

ICS 13.100
C75

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T 4130—2021

电梯应急处置服务工作规范

Elevator emergency response service specification

2021 - 11 - 04 发布

2021 - 12 - 04 实施

江苏省市场监督管理局

发布

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 工作要求	2
4.1 一般要求	2
4.2 电梯应急处置平台工作要求	2
4.3 一级签约维保单位工作要求	2
4.4 二级救援单位工作要求	3
4.5 使用单位工作要求	3
5 工作流程	3
5.1 总体流程	3
5.2 接报	3
5.3 困人故障处置	3
5.3.1 困人故障处置流程	3
5.3.2 救援安抚	3
5.3.3 信息查询	4
5.3.4 下达指令	4
5.3.5 过程跟踪	4
5.3.6 结果报告及确认	4
5.4 数据分析	4
5.5 数据归集	4
附 录 A（规范性附录） 困人处置流程图	5
附 录 B（规范性附录） 故障原因分类	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则起草。

本文件由江苏省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：江苏省市场监督管理局、南京市市场监督管理局、南京市特种设备安全监督检验研究院。

本文件主要起草人：许纲、陆知宙、朱晔秋、丁树庆、冯月贵、米涌、孙凯、冯文龙、朱博文。

电梯应急处置服务工作规范

1 范围

本文件规定了电梯应急处置服务工作的术语和定义、工作要求和工作流程。

本文件适用于电梯应急处置平台、一级签约维保单位、二级救援单位、使用单位及相关人员的监督和管理工作的。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB32/T 3678 《电梯应急救援标识》

CPASE M001-2019 《电梯应急处置平台技术规范》

3 术语和定义

CPASE M001-2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电梯应急处置平台 elevator emergency level contracted maintenance unit

与电梯使用单位签订维护保养合同，负责电梯维护保养工作的电梯维保单位。

3.2

一级签约维保单位 first level contracted maintenance unit

与电梯使用单位签订维护保养合同，负责电梯维护保养工作的电梯维保单位。

3.3

二级救援单位 secondary rescue unit

经电梯应急处置平台明确的在相应区域内实施现场应急救援的电梯维保单位。

3.4

坐席人员 agents

电梯应急处置平台内接听电梯困人等故障电话、调度救援力量实施应急救援的人员。

3.5

失保 lose maintenance

电梯使用单位未与电梯维保单位签订维护保养合同或者原先的维护保养合同已终止。

3.6

第一级响应 first level response

电梯所属一级签约维保单位接受电梯应急处置平台的调度，开展电梯应急救援工作。

3.7

第二级响应 second level response

电梯所属二级救援单位接受电梯应急处置平台的调度，开展电梯应急救援工作。

3.8

第三级响应 third level response

公共救援机构或者外部救援专家接受电梯应急处置平台的调度，开展电梯应急救援工作。

4 工作要求

4.1 一般要求

4.1.1 电梯应急处置平台的运行应符合《中华人民共和国特种设备安全法》、《江苏省特种设备安全条例》、TSG T5002-2017《电梯维护保养规则》和 TSG 08-2017《特种设备使用管理规则》等法律、法规、规范和标准的规定。

4.1.2 电梯应急处置平台应制定有效的平台运行工作机制。

4.1.3 电梯应急处置平台的建设投资、运行规模应与当地电梯数量、管理要求相适应，电梯应急处置机构人员数量应满足应急处置工作的需求。

4.1.4 一级签约维保单位和二级救援单位应明确电梯救援责任人，制定电梯应急救援责任制度和值守制度，确保 24h 值守电话畅通，30s 内接听电梯应急救援电话，救援人员在规定的时间内到达现场。

4.1.5 一级签约维保单位和二级救援单位应严格执行电梯应急处置平台的指令，配备足够的应急救援人员和救援装备。

4.1.6 救援人员应由至少 2 名持证人员组成，救援人员应熟悉电梯救援方法和救援流程，按照 CPASE M001-2019 中附录 L 的相关应急救援操作步骤和规范要求，安全、可靠地实施救援任务。

