

东莞莞城深圳十分到家服务科技有限公司
东莞店“8·25”一般高处坠落事故调查报告

东莞市政府事故调查组

2024年6月

目 录

一、事故基本情况	2
(一) 事故发生单位及相关单位(人员)概况	2
(二) 事故发生单位安全管理情况	5
(三) 事故发生经过	5
(四) 事故现场情况	6
(五) 人员伤亡和直接经济损失情况	7
二、事故应急处置及评估情况	7
(一) 事故信息接报及响应情况	7
(二) 事故现场应急处置情况	7
(三) 医疗救治和善后情况	7
(四) 事故应急处置评估	8
三、事故原因分析	8
(一) 直接原因分析	8
(二) 事故相关检验检测和鉴定情况	8
(三) 其他可能因素排除	10
(四) 间接原因分析	10
四、有关责任单位存在的主要问题及履职情况	11
五、对有关责任人员和责任单位的处理建议	11
(一) 因在事故中死亡免于追究责任人员	11
(二) 建议给予行政处罚的单位和人员	12
(三) 其他处理建议	12
六、事故主要教训	13
七、事故整改和防范措施	13
(一) 强化安全意识, 落实高处作业各项规定	13
(二) 落实企业安全生产主体责任, 深刻吸取事故教训	13
(三) 压实行业监管责任, 加强家电维修服务业监督管理	14
(四) 落实“一线三排”工作机制, 加强高处作业隐患排查整治	14

2023年8月25日15时55分许，莞城街道天宝路22号卓越中寰巨汉广场2号楼（途趣总裁公馆）9楼因维修空调发生一起高处坠落事故，造成1人死亡，直接经济损失人民币143万元。

事故发生后，东莞市莞城街道党工委副书记叶俊杰作出批示，要求莞城应急管理分局、公安分局、司法分局、人社分局、街道总工会、罗沙社区、街道房管所和街道住建局等部门妥善做好善后处置工作，尽快查明事故原因，依法进行严肃处理，落实各部门监管责任，堵塞漏洞，吸取教训，举一反三，加强整改。

根据《中华人民共和国安全生产法》《生产安全事故报告和调查处理条例》（国务院令 第493号）等有关法律法规规定，8月28日，东莞市人民政府成立了由东莞市莞城街道党工委副书记叶俊杰任组长，莞城应急管理分局、公安分局、司法分局、人社分局、街道总工会、罗沙社区、街道房管所和街道住建局等单位有关人员组成的东莞莞城深圳十分到家服务科技有限公司东莞店“8·25”一般高处坠落事故调查组，并聘请有关专家参与此次事故调查。

事故调查组按照“四不放过”和“科学严谨、依法依规、实事求是、注重实效”的原则，通过现场勘察、调查取证等，基本查清了事故发生的经过、原因、应急处置、人员伤亡和直接经济损失、事故性质和责任情况，提出了对有关责任人和责

任单位的处理建议，并针对事故原因及暴露出的突出问题，提出了事故防范措施建议。

经调查认定，东莞莞城深圳十分到家服务科技有限公司东莞店“8·25”一般高处坠落事故是由于作业人员违规作业，生产经营单位安全生产管理不到位，安全生产主体责任不落实而引发的一般生产安全责任事故。

一、事故基本情况

（一）事故发生单位及相关单位（人员）概况

1.深圳十分到家服务科技有限公司东莞店（下称：十分到家东莞店），地址：广东省东莞市东城街道运河东一路东城段 19 号，为涉事空调维修作业接单平台公司，负责人：余国庆，类型：其他有限责任公司分公司，经营范围：一般项目：家用电器安装服务；日用电器修理；专业保洁、清洗、消毒服务；家用电器零配件销售；家用电器销售；家政服务；租赁服务（不含许可类租赁服务）；装卸搬运；国内货物运输代理；旧货销售；智能家庭消费设备销售；仓储设备租赁服务；专业开锁服务。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。TCL 实业控股股份有限公司是惠州酷友网络科技有限公司的股东之一、持有 84% 股份，惠州酷友网络科技有限公司是深圳十分到家服务科技有限公司的股东之一、持有 48.1953% 股份，十分到家东莞店是深圳十分到家服务科技有限公司的分公司，由十分到家东莞店负责联系东莞区域的 TCL 空

