

电梯应急处置平台服务规范

Specification for elevator emergency disposal platform service

2025 - 09 - 03 发布

2025 - 10 - 03 实施

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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽奥里奥克科技股份有限公司提出。

本文件由安徽省市场监督管理局归口。

本文件起草单位：安徽奥里奥克科技股份有限公司、淮北问鼎电子科技有限公司、安徽省特种设备检测院、安徽省市场监督管理信息中心、安徽省嘉和机电销售有限责任公司、马鞍山市电梯应急处置管理中心、安徽鑫弘晟楼宇设备有限公司、安徽安信电梯工程有限公司。

本文件主要起草人：潘弘、周志强、王天、朱克文、郑男、吴伟、陈光、徐丽、张黄成、赵卫、王贯中、李芳、朱尉、汪俊。

电梯应急处置平台服务规范

1 范围

本文件规定了电梯应急处置平台工作的基本要求、调度流程、处置调度、数据管理、服务监督与承诺、评价与改进。

本文件适用于建立电梯应急处置平台的电梯突发应急事件的处置服务工作，不适用于火灾、地震、水灾等自然灾害造成的电梯应急处置服务工作。

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。

GB/T 22239-2019 信息安全技术网络安全等级保护基本要求

3 术语和定义

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 response platform

基于通讯、调度、地理信息系统、物联网等信息技术，接受电梯困人等故障的报警，开展组织协调、指挥救援行动的公共服务平台。

3.2

应急处置中心 emergency response center

经政府授权，运用电梯应急处置平台对电梯困人等故障实施应急处置调度，并进行相关数据处理和统计分析的组织。

3.3

人工坐席 artificial seating

应急处置中心中负责电梯应急处置的客服人员。

3.4

签约维保单位 elevator maintenance unit

与电梯使用单位签订电梯维护保养合同，提供电梯维护保养、应急救援等服务的电梯维保单位。

3.5

志愿救援单位 volunteer rescue units

经特种设备安全监督管理部门同意，愿意承担志愿救援任务的电梯维保单位。

3.6

社会公共救援组织 social public rescue organizations

参与电梯应急处置的公安消防机关等公共组织。

4 基本要求

4.1 机构

4.1.1 应急处置中心

- 4.1.1.1 搭建平台，建立并维护电梯基础信息、维保信息和应急处置信息数据库。
- 4.1.1.2 建立电梯应急处置平台管理制度、调度流程、服务流程、反馈流程。
- 4.1.1.3 采取每周 7 天，每天 24h 工作制。
- 4.1.1.4 统一调度签约维保单位与志愿救援单位、协调社会公共救援组织开展电梯应急处置调度工作。
- 4.1.1.5 对中心人工坐席进行培训。
- 4.1.1.6 为中心人工坐席配备必要的设备，保证电梯应急处置服务工作正常运转，包括不限于坐席工位、电脑设备、耳麦、语音线路。

4.1.2 电梯维保单位

- 4.1.2.1 按照要求配合应急处置中心开展应急处置工作。
- 4.1.2.2 配备足够的救援人员、工具和仪器设备及个人劳动防护用品。
- 4.1.2.3 制定应急措施和救援预案，每年至少针对本单位维保的不同类别（类型）电梯进行一次应急演练。
- 4.1.2.4 每年对救援人员开展安全、应急救援知识和技能培训。
- 4.1.2.5 电梯维保单位应有应急救援负责人，且应严格按照要求配置持证电梯作业人员的专业队伍，并有公开的联系方式。
- 4.1.2.6 电梯维保单位应在电梯应急处置平台进行单位备案、维保项目备案、维保人员备案，电梯所属维保单位发生信息变更后，新签约的维保单位应在 5 个工作日内在电梯应急处置平台进行维保项目备案。

