

# 大型商业综合体消防安全管理达标创建中发现的问题与对策建议

文 / 乔珊珊 宁夏银川市消防救援支队

**摘要：**近几年，随着社会经济快速发展，城市化水平不断提高，大型商业综合体逐年增加。大型商业综合体建筑规模庞大，功能齐全，人员密集，一旦发生火灾人员疏散困难，严重威胁到人们的生命财产安全。笔者根据大型商业综合体消防安全管理达标创建中发现的问题进行分析，从四个方面提出加强大型商业综合体消防安全管理的对策建议，为新形势下大型商业综合体消防安全管理提供参考。

**关键词：**大型商业综合体；达标创建；问题；对策

【DOI】10.12254/j.issn.2096-6539.2025.22.124

## 引言

随着我国城市化水平不断提高，很多城市的大型商业综合体建筑不断涌现。大型商业综合体集娱乐、休闲、餐饮、购物、办公、金融等多功能为一体，建筑功能复杂、人员密集，为人们提供了便利的同时也带来了安全隐患，尤其是给消防工作带来很大困难。为了深入推进大型商业综合体消防安全综合治理，不断提升大型商业综合体消防安全治理能力水平，消防部门在全国范围内开展大型商业综合体消防安全管理达标创建工作，旨在树立典型，打造规范化大型商业综合体示范单位，从而提高此类场所消防安全自我管理能力和水平。

### 一、大型商业综合体达标创建工作概况

#### （一）大型商业综合体达标创建工作起因

2001年，上海首次引进大规模世界顶级商铺，随后全国陆续出现了北京燕莎和华贸中心、深圳帝王大厦、万达广场、华润万象城、大悦城等都市综合体，遍布全国百家城市，并成为当地商业中心地标。至今，最早的商业综合体运营近二十年，大多城市的商业综合体运营也将近十年，随着建筑结构改造、电气线路老化、消防设施陈旧等问题的出现，大型商业综合体潜在安全风险加大。为了做到未雨绸缪，防控大型商业综合体“大火巨灾”，全国范围内开展大型商业综合体消防安全管理达标创建工作，采取分类试点、示范带动，培树样板单位的方式，打造成为“日常消防管理规范、风险隐患排查精准、初起火灾处置快速，消防安全自我管理水平和规范化地标建筑，有效预防和遏制重特大火灾事故发生。

#### （二）大型商业综合体达标创建工作措施

##### 1. 加强行业部门之间配合

加强与行业部门的信息沟通和协作，联合商务、住建、应急、市场监管等部门，召开约谈会和座谈会商会议，对存在的问题进行通报，明确了各行业部门和大型商业综合体整改责任。在日常消防双随机检查和错时检查中，会同相关部门共同开展，避免多部门多次检查提出的问题不专业不一致等问题发生，避免给群众整改带来麻烦。

##### 2. 落实技术指导服务

消防部门成立专门技术指导服务团队，定期上门开展技术服务。要求大型商业综合体组建行政管理和技术管理两个管理团队、火灾扑救和技术处置两个应急团队。管理团队的组织架构、运行制度等情况向辖区消防救援机构备案，并在综合体主要出入口等醒目位置公示公开，主动接受社会监督。建立“管理团队+商户”责任体系，推行商户“责任田”管理模式<sup>[1]</sup>。各商户结合人员、岗位、区域划分若干网格，实行包保责任制<sup>[1]</sup>，同时，责任包保与人员晋升、薪资、评优等事项挂钩。督促大型商业综合体行政管理团队向技术管理团队交底，管理团队向应急团队和商户交底<sup>[1]</sup>，使大型商业综合体的管理服务人员熟练掌握建筑的基本情况、应急措施和突出风险，提高风险辨识管控的准确性和自查自改隐患的主动性。

##### 3. 打造标杆示范单位

按照“靠实责任、严管严控、防消一体、智慧监管、多元宣传”的工作标准，选取当地规模最大的一个商业综合体为重点，通过现场培训、科学组织实施、开展自查自评和逐级验收达标的方式，打造培树大型商业综合体标杆示范单位，带动其他单位，进一步提升消防安全标准化、精细化管理水平。组织召开现场会，高效发挥标杆单位示范引领的作用，有效推进商业综合体标准化管理工作，形成“以点带面、整体推进”的良好态势。