4.2 电梯应急处置平台工作要求

4.2.1 电梯应急处置平台应定期统计分析电梯应急处置情况并上报行政主管部门。

4.2.2 电梯应急处置平台应负责区域内电梯应急处置工作，包含电梯应急电话接报、救援指挥、统计分析、综合管理等工作，负责应急处置平台的组织、运行、管理、咨询和协调指挥救援服务，协助开展电梯安全相关宣传教育。

4.2.3 电梯应急处置平台调度应符合 CPASE M001-2019 中 7.2 的相关要求，确保电梯应急救援电话 24h 畅通，30s 内接听；救援人员接报后在 TSG 5002 第五条中规定的时间内到达现场。

4.2.4 电梯应急处置平台应对负责区域内的电梯安全状况、故障信息、应急处置状况、事故情况进行统计分析，按月编发简报。

4.2.5 坐席人员应熟悉电梯应急处置平台各项功能及相关操作，掌握电梯应急处置操作规程。

4.2.6 坐席人员对处置过程中发现的使用单位和维保单位违法违规行为，应及时转相关部门进行调查处理。

4.3 一级签约维保单位工作要求

- 4.3.1 电梯所属维保单位发生变更或失保，应提前向电梯应急处置平台备案。
- 4.3.2 一级签约维保单位应协助做好电梯应急处置相关工作，做好“江苏省统一电梯应急救援标识牌”绑定张贴，确保信息准确，标识牌完整无损，协助完成维保电梯 GPS（地理位置信息）数据采集和上报。
- 4.3.3 一级签约维保单位应负责所维保电梯的应急救援、故障排除和原因分析上报等工作。
- 4.3.4 一级签约维保单位完成救援任务后，救援人员应立即电话告知救援完成情况，及时排查电梯故障原因并予以排除，故障原因及排除情况应及时（排除故障 2 日内）告知电梯应急处置平台，并形成书面报告存入电梯档案。
- 4.3.5 一级签约维保单位变更 24 小时值守电话、电梯救援责任人通讯方式时应及时向电梯应急处置平台备案，维保单位对基本信息的准确性负责。

4.4 二级救援单位工作要求

- 4.4.1 二级救援单位完成救援任务后，救援人员应立即电话告知救援情况，并明确告知使用单位电梯在故障排除前不能使用。
- 4.4.2 二级救援单位变更地址、24 小时值守电话、电梯救援责任人、救援人员及通讯方式，应及时告知电梯应急处置平台。

4.5 使用单位工作要求

- 4.5.1 使用单位应保证电梯应急对讲装置与救援服务联系通畅，发生困人等故障时，迅速组织一级签约维保单位救援，并按规定及时报告。
- 4.5.2 使用单位应确保“江苏省统一电梯应急救援标识牌”准确张贴，防止污损，发生破损影响其使用的应及时补领，标识牌应按照 DB32/T 3678 的相关要求进行张贴。
- 4.5.3 使用单位应配合电梯应急救援工作，快速落实救援行动，在未排除故障前，应停止使用困人电梯。
- 4.5.4 使用单位变更维保单位应及时向电梯应急处置平台备案，并予以确认。
- 4.5.5 电梯使用单位应负责应急救援的现场组织、协调，安抚被困人员，维持现场秩序。