4.1.3 电梯使用单位

- 4.1.3.1 按照要求配合应急处置中心开展应急处置工作。
- 4.1.3.2 建立电梯应急救援管理、事故报告和处理制度。
- 4.1.3.3 指定电梯安全管理员，每年对电梯安全管理员开展安全和技能培训。
- 4.1.3.4 配备开展救援的辅助器材。
- 4.1.3.5 对电梯统一应急救援标识或其他求助报警装置进行维护，保持救援标识表面整洁、其他求助报警装置有效。

4.2 人员

4.2.1 人工坐席

- 4.2.1.1 掌握电梯的基本知识和乘用常识。
- 4.2.1.2 具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求。具备一定的方言辨识能力，能够使用规定的服务用语（参见附录 A），语速（120~150）字/min，普通话二级及以上。
- 4.2.1.3 熟练使用电梯应急处置平台软件系统。
- 4.2.1.4 熟练掌握电梯应急处置热线服务工作流程。
- 4.2.1.5 熟练掌握应急救援服务流程及相关救援组织的信息。
- 4.2.1.6 能使用电梯应急救援安全知识解答被困人诉求并进行情绪安抚。

4.2.1.7 保证每通电梯应急救援电话在 10 s 内接通，对于因电话占线、语音系统故障、乘客主动挂断等未接来电，10 s 回拨电话。

4.2.1.8 发生人员伤亡事故 30 min 内向辖区特种设备安全监督管理部门报告。

4.2.2 救援人员

4.2.2.1 保持电话 24 h 畅通，及时响应电子工单并赶赴现场实施救援。

4.2.2.2 了解相关法律法规，掌握平台操作流程。

4.2.2.3 具有相应的特种设备作业人员证，掌握应急救援程序，按照应急处置中心的调度要求实施救援任务。

4.2.2.4 接到应急救援信息后，救援人员应当迅速赶赴现场实施救援，设区的市市区范围内抵达时间不应超过 30 分钟，其他地区不得超过 1 h，救援成功后将救援到场时间、救援完成时间、有无伤亡、困人数、故障现象等信息上传至电梯应急处置平台。