##### 4. 提升应急处置能力

联合商务、应急、卫健等部门开展大型商业综合体消防疏散救援演练，不断压实单位消防安全主体责任。加强大型商业综合体熟悉演练工作，利用夜间开展无预案拉动演练和灭火救援设施测试检查，对发现的问题逐个复盘，及时修订完善灭火作战预案，加强微型消防站建设和联勤联训，整合优化社会应急处置资源，进一步提升灭火作战效能。

## 二、大型商业综合体达标创建工作中发现的问题

银川市共有13座大型商业综合体参与消防安全达标创建工作，其中建筑面积在5万到10万平方米的建筑5座，建筑面积在10到20万的建筑5座，建筑面积在20

万到60万的建筑3座，存在的问题中，比较突出的主要有以下六个方面：各方责任未明确、重点部位认定不准确、中庭摆放摊位、原有防火分区设计被破坏、消防设施未保持完好有效以及整改未形成闭环（具体占比如图1）。下面根据存在以上问题的原因，做进一步分析。

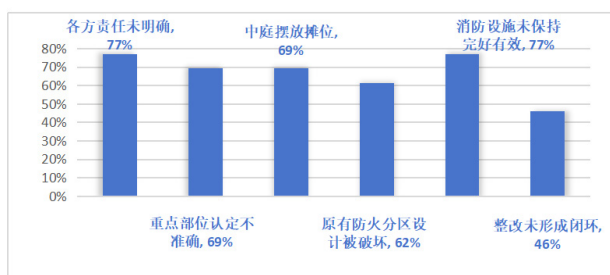


图1 大型商业综合体主要问题隐患占比

### （一）消防责任体系不够健全

大型商业综合体存在多产权单位、物业管理单位和大量使用单位，在承包、出租或委托经营时，消防安全责任不明晰。一是未建立完整的责任链条。对商铺的管理缺失，未按照“管理小组+商户”的模式，将责任细化至每个店铺、每名员工，检查中发现大部分商铺未明晰消防工作责任，部分办公区、影院、超市等重点区域未形成实名管理机制；二是未建立明晰的责任边界。责任分配中，存在职能交叉、责任悬空现象，物业部门和商管部门未做到互联互通，内部主力店和商管部门各自为政，未明确职责界限和职责细项；三是未明确科学的管控措施。强化重大风险源管控，要建立风险管控机制，部分单位未按照商场实际将重点场所、重点部位分类划分风险等级，制作重点部位标识，未根据风险等级明确相应管控措施。

### （二）消防工作制度不够完善

大型商业综合体已有的工作制度较多，部分制度之间存在交叉，此次达标创建过程中又新增了一些制度，新增的消防安全制度操作性不强，未统筹考虑进行合理优化。一是三项交底制度未落实。此次达标创建工作提出了“三项交底”制度，也就是行政管理团队向技术管理团队交底，管理团队向应急团队交底，管理团队向商户交底<sup>[1]</sup>。通过“三项交底”，提高风险辨识管控的准确性，灭火应急预案和演练的针对性，以及自查自改隐患的主动性。作为此次达标创建新增的工作制度，单位对基本要求不掌握，未明确交底工作具体频次，交底形式、交底项目、交底对象等内容；二是日常制度落实不到位。巡查检查、隐患整治、重点部位管控等制度虽然健全，但落实打折扣。在中庭设置营业性场所方面存在侥幸心理，与消防部门玩猫捉老鼠，施工装修动火作业只审批不跟踪监管，甚至存在营业期间开展动火作业。三是奖惩措施执行不规范。在对商铺和员工日常管理奖惩制度中，消防安全所占比例极小。针对消防安全管理工作的奖惩措施不够具体，未与商铺和员工的等级评定挂钩，无奖惩考评记录和相关印证资料。