5 工作流程

5.1 总体流程

电梯应急处置服务工作的处置流程应包含接报、困人故障处置、数据分析及数据归集等环节。

5.2 接报

坐席人员接报时应首先询问是否为困人故障，对于困人故障应询问被困人数、有无人员伤亡等情况，记录电梯救援识别码、被困人员信息，核实被困人员所在位置，安抚被困人员。

5.3 困人故障处置

5.3.1 困人故障处置流程

困人故障处置流程应按附录A的要求进行。

5.3.2 救援安抚

坐席人员对被困人进行安抚与安全提醒。

5.3.3 信息查询

坐席人员通过系统查询确认被困人所在位置及救援单位等信息。

5.3.4 下达指令

5.3.4.1 第一级响应

坐席人员与困人电梯一级签约维保单位联系，告知困人电梯的地址、被困人的联系方式等信息，并及时跟踪救援信息。

5.3.4.2 第二级响应

一级签约维保单位在3分钟内未响应，坐席人员应立即与困人电梯二级救援单位联系，告知困人电梯的地址、被困人的联系方式，并及时跟踪救援信息。

5.3.4.3 第三级响应

在一级、二级救援单位无法及时安全救援的情况下，坐席人员应与公共救援机构或者外部救援专家联系，告知困人电梯的地址、被困人的联系方式，并及时跟踪救援信息。

5.3.4.4 救援到场时间要求

电梯应急救援人员应在TSG 5002第五条中规定的时间内到达救援现场。

5.3.5 过程跟踪

5.3.5.1 坐席人员应跟踪救援人员响应情况，并根据人员到达情况作出相应调整。

5.3.5.2 救援单位响应后，坐席人员应及时告知被困人员，对被困人进行安抚与安全提醒。

5.3.5.3 救援人员到达现场后，应及时向电梯应急处置平台报告，立即组织实施现场救援；坐席人员应记录救援到场时间。

5.3.6 结果报告及确认

5.3.6.1 救援人员在成功救援后，应向电梯应急处置平台报告救援结果。

5.3.6.2 坐席人员在被困人员解救后，应致电被困人或困人电梯使用单位确认救援结果，并记录处置情况。

5.3.6.3 一级签约维保单位应在排除故障后及时将故障原因按照附录 B 的格式反馈给电梯应急处置平台。

5.3.6.4 坐席人员应对一级签约维保单位反馈的故障原因如实记录并存档。

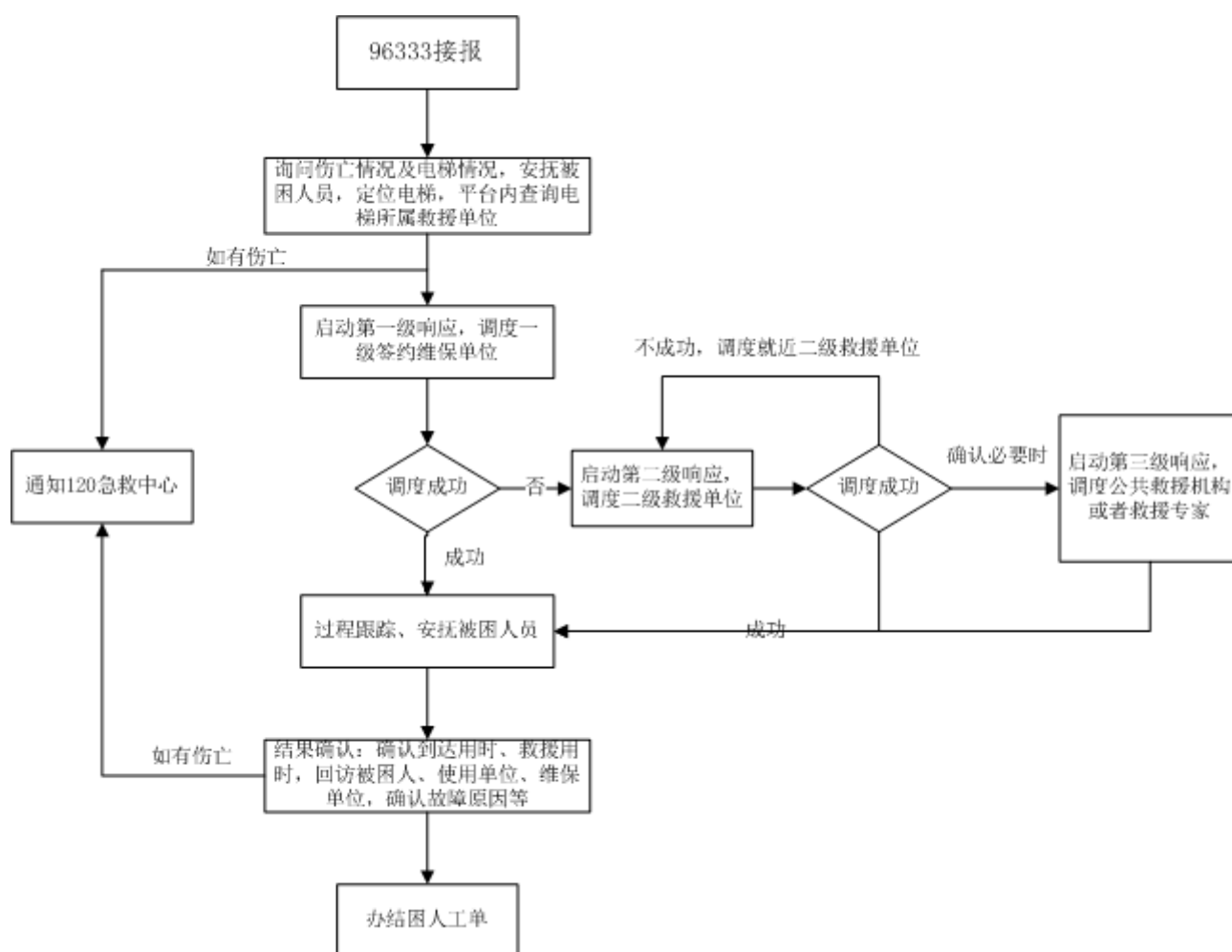
5.4 数据分析

电梯应急处置平台应按规定的周期对电梯应急处置数据进行分析，定期出具电梯应急处置分析报告，分析报告至少应包含应急处置基本情况、应急救援基本情况、困人故障情况、故障原因等内容。

5.5 数据归集

各级电梯应急处置平台的数据应按照DB32/T XXX归集规则逐级归集至省级电梯应急处置服务平台，确保数据的实时性和有效性。