4.3 电梯应急处置平台要求

4.3.1 建设要求

4.3.1.1 平台的设计应统筹规划，充分考虑与其他平台间数据资源共享及互联互通。

4.3.1.2 应有胜任的维护人员或维护组织进行系统的技术维护，维护工作至少包括：业务数据定期更新，重要数据及时更新，数据整理和备份等。

4.3.1.3 平台发生故障时，不应影响平台的基础数据安全性及完整性。

4.3.1.4 平台应能适应数据存储的需求，具有较好的查询和检索能力。

4.3.1.5 平台和运营过程中产生的数据应明确权属责任及义务。

4.3.1.6 平台具备让电梯维保单位、使用单位进行单位备案、维保项目备案、维保人员备案、安全员备案等功能，确保电梯维保单位、使用单位信息准确。

4.3.2 安全要求

4.3.2.1 平台应具有良好的应用安全保障机制，能对登录用户的身份进行认证，并记录用户的操作如数据的录入、修改等。

4.3.2.2 平台至少应满足 GB/T 22239 中二级安全保护等级的要求。

4.3.2.3 平台应对用户信息采集及分发的数据采取监视和记录的技术措施，留存相关事件的网络日志应不少于 6 个月。

5 调度流程

5.1 电梯应急处置工作包括对困人、非困人事件的处理，调度流程见图 1。

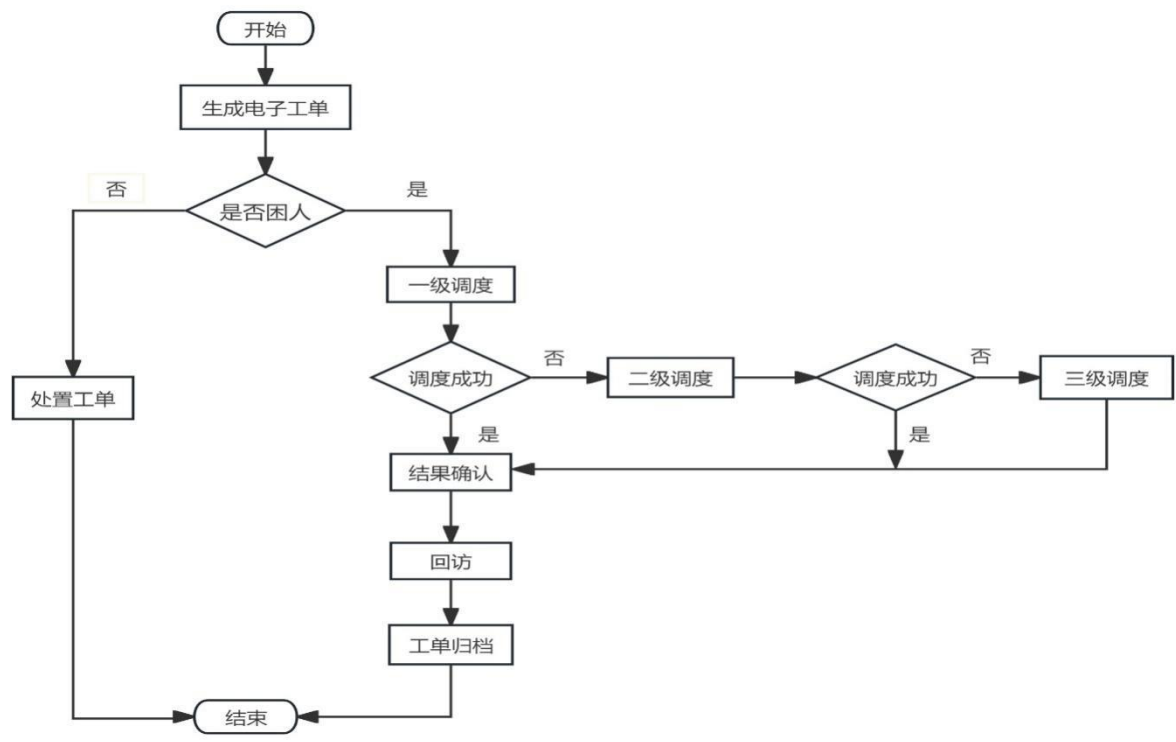


图1 电梯应急处置调度流程

5.2 生成电子工单

5.2.1 当电梯发生困人事件时，人工坐席接通电话并在平台上生成电子工单。困人事件来源的方式包括但不限于电梯统一应急救援标识中的二维码扫码、拨打 96366 电梯应急救援专线、电梯物联网、119/110 转接。电子工单内容应包括但不限于：

- 困人电梯具体位置；
- 被困人数；
- 联系人及联系方式；
- 是否为老人、儿童、孕妇等特殊人群；
- 是否有受伤等特殊情况。

5.2.2 当电梯发生非困人事件时，人工坐席接通电话并在平台上生成电子工单。非困人事件来源的方式包括但不限于电梯统一应急救援标识中的二维码扫码、拨打 96366 电梯应急救援专线、电梯物联网、119/110 转接。电子工单内容应包括但不限于：

- 电梯具体位置；
- 事件描述；
- 联系人及联系方式；
- 是否有受伤等特殊情况。

5.3 调度

对电梯困人、非困人事件开展相应处置调度，具体要求见本文件的第 6 章。

5.4 回访

与实施应急处置的人员联系后，人工坐席应在 30 min 内对被困人员进行电话回访，回访内容包括应急救援人员到达现场时间、是否获救、是否受伤、对应急救援人员的评价等，并做好回访记录。