调维修业务，深圳十分到家服务科技有限公司与湖北十分共享科技有限公司签订外包服务协议，由湖北十分共享科技有限公司提供任务外包服务。

2.途趣公寓管理（东莞）有限公司（下称：途趣公司），地址：广东省东莞市莞城街道万园东路13号2号楼114室，法定代表人：张祥，类型：有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资），经营范围包括自有物业租赁、酒店管理、清洁服务；商务信息咨询；企业管理咨询；文化活动策划；企业形象策划；会务策划；展览展示活动策划；旅游产品设计；计算机软件及相关网络技术开发与技术咨询；旅游项目的投资；物业管理；旅游信息咨询服务；国内旅游业务；入境旅游业务；出境旅游业务；装修装饰设计；销售：日用品、纺织品及原料、卫浴用具、灯具、装饰品；货物或技术进出口（国家禁止或涉及行政审批的货物和技术进出口除外）。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动），事发房间927室为途趣公司租用。

3.陈堪龙（死者），男，2001年6月出生，汉族，广东雷州人，从事空调维修工作（持有效高处作业操作证），2022年11月24日与湖北十分共享科技有限公司签订《自然人众包（共享经济）合作伙伴协议》，双方开展业务合作（陈堪龙构成独立的生产经营单位），具体为客户在TCL官方服务微信公众号（该微信公众号为惠州酷友网络科技有限公司认证运营）下单

维修空调等电器，后台将工单按地理区域直接派予陈堪龙等维修人员，维修人员前往维修，每单根据零件损坏程度及维修难度进行服务费结算，服务费由十分到家东莞店和陈堪龙分成（每单具体分成因 KPI 考核、完成工单量等因素变化），施工作业工具由陈堪龙自行购买并保管，事发工单陈堪龙应获服务费为 129.6 元，由深圳十分到家服务科技有限公司与湖北十分共享科技有限公司结算后，湖北十分共享科技有限公司支付给陈堪龙。

4.陈凯明，男，2005 年 1 月出生，汉族，广东雷州人，是陈堪龙的堂弟，现为一名学生，暑假期间主要帮陈堪龙打下手，递工具等，与陈堪龙约定帮工一天 100 元，陈堪龙已支付其 2200 元，没有与十分到家东莞店或陈堪龙签订劳动合同或相关协议。

5.余国庆，男，1974 年 10 月出生，汉族，湖南平江人，十分到家东莞店的负责人，有签订劳动合同，未参与公司日常经营管理。

6.唐史卿，男，1977 年 4 月出生，汉族，广东东莞人，十分到家东莞店的主要负责人，有签订劳动合同（合同签订时间为 2023 年 9 月 1 日，实际于十分到家东莞店开业前入职），任店长职务。

7.陆迪云，男，1977 年 8 月出生，汉族，安徽涡阳人，十分到家东莞店的安全管理人员，有签订劳动合同（合同签订时间为 2023 年 9 月 1 日，实际于十分到家东莞店开业前入职），任空调技术员职务。

8.张祥，男，1999年1月出生，汉族，湖北洪湖人，途趣公司的法定代表人及主要负责人。

9.徐永刚，男，1980年11月出生，汉族，湖北红安人，途趣公司的安全管理人员，2022年3月28日入职，任店长职务。

10.郭涛，男，2002年2月出生，汉族，广东徐闻人，2022年2月16日入职途趣公司，任管家职务。

（二）事故发生单位安全管理情况

十分到家东莞店有建立安全管理制度，有制定安全教育和培训制度，并开展教育培训，有建立隐患排查制度，但未组织制定生产安全事故应急救援预案。

陈堪龙作为独立生产经营单位，未建立安全管理制度，未制定安全教育和培训制度，未建立隐患排查制度，安全生产管理不到位，日常工作缺乏安全教育，安全意识淡薄，上岗作业未及时排查隐患，未遵守高处作业“五个必须”的有关规定。