附录 A
（规范性附录）
困人处置流程图



图A.1 困人处置流程图

附 录 B
(规范性附录)
故障原因分类

表B.1 故障原因分类

序号	类型	故障代码	故障分析
1	人为原因	0101	生活垃圾导致开关门受阻，电梯停止运行
		0102	人的鲁莽行为（扒门、踹门、野蛮搬运等），恶意破坏，电梯停止运行
		0103	装修垃圾导致开关门受阻，电梯停止运行
		0104	超载
		0105	阻挡关门时间过长，电梯无法运行
		0106	其他
2	外部原因	0201	电梯在运行过程中出现的停电
		0202	电气部件外部故障（进水、鼠咬、受潮、绝缘不良等）
		0203	机房温度过高，电气控制系统自动保护
		0204	故障后自动恢复运行
		0205	其他
3	门系统	0301	轿门锁（机械或电气装置）失效
		0302	厅门锁（机械或电气装置）失效
		0303	门机（门电机、传动机构、驱动与控制系统等）故障
		0304	门刀与滚轮（球）间距调整不良
		0305	安全触板、光幕等防夹人保护装置无效
		0306	主动门与从动门之间的联动失效
		0307	门触点失效
		0308	门挂轮破损
		0309	门导向系统失效
		0310	其他
4	曳引系统	0401	平衡系数不在标准范围内
		0402	曳引轮（轴）磨损
		0403	曳引机缺油或油量过多
		0404	传动皮带过松
		0405	钢丝绳卡阻或跳槽
		0406	钢丝绳磨损
		0407	变速箱故障
		0408	其他
5	导向系统	0501	导靴磨损超出标准范围
		0502	导轨润滑欠缺
		0503	其他

6	轿厢	0601	轿厢壁变形
		0602	照明失效
		0603	紧急报警失效
		0604	其他
7	控制系统	0701	控制主板失效
		0702	电气元器件（接触器、继电器、驱动器件等）失效
		0703	平层感应器失效
		0704	极限开关、急停开关、维修开关等传感器失效
		0705	电气连接不可靠
		0706	编码器失效
		0707	主电源开关失效
		0708	召唤失效
		0709	电梯重启故障
		0710	其他
8	电气系统	0801	变频器失效
		0802	电动机失效
		0803	制动器故障
		0804	主电源断开
		0805	其他
9	安全保护装置	0901	安全回路断开
		0902	消防开关失效
		0903	限速器开关动作
		0904	安全钳开关动作
		0905	缓冲器开关动作
		0906	张紧轮开关动作
		0907	上行超速保护开关动作
		0908	其他