

# 湖南省市场监督管理局

## 湖南省市场监督管理局 关于征求《湖南省电梯应急处置服务平台管理 办法（征求意见稿）》意见的通知

各市州市场监督管理局，省特种设备检验检测研究院，各有关单位：

为加强公共服务，提高电梯应急处置和救援服务能力，根据《中华人民共和国特种设备安全法》和《“十四五”市场监管现代化规划》《特种设备安全与节能事业发展“十四五”规划》要求，我局起草了《湖南省电梯应急处置服务平台管理办法（征求意见稿）》，现公开征求意见。

请认真组织研究，及时将反馈意见发送至邮箱 [rukuanghai@163.com](mailto:rukuanghai@163.com)，截止时间为2024年9月14日。



湖南省市场监督管理局

2024年9月9日

（公开属性：主动公开）

# 湖南省电梯应急处置服务平台管理办法

(征求意见稿)

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强公共服务，提高电梯应急处置、应急救援保障能力，降低电梯故障率，消除事故可能造成的损害，促进全省电梯安全综合保障水平提升，根据《中华人民共和国特种设备安全法》《国务院办公厅关于加强电梯质量安全工作的意见》（国办发〔2018〕8号）《质检总局关于推进电梯应急处置服务平台建设的指导意见》（国质检特〔2014〕433号）《湖南省人民政府办公厅关于加强电梯质量安全工作的通知》（湘政办发〔2019〕14号）及有关法律、法规、规范和标准，结合我省实际，制定本办法。

**第二条** 电梯应急处置服务平台（以下简称电梯应急平台）建设运行按照“政府统一领导、属地分级负责、平台协调指挥、企业落实责任、社会协调应对”的原则，坚持以电梯使用管理责任单位（以下简称使用单位）为主体、专业维保单位为主力、消防救援等部门为补充的方式开展电梯应急处置工作。