（三）事故发生经过

2023年7月13日，郭涛发现途趣总裁公馆927房间空调有问题，向TCL官方服务微信公众号下单维修，该空调2019年购买，尚处于6年保修期，维修无需途趣公司支付费用，负责莞城区域的陈堪龙前往维修。陈堪龙先后于8月8日、14日维修均未修好。

8月25日13时08分，陈堪龙微信联系郭涛后，同堂弟陈凯明再次前往到达卓越中寰途趣总裁公馆927室修空调。927室

为二层复式结构，两人在一层绑好安全绳，陈堪龙将单腰式安全腰带绑在身上，把单腰式安全腰带的安全扣扣在安全绳上，就翻到一层卧室窗外，走到空调机位旁边，手持电动螺丝刀准备拆除空调机位的百叶，又叫陈凯明拿工具。陈凯明走开两三步后就听到外墙石头松动的声音，发现陈堪龙已经掉下去了。陈凯明跑到楼下，看到陈堪龙的安全扣已经扭曲断裂，有路人帮忙报警。陈堪龙经现场医务人员抢救了近 10 分钟，经抢救无效宣告死亡。

（四）事故现场情况

经现场勘查，死者陈堪龙坠落位置应为卓越中寰 2 栋 9 楼 927 房间客厅窗户和一层卧室窗户中间的空调机位，坠落至 1 楼地面，现场已用装有四角围布的帐篷把死者围蔽。



图 1 事故现场图片



图 2 涉事楼层图片

（五）人员伤亡和直接经济损失情况

本次事故共造成陈堪龙 1 人死亡，根据《居民死亡证明（推断）书》显示，陈堪龙死亡原因是坠楼身亡，直接经济损失人民币 144 万元。

二、事故应急处置及评估情况

（一）事故信息接报及响应情况

8 月 25 日事故发生后，公安于 15 时 31 分接 120 救护中心转来警情，15 时 33 分出警，15 时 35 分救护车到达现场，15 时 40 分公安到达现场开展应急处置，16 时 02 分应急、房管等部门和社区接报后迅速派员赶往现场，16 时 18 分到达现场了解事故的各项情况。

（二）事故现场应急处置情况

公安到达现场后，立即进行警戒，疏散附近人员，维持现场秩序。应急、房管等部门和社区到达后协助公安维持秩序，并对相关人员进行询问笔录，了解事故情况，并按有关程序上报事故情况。

相关部门接报后响应及时，应急处置得当，应急处置过程中未发生衍生事故，符合相关响应规定。

（三）医疗救治和善后情况

8 月 25 日陈堪龙坠楼后，15 时 35 分救护车到达现场，经医护人员现场抢救 10 分钟，因抢救无效宣布当场死亡，事故调查组及时组织十分到家东莞店和死者家属积极进行协商，做好

家属安抚工作。

（四）事故应急处置评估

事故发生后，莞城街道领导高度重视，要求迅速做好事故善后处置工作，深刻吸取事故教训，尽快查明事故原因，加强事故警示教育，落实事故防控措施，坚决防范同类事故发生。在接到事故报告后，莞城应急管理分局、公安分局和罗沙社区及时赶往事故现场调查了解情况，并对事故现场进行警戒围蔽，防止次生事故发生。

经综合评估，本次事故处置得当，救援行动开展有序，应急处置到位，救援过程未发生次生事故。

三、事故原因分析

（一）直接原因分析

陈堪龙安全意识淡薄，在高空作业时，使用单腰式安全带，违反《空调器高处作业安全规范》相关规定^[1]，安全带和安全绳之间的系绳过长，失足后挂钩断裂导致坠楼。

（二）事故相关检验检测和鉴定情况

1. 涉事现场勘察情况

（1）涉事房间位于途趣总裁公馆 927 房，房间分为上下两层复式楼，事发坠落点位于复式楼一楼，坠落高度（到地面）35.163m。经过现场勘察，房间内有摆放空调排扇管、雪种及空调维修相关工具，事发房间（927 房间下层）为一室一厅、一厨