### （三）宣传培训不够深入

宣传培训拘泥于传统形式，互动体验、新兴媒介应用不充分，趣味性、针对性不强。一是宣传形式不够丰富。商场设置的多处各类固定广告位中，消防安全元素不多、内容不全。消防安全互动体验设施形式单一，社会单位未坚持落实晨会3分钟等常态化宣传方式，往往形式大于内容；二是分类培训不到位。未针对重点人员制定相应的培训大纲和计划，社会单位在日常培训中侧重于仪态仪表、环境卫生、服务态度，消防安全内容极少。新员工岗前必训未落实，对流动性较强的店员培训缺少管控措施；三是消防常识不掌握。按比例抽查不同业态的从业人员，近50%人员对岗位消防安全职责和安全风险防范措施不熟悉，多数员工对消防常识会背不会用的问题较为突出，商铺消防安全“明白人”紧缺。

### （四）忽略建设初期的性能化设计要求

大型商业综合体在设计初期，很多方面不能满足消防技术标准的要求，再加之我国消防技术标准一般都是在新业态出现后，经过调研进行修订的，所以为了解决大型商业综合体中疏散距离、防火分区、防排烟等方面的问题，一般采用消防性能化设计，由专家论证作为审查依据。采用消防性能化设计会增加很多限制性条件，以此来降低建筑的风险。但是后期使用过程中，由于社会单位人员流动，对初期消防性能化设计情况不了解，或者为了追求营业面积最大化等原因，消防性能化设计遭到了破坏，原有安全条件降低。主要表现在以下几方面：一是二次装修破坏原有结构。大型商业综合体中商户较多，竞争也比较激烈，商户更换比较频繁，为了符合自家风格难免会二次装修，在二次装修过程中经常会出现拆除原有防火隔墙、防火卷帘，占用公共区域疏散走道，遮挡消防设施，使用可燃装修材料等问题隐患。

二是擅自改变使用功能。在初期消防性能化设计过程中，根据原有建筑的功能布置，每层的业态基本是固定的，而后期为了满足市场经营需求，有些单位在商场区域引进歌舞娱乐放映游艺场所或儿童活动场所，增加了防火分区和安全疏散等方面的火灾风险。三是擅自扩大使用面积。大型商业综合体为了经济利益最大化，在日常使用过程中常常将疏散通道、室外平台、连廊、楼梯间前室等位置设置商铺，扩大使用面积，使生命通道变得不再安全。四是违规占用中庭<sup>[2]</sup>。大型商业综合体的中庭视觉比较开阔，商家为了经济效益，往往在中庭处设置特惠展销区、儿童活动设施，尤其是在节假日期间，为了吸引人流量，经常在中庭处举办演出、展览等大型群众性活动，使中庭这个亚安全区失去了原本的安全性。

## 三、提高大型商业综合体消防安全管理的对策建议

### （一）把好消防安全源头关

大型商业综合体在设计初期应统筹考虑、合理规划，工程部要充分吸收招商部、市场部等部门的合理化建议，充分考虑商场内的业态布局和功能划分，相关业态设置的楼层，防火分区如何划分，避免后期改变使用功能造

成安全出口数量不足、疏散宽度不足等问题。住建部门在设计审核验收过程中，要加强源头管控，避免留下先天性隐患。消防救援机构在办理开业前检查时，对重点部位和关键环节要严格把关。在后期改建装修过程中，大型商业综合体要签订责任书<sup>[3]</sup>，并派专人及时跟进，严格按照国家相关法律法规和技术标准进行施工，不得擅自改变使用功能，扩大防火分区，占用疏散通道。

**(二) 推动单位落实消防安全责任制**

大型商业综合体要严格落实《中华人民共和国消防法》<sup>[4]</sup>和《消防安全责任制实施办法》<sup>[5]</sup>。一是明确各方责任。针对大型商业综合体多产权单位、物业管理单位和大量使用单位的情况，要明确一个主要负责消防安全的单位，或共同委托一个单位来统一管理，任命统一的消防安全责任人和消防安全管理人，并通过上岗培训使其明确自身的岗位职责，使消防安全责任人和消防安全管理人成为单位的“明白人”，以此带动更多消防安全岗位人员主动学消防知识、落实岗位责任。同时与各商户之间层层签订消防安全责任书，明确各自的工作责任及责任不落实的奖惩措施，使他们知道什么是符合规定的，什么是不该做的，工作做到什么程度<sup>[6]</sup>，在提升自身素质的基础上，让更多的人成为消防安全“明白人”，从而推动单位消防安全责任制落实。二是实行专业人士干专业事。大型商业综合体要注重人才培养，在消防安全管理人任用时要优先选择持有注册消防工程师职业资格证书并有实际管理经验的人，同时鼓励单位从事消防安全管理工作的人员考取注册消防工程师。对于消防控制室值班人员，全市大型商业综合体内，消防控制室值班人员目前还未全部持中级证（见下图2），应加强日常监督检查和消防宣传教育，促使特殊岗位人员必须持有相应的岗位资格证<sup>[7]</sup>，确保单位落实消防安全责任。三是加强闭环管理。通过建立“网格化”管理机制和商户“责任田”管理模式，构建明确的责任链条，实现商户自检与外部监督结合。建立完善的《标准化管理手册》，细化操作流程，对高风险区域加强全流程跟踪。发现问题后建立问题台账，分类进行分析，制定整改方案并责任到人，整改后行政管理团队和技术管理团队要对整改情况进行评估，同时形成跟踪问效机制。在以后的日常巡查中，加大高风险区域的检查频次，及时消除隐患（如图3）。