**第三条** 电梯应急平台的功能是综合调度电梯维保单位以及其他社会救援力量开展救援，并承担电梯咨询服务、风险监控、社会监督工作，以保障快速、安全地解救乘客、服务社会。平台

不承担具体的应急救援工作。

**第四条** 电梯应急平台的建设和运行除执行有关法律法规外，还应符合国家现行特种设备有关技术规范、标准的规定。

**第五条** 省市场监督管理局建立省电梯应急救援指挥中心（以下简称电梯指挥中心），指挥中心设在湖南省特种设备检验检测研究院（以下简称省特检院）。

**第六条** 省、市市场监管部门特种设备安全监察机构负责电梯应急平台建设运行的业务指导、监督管理工作。省特检院负责电梯指挥中心的日常工作。

**第七条** 市州市场监督管理局负责建立电梯应急救援中心（简称电梯应急中心），电梯应急中心负责统一调度全市范围内电梯应急救援工作。

**第八条** 本省行政区域内的各级市场监管部门、开展电梯检验检测工作的机构、使用单位、从事电梯维保工作的单位（以下简称维保单位）适用本办法。

## 第二章 一般规定

**第九条** 使用单位是保障乘客安全的责任主体，使用单位负责组织本单位管理区域内的电梯初期应急救援，安抚被困人员，维持现场秩序。

**第十条** 维保单位负责所维保电梯的应急救援及故障排除。对不能及时履行救援职责的，电梯应急中心调度其他志愿公共救

援站点或消防救援等力量实施救援。

**第十一条** 消防救援等社会专业救援力量应当做好救援人员的防护，按照各自的救援预案有序、安全地实施救援。

**第十二条** 电梯应急中心按照“自愿、就近、安全、保障”的原则，合理设置志愿公共救援站点。发生电梯故障、出现困人险情时，救援响应单位应按照“救人第一，快速反应”的原则，尽快到场处置，并第一时间互通信息，最大限度的减少损失和危害。

**第十三条** 所有在湘从事电梯维保业务的单位应纳入电梯应急平台管理并接受电梯应急中心的调度指令。

### **第三章 电梯指挥中心的责任和义务**

**第十四条** 建立电梯应急处置服务体系，负责为电梯应急中心提供平台系统软件、“96366”统一救援号码、呼叫救援服务等。

**第十五条** 电梯应急平台软硬件建设应具有安全性、可靠性，并满足技术先进、经济合理、实用可靠的要求。及时对硬件维护更新，对软件进行升级，确保电梯应急平台长期、稳定运行。

**第十六条** 每季度汇总电梯故障、救援情况、咨询投诉举报等信息，每半年度对全省电梯安全状况进行统计分析并定期向社会公布。

**第十七条** 根据业务需要配备适当的人员，技术专家负责分

析电梯故障原因，为电梯事故调查处理提供技术支持，必要时可到现场进一步核实。

**第十八条** 负责对各市州电梯应急中心的指挥领导、管理考核等工作，针对重点问题进行督查督办，提高应急救援效率。

#### **第四章 各市州电梯应急中心的责任和义务**

**第十九条** 各市州电梯应急中心应具备电梯应急平台软件系统和呼叫救援服务功能。已具备电梯平台软件系统和呼叫救援服务功能的市州，应按省电梯应急处置服务平台数据对接规则，与指挥中心完成数据对接。没有平台软件系统和呼叫救援服务功能且有需求的市州，鼓励依程序申请使用指挥中心的平台软件系统和呼叫救援服务功能。电梯应急中心对辖区内电梯应急处置救援工作负责。

**第二十条** 组织辖区内电梯责任单位在电梯平台信息系统申请注册，工作人员核实相关信息后启用账号，确保责任单位数据准确。做好相关责任单位规范、熟练使用电梯平台的培训、咨询等工作。

**第二十一条** 工作人员应审核电梯相关数据，包括电梯地理位置、电梯责任单位名称、责任人电话、唯一性标牌号码等，确保准确无误。同时，要督促电梯相关责任单位将标牌或使用标志放置在电梯轿厢内醒目的位置。

**第二十二条** 电梯应急中心施行 24 小时值班制度，电梯应

急救援呼叫和接听的通话录音应保存 1 年。

**第二十三条** 建立三级救援响应机制。一级响应责任主体为电梯维保合同约定的维保单位。二级响应责任主体为纳入中心应急处置服务平台软件系统的电梯公共救援站点（一般由维保能力较强的单位在履行社会责任的基础上自愿承担），原则上每个县（市、区）不能少于 2 个网格救援站点。三级响应责任主体为电梯检验检测机构、公安消防等社会化专业救援力量。启动二、三级响应应急救援，使用单位、签约维保单位应对其使用管理、维护保养电梯的应急处置救援工作负责。