[1] 《空调器高处作业安全规范》(DB44/T 858-2011)6.1.1.1. (d)：身体支撑装置：支撑装置应为全身式安全带，不得使用单腰式安全带；单腰式安全带可以用于限制作业区域。

一卫，进门右边为厨房，直进为客厅，进门的左边为卫生间，对面为卧室（事发点房间）。通过图 3 可见，卧室与客厅的中间墙，通过两边窗户有系上一条尼龙材质安全绳，作为高处作业的悬挂绳，卧室的窗户防护栏的上方第一根横栏有明显的凹陷（见图 4）。



图 3 安全绳现场图



图 4 涉事房间窗户

（2）死者陈堪龙身上佩戴的安全带为单腰式安全带，未见佩戴安全帽等个人安全防护用品。



图 5 陈堪龙佩戴的腰式安全带



图 6 腰式安全带上的安全挂钩

（3）由于事发楼层为 9 层，楼外无摄像头可拍摄到陈堪龙坠落位置和相应画面的坠落过程。

2.作业人员相关调查情况

(1) 经全国安全生产资格证书查询网站查询，死者陈堪龙持有效高处作业安全操作证（见图 7）。



最新证书信息			
姓名	陈堪龙	初领日期	2021-03-26
性别	男	应复审日期	2024-03-25
作业类别	高处作业	有效期开始日期	2021-03-26
操作项目	高处安装、维护、拆除作业	有效期结束日期	2027-03-25
签发机关	东莞市应急管理局	实际复审日期	

以上信息仅供参考，如有疑问，请联系报名考试的考试机构或发证部门进行咨询。

图 7 陈堪龙高处作业安全操作证查询结果

(2) 询问相关人员：

陈堪龙当天和堂弟陈凯明一同前往 927 房间作业，主要由陈堪龙在外维修空调，陈凯明在房间内协助，事发时，陈凯明正在拿取工具。

(三) 其他可能因素排除

通过事故现场勘查、询问和事故现场视频资料分析，排除人为故意破坏、突发灾害因素等影响。

(四) 间接原因分析

陈堪龙安全生产管理不到位、安全生产主体责任不落实，未建立安全管理制度，未制定安全教育和培训制度，未建立隐患排查制度，日常工作缺乏安全教育，上岗作业未及时排查隐患，未遵守高处作业“五个必须”的有关规定，未实行作业审批^[2]。

[2] 《广东省安全生产委员会办公室 广东省应急管理厅关于实施高处作业“五个必须”的通知》第二条：必须

四、有关责任单位存在的主要问题及履职情况

(一) **陈堪龙**安全生产主体责任不落实，未建立安全管理制度，未制定安全教育和培训制度，未建立隐患排查制度，安全生产管理不到位，日常工作缺乏安全教育，安全意识淡薄，上岗作业未及时排查隐患，违反《空调器高处作业安全规范》相关规定，未遵守高处作业“五个必须”的有关规定，未实行作业审批，高处作业未实施作业票制度。

(二) **深圳十分到家服务科技有限公司东莞店及其主要负责人唐史卿**安全生产管理不到位、安全生产主体责任不落实，未遵守《中华人民共和国安全生产法》的有关规定，未制定本单位生产安全事故应急救援预案。

(三) **莞城经济发展局**对家电维修服务业监督管理工作落实不到位，莞城经济发展局作为商务主管部门，未依据《家电维修服务业管理办法》，督促涉及特种作业的家电维修经营者，其负责人和安全管理人员进行相关安全责任培训。