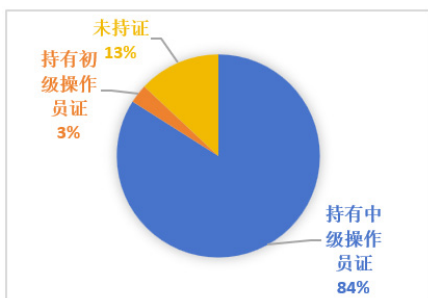


图2 消防控制室值班人员持证占比

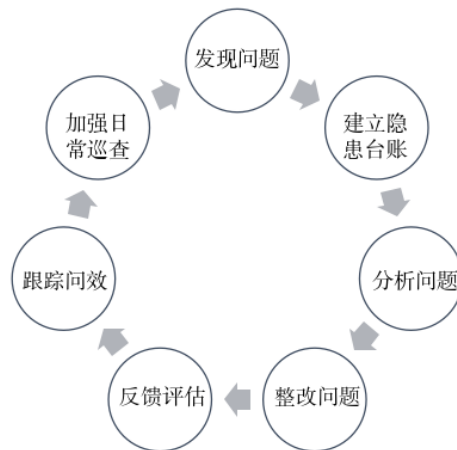


图3 大型商业综合体闭环管理示意图

**(三) 开展多种形式的宣传培训**

大型商业综合体人员众多，要想在消防安全管理方面做到全覆盖，就要加大消防宣传，通过宣传形成全民参与的良好氛围。一是要创新宣传形式。强化传统媒体与新媒体结合，除了在重点部位和主出入口设立消防宣传栏，张贴消防宣传提示语外，可以利用商场内各类广告屏幕、电梯内影像播放装置、电影院观影前开机画面宣传消防安全常识。

**结语**

总之，大型商业综合体的出现为人们生活带来了许多便利，同时也带来了许多消防安全隐患。随着经济高速发展和社会城市化进程的加快，大型商业综合体模式会越来越多，在大型商业综合体消防安全管理达标创建过程中积累的经验应进一步推广，发现的问题要不断总结，探索更多更适宜新形势下大型商业综合体消防安全的措施，将人防与技防相结合，法律法规与实际相结合，采取科学合理的手段，有效预防大型商业综合体火灾。

**参考文献**

[1] 消防救援局关于全面开展大型商业综合体消防安全管理达标建设工作的意见，应急消〔2021〕137号。  
 [2] 董雪珂. 大型城市综合体建筑消防存在的问题及解决途径[J]. 火灾科学, 2017(1): 75-77.  
 [3] 杨欣. 大型城市综合体消防监督与管理[J]. 消防技术与产品信息, 2017(6): 69-71.  
 [4] 中华人民共和国消防法 [L], 2019.  
 [5] 消防安全责任制实施办法 [S], 2017.  
 [6] 韩波. 城市综合体消防安全探讨[J]. 消防科学与技术, 2015, 34(4): 539-541.  
 [7] 大型商业综合体消防安全管理规则 [S], 2023.  
 [8] 张丽娟. 大型商业综合体火灾危险性分析与防火对策[J]. 消防技术与产品信息, 201831(7): 62-64.

作者简介：乔珊珊（1980年10月），女，河南平顶山人，汉，硕士，高级专业技术，研究方向：消防。