**第二十四条** 建立从接到乘客困梯等故障呼叫电话到完成救援后对乘客的回访的指挥程序、流程，规范电梯故障统计格式和上报机制，接受群众关于电梯方面的咨询或投诉。

**第二十五条** 接到乘客被困电梯的求助电话后，应调度相关维保单位按照电梯应急救援响应程序和时限要求实施救援。对维保单位不能及时救援的，应按照就近原则，调度、协调电梯公共救援站点或公安消防等救援力量。

**第二十六条** 在工单派发过程中，如发现实际使用单位或维保单位的信息与电梯平台录入的信息不符，应通过电梯平台实时进行记录和修正。

**第二十七条** 加强对网格救援工作的考核力度，及时优化网格队伍。加强监管故障高发电梯所涉及的使用单位和维保单位。及时进行区域内电梯应急救援数据分析，定期形成市级电梯应急

救援处置情况报告，并向社会公布。

## 第五章 维保单位的责任和义务

**第二十八条** 维保单位应当对其维护保养的电梯的安全性负责。接到电梯困人等故障通知后，应立即赶赴现场采取必要的措施实施救援。

**第二十九条** 维保单位应指定电梯救援负责人及各站点救援负责人，制定责任制度和值守制度，确保 24 小时值守电话畅通，救援人员应在规定的时间内到达现场实施救援。

**第三十条** 维保单位应配备足够的应急救援人员和救援工具，接到指挥中心发出的救援指令时，应立即实施救援。救援人员应至少由 2 名持有《特种设备作业人员证》组成，应熟悉电梯救援方法和流程，能够安全可靠地执行救援任务。

**第三十一条** 维保单位的信息发生变化的，维保单位应将所变更信息的纸质版加盖本单位公章，与电子版一并自变更之时起 24 小时内报送至属地市场监管部门备案。

**第三十二条** 完成救援任务后，救援人员应立即通过电话告知电梯应急中心，维保单位应及时排查电梯故障并组织维修工作，同时，故障及维修情况应记录在电梯平台的电子档案中。

## 第六章 使用单位的责任和义务

**第三十三条** 切实落实电梯安全使用主体责任，确保电梯轿

厢内的通信信号正常，以便在发生困人故障时能够及时与电梯应急中心取得联系。

**第三十四条** 按照电梯应急平台建设要求，指定专门的单位负责人和电梯救援责任人完善应急救援信息、电梯地理位置信息的采集工作，并制定相关的责任制度和值守制度。

**第三十五条** 准确张贴“电梯应急处置标牌”，防止污染标牌，破损的应及时更换。

**第三十六条** 配合维保单位快速落实救援行动，在未排除故障前停止使用困人电梯。

**第三十七条** 如果变更值守电话或电梯救援责任人的通讯方式发生变更，电梯安全总监应在 24 小时之内通过电梯平台信息系统进行信息更新和维护。

**第三十八条** 在电梯应急救援过程中，如发现电梯五方通话故障或发现五方通话无人值守的问题，应及时整改。

## 第七章 附 则

**第三十九条** 本办法由省市场监管局负责解释，自公布之日起施行。

- 附件：1. 湖南省电梯应急处置服务平台工作规范  
2. 湖南省电梯应急处置服务平台运行管理制度

## 附件 1

# 湖南省电梯应急处置服务平台工作规范

## 1. 运行规范

电梯应急处置服务平台（以下简称电梯应急平台）运行按照《应急处置工作要求》（附件 1-1）施行。

## 2. 运行要求

### 2.1 总体流程

电梯应急平台处置流程按照《应急处置救援操作要求》（附件 1-2）施行。

### 2.2 救援呼叫确认

电梯应急救援中心（以下简称电梯应急中心）工作人员在接到救援呼叫后，确认应急处置类型，包括困人故障、非困人故障、投诉咨询和其他类型。

### 2.3 困人故障处置

#### 2.3.1 救援安抚

电梯应急中心工作人员对呼叫人进行安抚与安全提醒。

#### 2.3.2 信息查询

电梯应急中心工作人员通过系统查询确认被困人所在位置及电梯维保单位等信息。

#### 2.3.3 下达指令

### 2.3.3.1 第一级响应

电梯应急中心工作人员与困人电梯的维保单位联系，将被困电梯的地址、呼叫人的联系方式等信息告知维保单位，并发出救援指令。同时告知属地市场监管部门相关人员。

### 2.3.3.2 第二级响应

第一级响应单位在规定时间内未回复，电梯应急中心立即与就近的志愿公共救援站点联系，告知被困电梯的地址、呼叫人的联系方式，并发出救援指令。

### 2.3.3.3 第三级响应

第二级响应单位在规定时间内未回复，电梯应急中心立即与消防救援等社会化专业救援力量联系，并告知被困电梯的地址、呼叫人的联系方式。

### 2.3.3.4 救援到达时间要求

电梯应急救援单位应尽快到达救援现场，救援到达时间原则上不得超过 30 分钟。

### 2.3.4 过程跟踪

电梯应急中心工作人员在救援人员到达现场前，应与被困人员保持联系并进行安抚。

### 2.3.5 实施救援

救援人员到达现场后应立即实施救援，救援操作规范应按照《应急处置救援操作要求》的要求进行，解救被困人员后将救援结果反馈电梯应急中心。

### 2.3.6 结果确认

电梯应急中心工作人员在被困人员解救后，致电呼叫人或困人电梯使用单位确认救援结果，并记录处置情况。

### 2.3.7 故障处理

电梯应急中心工作人员与救援人员确认困人故障原因，救援人员在排除故障原因后及时反馈电梯应急中心。

## 2.4 非困人故障

### 2.4.1 下达指令

获知故障电梯的地址等信息，对故障电梯的维保单位下达指令，将故障电梯的地址、故障情况、呼叫人的联系方式告知维保单位，并在规定的时间内到达现场。

### 2.4.2 故障原因反馈

维保人员到达现场，找到故障电梯，确认故障原因后应使用电梯应急平台上报有关情况。对无法现场修复的故障，维保单位应告知故障电梯所在业主方或管理方，张贴停梯告示，在故障电梯前放置警示牌。告知电梯应急中心工作人员无法现场修复的原因。

