组织各乡镇、街道物业专干进行培训，履行了行业监管职责。

（二）属地监管履职情况

三工街道2026年4月7日对迎宾宸府工地开展检查，和平桥社区2026年4月9日、5月11日、6月5日、7月8日、8月11日对迎宾宸府开展日常走访及检查，并对检查发现的问题进行了复查，形成了闭环；2026年8月和平桥社区与新疆宏发物

业服务有限公司签订了安全生产目标管理责任书，履行了属地监管职责。

五、对事故相关单位及责任人的处理建议

（一）对事故相关单位的处理建议

1.新疆拭业家政服务有限公司违反了《中华人民共和国安全生产法》的规定，对事故发生负有责任。建议高新区（新市区）应急管理局依据《中华人民共和国安全生产法》的相关规定，对新疆拭业家政服务有限公司进行行政处罚。

2.新疆宏发物业服务有限公司违反了《中华人民共和国安全生产法》《生产过程安全基本要求》的规定。建议高新区（新市区）应急管理局依据《中华人民共和国安全生产法》的相关规定，对新疆宏发物业服务有限公司进行行政处罚。

（二）对事故相关责任人的处理建议

1.刘丽，女，群众，新疆拭业家政服务有限公司法定代表人，违反了《中华人民共和国安全生产法》的规定，对事故发生负有领导责任，建议高新区（新市区）应急管理局依据《中华人民共和国安全生产法》的相关规定，对新疆拭业家政服务有限公司法定代表人刘丽进行行政处罚。

2.马小燕（伤者），女，群众，新疆拭业家政服务有限公司临时聘用的保洁人员，违反了《中华人民共和国安全生产法》《坠落防护装备的选择、使用和维护》的规定，对事故发生负有责任，建议新疆拭业家政服务有限公司依据本单位安全管理制度，对保

洁人员马小燕（伤者）进行处理。

六、事故主要教训

1.保洁从业人员自我风险防范意识薄弱，缺少临边作业、孔洞危险识别的安全教育培训，缺乏基本避险常识。在洞口周边开展擦洗作业时，不能主动辨识踩空坠落风险，不懂得采取防坠落防护措施，存在冒险靠近孔洞作业的习惯性违章，个人安全防护能力不足。

2.保洁公司将新建小区开荒保洁等同于普通室内保洁，未能识别新建场地孔洞缺失、设施不完善带来的高处坠落风险。作业前未开展风险辨识，未落实安全技术交底；未配备安全带等防坠落防护装备，在不具备安全作业条件的情况下组织人员进场作业，安全管理基础薄弱。

3.物业公司将开荒保洁业务外包给保洁公司后，未履行生产经营单位对外包作业统一协调、管理责任。事故隐患整改不及时，未向保洁单位书面告知采光井等高危区域风险，未对作业现场开展巡查管控，对外包人员作业行为缺乏监督。

七、事故整改和防范措施建议

1.新疆拭业家政服务有限公司应全面完善安全生产管理制度，区分日常保洁与新建开荒高危保洁作业，建立专项风险管控制度；进场作业前必须进行风险辨识、全员安全交底，明确危险点位、禁止作业区域、避险要求；高处、洞口周边作业人员配齐合格安全带、安全绳等防护用品；对全体保洁人员开展高处坠落、

洞口风险专项安全教育，杜绝冒险靠近孔洞、临边作业的习惯性违章。

2.新疆宏发物业服务有限公司应严格落实外包安全生产统一协调、监督管理责任；小区开荒阶段应梳理采光井、天井、空洞、临边、高空缺口等高风险点位，对外包单位提前书面告知、现场交底；应建立作业审批制度，高处、洞口、临边区域作业要报备物业，未经许可不得作业；要严格落实企业隐患排查治理制度，发现的事故隐患应完成闭环整改，不能立即整改的隐患要采取必要的管控措施。

3.三工街道应督促新建小区开展开荒保洁高风险专项排查，重点排查采光井、天井、屋面洞口无防护隐患；督促物业公司落实各项管控措施；加强零散劳务、保洁从业人员安全教育宣传，普及洞口、禁止行为和自我防护常识。

4.建设局物业办应督促物业公司认真落实做好隐患排查，闭环管理；重点检查采光井、天井、屋面洞口、临边高处作业管理情况。

高新区（新市区）三工街道新疆拭业家政服务有限公司

“8·28”一般高处坠落事故调查组