五、对有关责任人员和责任单位的处理建议

(一) 因在事故中死亡免于追究责任人员

陈堪龙，男，群众，空调维修工人，虽持有效高处作业安全操作证，但其安全意识淡薄，对现场安全情况缺乏判断，在作业前未对安全带进行安全检查，在高处作业时，使用单腰式安全带，违反《空调器高处作业安全规范》相关规定，安全带

实行作业审批。高处作业实施作业票制度，作业前必须进行审批，经批准后方可进行作业。

和安全绳之间的系绳过长，失足后重力加速度增大，挂钩、系绳受力加大，挂钩发生断裂，导致事故发生。陈堪龙对事故发生负有直接责任，鉴于其在事故中已死亡，建议免于追究其责任。

（二）建议给予行政处罚的单位和人员

深圳十分到家服务科技有限公司东莞店及其主要负责人唐史卿，未制定本单位生产安全事故应急救援预案。建议由莞城应急分局依法对其进行行政处罚。

（三）其他处理建议

1.建议由莞城应急管理分局对十分到家东莞店主要负责人进行约谈，要求深刻吸取事故教训，严格落实高处作业“五个必须”的有关规定，必须培训持证上岗、必须实行作业审批、必须做好个人防护、必须落实工程措施、必须安排专人监护。保证作业人员具备必要的安全生产知识，熟悉有关的安全生产规章制度和安全操作规程，掌握本岗位的安全操作技能，了解事故应急处理措施。

2.建议由莞城街道房管所对途趣公寓管理（东莞）有限公司主要负责人进行约谈，要求深刻吸取事故教训，开展员工培训，加强对外来人员作业的管理。

3.建议由莞城街道办分管副书记对莞城街道经济发展局的主要负责同志进行约谈，督促加强对辖区家电维修服务业的指导、协调和监督管理工作，将本起事故作为典型案例进行安全

生产警示教育。

事故涉及其他法律责任，建议当事各方通过其他法律途径解决。

六、事故主要教训

本次事故的发生，暴露出莞城街道对高处作业的监管不足，企业的安全责任不落实等问题，应当进一步加强作业人员安全教育，提高作业安全意识，提升风险辨识能力，有效控制作业风险。同时应开展各类安全宣传、应急演练、法律法规等内容的宣教培训，加强典型事故曝光，培育全民安全意识。

七、事故整改和防范措施

（一）强化安全意识，落实高处作业各项规定

高处作业人员应进一步强化安全意识，掌握高处作业所需的安全生产知识，严格执行高处作业“五个必须”规定。作业前应加强对作业现场的隐患排查，采取可靠的安全防护措施，杜绝无证进行高处作业行为，确保安全作业。

（二）落实企业安全生产主体责任，深刻吸取事故教训

十分到家东莞店要吸取本次事故教训，严格遵守有关法律法规，对从业人员进行安全生产教育和培训，督促、检查作业现场安全生产工作，采取技术、管理措施，及时发现并消除事故隐患。途趣公寓管理（东莞）有限公司要加强外来作业管理，对外来作业人员的安全生产工作统一协调、管理，并对作业现场定期进行安全检查。

（三）压实行业监管责任，加强家电维修服务业监督管理

莞城经济发展局要加强家电维修服务业的指导、协调和监督管理工作，督促涉及特种作业的家电维修经营者，其负责人和安全管理人员进行相关安全责任培训，确保家电维修从业人员应当具备从事相应维修活动的职业、技术资质，家电维修涉及高处作业、焊接与热切割作业、制冷与空调作业、电工作业等特种作业的人员，应具备国家规定的特种作业资格，持证上岗。

（四）落实“一线三排”工作机制，加强高处作业隐患排查整治

各社区应加强对存在高处作业的现场监督管理，及时消除事故隐患，制止违章作业，认真落实预防高处坠落事故的专项行动，防范高处作业安全事故的发生。要加大对高处作业人员落实“五个必须”监督检查力度，重点检查从业人员是否存在无证上岗、冒险作业、现场安全防护措施不足等安全问题，坚决遏制类似事故发生。