### 2.4.3 结果确认

电梯应急中心工作人员应在故障电梯故障排除后或故障原因确认后，致电呼叫人告知维修结果。

## 2.5 特殊情况处置

应急处置公共服务特殊情况的处置应按《应急处置特殊情况

处置要求》（附件 1-3）施行。

## 2.6 咨询、投诉处置

接到来电咨询后，告知咨询人电梯应急处置热线的工作范围，按照《投诉咨询处理流程》（附件 1-4）及时回复能解答的问题；记录无法现场解答的问题，向有关单位转达，得到回复后及时反馈咨询人。接到电梯投诉后记录有关情况。应对投诉事项进行判断，属于受理范围的，5个工作日内作出处理并反馈；不属于受理范围的，应向投诉人说明原因。多次投诉同一事项，应按隐患处置，及时反馈有关部门。

## 应急处置工作要求

### 1. 处置平台

#### 1.1 人员管理规范

1.1.1 电梯应急中心工作人员应掌握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，普通话流利。

1.1.2 现场救援人员应持有有效《特种设备作业人员证》，熟悉各类电梯结构，遵守相关救援操作制度。

#### 1.2 硬件管理规范

1.2.1 服务器机房内必须保持整洁，不得放置无关的设备和物品。工作人员应每日检查服务器机房的温度和湿度，保持恒温、恒湿。

1.2.2 电梯应急中心计算机设备开机顺序：先开 UPS 电源、打印机、扫描仪、显示器等外设，再开主机；关机顺序相反，不得强行开/关机。

1.2.3 电梯应急中心计算机规范使用 U 盘、光盘和移动硬盘等传输介质。

1.2.4 工作人员应及时按正确方法清除设备上的污垢，保证设备正常使用。

1.2.5 任何人不得私自拆卸电梯应急中心设备，增加、减少

或试用新配件。

### 1.3 软件管理

1.3.1 实施备份制度，平台软件数据备份至少每天一次，建立数据备份日志。

1.3.2 工作人员应对电梯应急中心软件的运行日志和使用情况进行监控，以便及时发现软件存在的问题。

1.3.3 电梯应急中心计算机软件应采用正版软件，禁止安装与应急处置工作无关的应用软件。

1.3.4 禁止使用电梯应急中心计算机网络聊天、玩游戏、看视频等及浏览与应急处置工作无关的网页。

### 1.4 环境管理

1.4.1 电梯应急中心除日常应急处置工作外，应保持安静，严禁聚众聊天、高声喧哗。

1.4.2 电梯应急中心应制定卫生环境值日计划表，保持环境干净整洁，无杂物、纸屑、垃圾，绿化植物放置有序，保持良好状态。

1.4.3 电梯应急中心应保持办公桌面清洁、有序，桌面除当前使用文件、电脑、口杯、电话、笔筒、文件盘（柜）外，不允许放其他物品。

## 2. 维保单位

2.1 制定电梯救援责任人、责任制度和值守制度，确保 24 小时值守电话畅通，30 秒内接听应急救援电话，救援人员在规定的

时间内到达现场。

2.2 严格执行电梯应急中心的指令，配备足够的应急救援人员和救援工具。

2.3 救援人员应至少由 2 人组成，并持有《特种设备作业人员证》。救援人员应熟悉《应急处置救援操作要求》，熟悉电梯救援方法和救援流程，按照应急救援操作步骤和规范要求，安全、可靠地实施救援任务。

2.4 完成救援任务后，救援人员应立即通过电梯应急平台上报救援情况。维保单位应及时排查电梯故障并维修，故障及维修情况上传电梯应急平台。

2.5 维保单位新保或失保电梯，应在 2 日内向电梯应急中心备案。

2.6 维保单位变更 24 小时值守电话、应急负责人通讯方式，应及时告知电梯应急中心，并按规定在电梯应急平台上修改相关资料。

2.7 维保单位应协助做好电梯应急处置相关工作，做好“96366”应急救援标识牌，确保张贴准确到位，日常加强标识牌的检查，防止污损。协助完成维保电梯地理位置信息的数据采集和上报。

### 3. 公共救援站点

3.1 制定电梯应急救援机构责任人、责任制度和职守制度，确保 24 小时职守电话畅通，30 秒内接听应急救援电话，救援人

员应在规定的时间内到达现场。

3.2 严格执行电梯应急中心的指令，配备足够的应急救援人员和救援工具。

3.3 救援人员应至少由 2 人组成，并持有《特种设备作业人员证》。救援人员应熟悉《应急处置救援操作要求》，熟悉电梯救援方法和救援流程，按照应急救援操作步骤和规范要求，安全、可靠地实施救援任务。

3.4 完成救援任务后，救援人员应立即电话告知救援情况；应明确告知使用单位电梯在故障排除前不能使用。

3.5 电梯应急救援机构变更 24 小时值守电话、应急负责人通讯方式，应及时上传电梯应急平台。

#### 4. 救援操作规范

4.1 承担救援义务的救援站的救援人员应具备安全施救的能力与素质，救援站所属维保单位和电梯应急中心应强化对救援人员的培训管理。

4.2 救援站所属维保单位应选派责任心强、专业能力强的的人员为救援人员，救援人员必须持有有效的《特种设备作业人员证》，维保单位应强化对救援人员的安全救援知识、救援程序的日常培训考核，对考核不合格的不得安排承担救援工作。

4.3 电梯应急中心应根据本行政区域电梯安全状况，主要电梯品牌、事故及救援人员实际情况，制定培训工作计划，对救援人员组织必要的应急救援培训，每年不少于 1 次，并建立培训档

案，记录救援人员接受培训的情况。

4.4 应急救援培训的主要内容包括：电梯应急救援安全技术规范、应急救援操作规范、电梯救援典型案例、电梯应急处置工作规范及程序、应急救援安全防护知识、救援疑难案例的处置程序等。

## 应急处置救援操作要求

### 1. 救援准备

1.1 现场应急救援至少由 2 名以上具有《特种设备作业人员证》的人员进行。

1.2 应急救援人员必须清楚了解、熟练掌握应急救援程序和流程，并严格执行。

1.3 现场应急救援时，必须正确配备和穿戴应急救援工作所必须的个人防护用品。

1.4 应急救援前，应检查应急救援所需工具是否完好、齐全。

1.5 严禁违章救援、冒险救援以及酒后救援。

1.6 救援现场应放置警示牌和安全护栏。

### 2. 装备配备

2.1 常规工具装备包括安全防护用具、照明器材、通讯设备、警示牌或安全护栏、层门开锁钥匙、常用五金工具等。

2.2 特殊情况下需要使用以下工具装备：手动葫芦、撬杠、千斤顶、钢丝绳套、钢丝绳卡绳板、切割设备等。

### 3. 救援原则

3.1 电梯发生困人后，如果电梯专业维修人员能够对电梯进行操作和控制，建议采取电梯专业维修人员的一般救援措施，完

成救援活动。

3.2 电梯发生困人后，如遇特殊情况维修人员不能对电梯进行操作和控制，应请求专业技术人员和值班工程师技术支持。

#### 4. 操作程序

##### 4.1 救援确认

4.1.1 首先断开电梯主电源，以避免在救援过程中突然恢复供电而导致意外的发生。

4.1.2 应急救援人员通过电梯紧急呼叫装置或其他通讯方式与被困乘客保持通话，安抚被困乘客，可以采用以下安抚语言：

“乘客们，你们好！很抱歉，电梯暂时发生了故障，请大家保持冷静，安心地在轿厢内等候救援，专业救援人员已经开始工作，请听从我们的安排。感谢您的配合！”

4.1.3 若确认有乘客受伤或有可能有乘客会受伤等情况，应立即通报 120 急救中心，以使急救中心做出相应行动。

4.1.4 应急救援人员通过与轿厢内被困乘客的通话，以及使用单位相关人员的询问或与电梯应急中心的信息沟通等渠道，初步确定轿厢的大致位置。

4.1.5 在保证安全的情况下，用电梯专用层门开锁钥匙打开所初步确认的轿厢所在层楼的上一层层门（若初步确认轿厢在顶层，则打开顶层的层门）。

4.1.6 打开层门后，若在开门区，则直接开门放人；若在非门区，则仔细确认电梯轿厢确切位置，以便进行下一步操作。

## 4.2 手动平层操作

4.2.1 仔细阅读电梯松闸盘车救援作业指导、无机房电梯紧急松闸救援作业指导或紧急电动运行作业指导，严格按照相关的作业指导要求进行救援操作。

4.2.2 救援人员通过机房（紧急操作屏）的通话装置或其他通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

4.2.3 确定轿厢需要移动的方向后，松闸盘车。松闸盘车救援作业安全注意点：在确定一名维修人员双手已握紧电梯盘车轮时，另一名维修人员方可用松闸扳手打开机械抱闸；松闸盘车救援时，两名救援人员必须紧密配合，时刻关注电梯的移动状况，遇突发情况时，负责松闸的救援人员要立即释放抱闸扳手，关闭机械抱闸装置。

4.2.4 紧急松闸救援作业安全注意点：对于未设置溜车速度控制装置的无机房电梯，救援人员要采用“点动”方式反复松开抱闸装置，利用轿厢重量与对重的不平衡，使电梯轿厢缓慢滑行，直至电梯轿厢停在平层位置，关闭抱闸装置。

4.2.5 轿厢移动距离，并通过观察钢丝绳上的平层标记或平层区指示灯等，判断电梯轿厢进入平层区后，停止松闸盘车救援作业、紧急松闸救援作业或紧急电动运行操作。

4.2.6 除上述原因外，电梯遇到其他情况时，可按照该电梯制造厂家的相关规定进行处理。

## 4.3 开门放人

4.3.1 根据轿厢实际所在层楼，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

4.3.2 如层门开锁钥匙无法打开层门，维修人员可到上一层楼站打开层门，在确认安全的情况下上到轿顶，手动盘开层门/轿门，救出被困乘客。

#### 4.4 救援后续工作

4.4.1 救援人员关闭电梯层、轿门，保持现场警示牌或安全护栏，以便维护保养单位开展修复工作。

4.4.2 救援人员填写应急救援记录表，向使用单位和应急处置中心汇报救援情况，并告知使用单位在排除电梯故障前不得使用。

## 应急处置特殊情况处置要求

### 1. 特殊情况类型

#### 1.1 电梯重大事件主要包括：

1.1.1 社会影响重大的困人或故障事件（主要标志性建筑、人员募集场所等）；

1.1.2 有人员伤亡事故的电梯应急处置案件；

1.1.3 应急处置平台系统故障（包括无法登陆、系统死机等）；

1.1.4 电梯困人时救援人员未能在 30 分钟内到达现场；

1.1.5 电梯故障 48 小时内（除特殊情况外）无法维修完成。

### 2. 电梯重大事件分级上报

2.1 电梯应急中心工作人员在遇到电梯重大事件时，除根据《电梯应急处置服务平台运行规范》执行外，还应根据事件的严重程度逐级上报。

2.2 若电梯困人时救援人员未能在 30 分钟内到达现场、电梯故障 48 小时内无法维修完成，电梯应急中心工作人员应上报给中心负责人，并详细记录，随时向电梯应急中心负责人报告事件最新处理情况。

2.3 若发生人员伤亡事故的电梯应急处置事件，电梯应急中心工作人员除根据《电梯应急处置平台运行规范》执行外，应根

据实际情况致电 119、120 联动救援，同时上报给中心负责人，中心负责人根据情况向上逐级汇报。完成重大事件处置后，需整理事件处置相关资料形成书面报告向中心负责人报告。

## 投诉咨询处理流程

### 1. 咨询类

#### 1.1 电梯法律法规、维保公司信息的咨询：

当接到咨询电梯法律法规、维保公司信息的电话时，应向致电人解释“96366”是专门接听电梯困人或电梯故障的应急处置电话，并告知其拨打相关部门电话进行咨询。

#### 1.2 申请年检、超期年审、申请特种设备人员考证的咨询：

当接到咨询申请年检、超期年审、申请特种设备人员考证的电话时，向致电人解释“96366”是专门接听电梯困人或电梯故障的应急处置电话，并告知其拨打检验机构及培训机构电话进行咨询。

#### 1.3 如无法解决时：

如有特殊情况无法解决时，应先将致电人所说的内容记录下来，查询清楚后再回复致电人。

### 2. 投诉类

#### 2.1 对电梯维保公司、电梯自身质量及电梯公司人员服务的投诉：

当接到投诉电梯维保公司、电梯自身质量及电梯公司人员服务的电话时，应向致电人解释“96366”是专门接听电梯困人或

电梯故障的应急救援电话，并告知其拨打 12345 政务热线进行投诉。

## 2.2 对检验检测机构或检验人员的投诉：

当接到投诉检验检测机构或检验人员的电话时，应向致电人解释“96366”是专门接听电梯困人或电梯故障的应急处置电话，并告知其拨打监察机构电话进行投诉。

## 2.3 如无法解决时：

如有特殊情况无法解决时，应先将致电人所说的内容记录下来，查询清楚后再回复致电人。

**咨询/投诉记录表**

日期	咨询/投诉人姓名	联系方式	咨询/投诉内容	内容归属部门/责任人	解决结果

## 附件 2

# 湖南省电梯应急处置服务平台运行管理制度

## 一、保密制度

（一）对呼叫人的姓名、联系电话和呼叫提供的有关情况，未经电梯应急中心负责人批准，工作人员不得擅自向任何部门及个人提供和查阅。

（二）妥善保管工作中产生的各类信息资料，未经电梯应急中心负责人批准，对有关呼叫内容、各种系统软件、文件等不得私自拷贝、翻印、复印，不得带出本单位。

（三）电梯应急中心工作人员务必保管好自己“96366”坐席及业务系统的账号和密码，不得泄密。涉密人员调离、改任岗位时，应当将自己保存的保密信息移交接收人员，并完备交接手续，不得随意移交他人。

（四）未经电梯应急中心负责人批准，不得擅自接受新闻媒体的采访，不得提供有关“96366”呼叫信息和查处情况，不得向任何单位和个人泄露“96366”数据信息和分析结果。

（五）因工作需要查、借、阅有关“96366”呼叫投诉相关资料的，须经电梯应急中心负责人批准。工作人员应对查、借、阅的内容、方式、时间和人员的有关情况进行登记。

（六）销毁有关文字资料和音像资料等履行审批、签字手续，

须有两人以上监销，任何人不得擅自处理。

（七）电梯应急中心工作人员，对安装有物联网系统的电梯，在没有应急事件发生时，不得调看物联网视频。

（八）对违反保密制度，造成不良后果的，应按其性质及情节对有关责任者给予严肃处理，情节严重者，将追究法律责任。

## **二、电梯安全状况分析报告制度**

### **（一）电梯安全状况分析报告频次**

定期对本行政区域电梯安全状况进行分析，每季度出一份“电梯安全状况分析报告”。

### **（二）电梯安全状况分析报告内容**

#### **1. 电梯应急处置情况工作基本情况**

按照一定时间段统计电梯应急处置结果，包括电梯应急处置总量，电梯困人事故发生数量，电梯故障发生的数量和解救被困的人数，电梯投诉、咨询情况，分析救援到达现场的平均用时和救援平均用时，按行政区域电梯应急处置事件统计等。

#### **2. 电梯困人到达超时情况统计**

按照行政区域统计困人救援各级救援用时情况。

#### **3. 电梯困人和故障高发区域及维保单位统计**

按照电梯困人率对处于前三位的维保单位进行统计，按照高发事件的使用单位及其维保单位进行统计。

#### **4. 对重要场所困人故障进行统计**

包括住宅小区、办公区域、商场超市、宾馆饭店、医院、学

校、文娱体育馆进行困人故障率进行统计。

### 5. 电梯主要故障原因分析

对电梯的故障原因进行统计分析。

### 6. 典型案例通报

对该时间段发生的典型电梯应急事件进行通报。

### （三）电梯安全状况分析报告运用

对电梯应急处置超时的单位进行安全提示；对该时间段发生的应急事件进行分析，向监察机构提出建议。

## 三、“96366” 应急标牌管理制度

### （一）使用范围

“96366” 电梯应急救援电话使用范围覆盖长沙市等 14 个市州，“96366” 应急标牌应在全省在用电梯全部张贴，停用后重新启用的设备若无标牌，应及时申请标牌后再启用。

### （二）标牌制作



尺寸规格：130mm×184mm×0.8mm，无材质要求

### （三）使用管理

#### 1. 发放

##### （1）初次发放

由各市州市场监管部门负责制作应急标牌，按照所属行政区域统一发放，由维保单位领取本单位维保电梯的应急标牌，并协同使用单位核实电梯注册代码、设备使用地点等重要信息无误后进行张贴。

##### （2）新增设备发放

按照各县市区电梯安全监管部门每年预估新增电梯数量统一印制编有电梯设备识别码的“96366”标牌，在办理注册登记时与使用登记证一并发放，并告知用户张贴方式。发放完毕及时申请重新统一印制。

#### 2. 标牌张贴

电梯维保单位务必核实6位电梯设备识别码与所对应使用单位、注册代码、设备使用地点等，不可随意变更标牌上标注的设备识别码，不可贴错位置，以免延误救援工作。

#### 3. 应急标牌的巡查

使用单位或电梯维保单位，每月应对所管理或维保电梯的应急标牌粘贴情况进行定期巡查，并在巡查过程中记录设备准确信息，做到及时发现、及时粘贴。

### 四、电梯设备识别码编码规则

#### （一）识别码管理

1. 编号规则：为区分各市州的电梯应急救援编号，编号首位用字母区分，字母编码规则如下：A：长沙、B：株洲、C：湘潭、D：衡阳、E：邵阳、F：岳阳、G：张家界、H：益阳、J：常德、K：娄底、L：郴州、M：永州、N：怀化、U：湘西；数字编码各市州都为从“000001”开始的6位数字。

### 2. 在用电梯赋码规则：

依据上述编码规则，先按各行政区域内维保单位名称进行排序，再对该区域所有在用设备统一编写流水号，进行电梯设备识别码的首次赋码，该识别码为对应电梯唯一识别代码，直至该电梯拆除，若电梯拆除，应取消设备识别号与该电梯的对应关系，且标牌作废，但保留号码以赋予该区域新增设备，电梯设备停用期间保留电梯识别码，启用后识别码不变。

### 3. 新增电梯赋码规则

新增电梯的赋码应先填补由于拆除等原因空缺对应电梯的识别码，若无空缺应在各区域电梯统计数据末端按流水顺序添加。

## 五、资料归档制度

（一）电梯应急中心文件资料必须做到规范统一、归档及时，档案资料管理由专人负责，妥善保管。

（二）记录反映电梯应急中心工作情况，具有日后查考利用价值的各种文字、图片、录音、影像材料均属于归档范围，具体如下：

1. 案件受理、调查、处理结果、反馈整改等程序形成的材料；
2. 登记材料；
3. 上级部门交办案件材料，或其他部门转办案件材料；
4. 来信、来函、回复材料；
5. 统计、分析、总结等材料；
6. 简报、信息、汇报材料、宣传稿件；
7. 文件（上级、本级、下级或其他部门文件）；
8. 规章制度；
9. 其他需要存档的资料；

（三）对所有的文字、声音、视频材料应及时分类整理，归档登记，电梯应急中心档案管理人员要将中心所有档案编排页码，及时向档案室归档。

（四）外单位来电梯应急中心查阅重要资料，要出示相关证明，并经电梯应急中心负责人同意，并做好登记；借阅有关档案材料，须办理登记手续并及时归还；复印有关资料，须经电梯应急中心负责人同意并登记。