6 处置调度

6.1 非困人处置

人工坐席将非困人电子工单发送至签约维保单位，签约维保单位应及时响应并处置工单，确认故障原因，排除故障，并将处置结果上传至平台。

6.2 困人调度

6.2.1 调度分级

电梯困人处置调度分为三级。

6.2.2 响应单位

一级调度响应单位为签约维保单位，二级调度响应单位为志愿救援单位，三级调度响应单位为社会公共救援组织。

6.2.3 调度顺序

困人事件发生后，首先启动一级调度，一级调度启动失败后，启动二级调度，二级调度启动失败后，启动三级调度。

6.2.4 调度机制

6.2.4.1 一级调度

人工坐席与签约维保单位联系，并将困人电子工单发送至签约维保单位。签约维保单位应及时查看电子工单并派遣救援人员到场处置，救援完成后救援人员应及时将现场信息上传至平台。

6.2.4.2 二级调度

若一级响应单位存在以下情形之一，人工坐席则启动二级调度：

- a) 接到应急电话后 3 min 以内无法与签约维保单位联系；
- b) 人工坐席与一级调度响应单位联系，确认其 30 min 内不能到达现场的；
- c) 人工坐席与一级调度响应单位联系，确认其对电梯应急事件不能有效处置的。

人工坐席与志愿救援单位联系，并将困人电子工单发送至志愿救援单位。志愿救援单位应及时查看电子工单并派遣救援人员到场处置，救援完成后救援人员应及时将救援完成信息上传至平台。

6.2.4.3 三级调度

若二级响应单位存在以下情形之一，人工坐席则启动三级调度：

- a) 人工坐席与二级调度响应单位联系，确认其 30 min 内不能到达现场的；
- b) 人工坐席与二级调度响应单位联系，确认其对电梯应急事件不能有效处置的。

人工坐席与社会公共救援组织联系，并将困人电子工单发送至社会公共救援组织。

6.2.5 工单归档

人工坐席与实施应急处置的人员、被困乘客联系，确认应急处置实施单位、到达现场时间、解救被困人数等信息后，完成工单并归档。

7 数据管理

以一定时间段（如按周、月、季度及年度）对应急处置的电梯困人、故障情况、救援情况、发生故障原因进行统计分析。统计分析的内容包括但不限于：

- 按照行政区域、场所类型分类，统计应急事件中困人、非困人事件数量和原因分析；
- 按照人为原因、外部原因、门系统、曳引导向系统、轿厢、控制系统、电气系统、安全保护装置 8 类电梯故障类型，统计各类故障数量及原因分析；
- 电梯故障高发场所、高发电梯统计及原因分析；
- 维保单位困人数量、困人率、响应时间、响应率、到达现场时间、救援时间统计及分析；
- 使用单位困人数量、困人率统计及分析；
- 特殊事件分析，包括不限于设区的市市区范围内抵达时间超过 30min，其他地区超过 1h 达到现场、启动二级救援及三级救援情况。

8 服务监督与承诺

- 8.1 应通过多种方式向特种设备安全监督管理部门、乘客公布服务承诺。
- 8.2 特种设备安全监督管理部门、乘客需要时，应急处置中心应对服务承诺做出解释。
- 8.3 服务过程应接受社会的监督，并应提供与电梯维保单位、电梯使用单位、乘客交流的有效途径。

9 评价与改进

9.1 评价

9.1.1 内部评价

由电梯维保单位对电梯应急处置服务中心人工坐席进行评价，评价内容包括但不限于：服务及时性、服务质量、服务态度、客户满意度。评价方式包括但不限于：电话回访、满意度调查表、访谈。

9.1.2 外部评价

由特种设备安全监督管理部门、第三方评价机构、电梯使用单位、乘客对电梯应急处置服务中心人工坐席进行评价，评价内容包括但不限于：服务及时性、服务质量、服务态度、客户满意度。评价方式包括但不限于：电话回访、满意度调查表、访谈。

9.2 改进

根据评价过程中发现的问题与建议、及时改进，不断提高服务质量。

- a) 根据评价结果进行持续改进；
- b) 对评价中发现的问题采取整改措施；
- c) 对工作改进进行跟踪、复查和验证。

附录 A

（资料性）

热线服务推荐用语

A.1 开头语推荐用语：

- 您好，96366 电梯救援中心，请问有什么可以帮您？
- 您不用担心，电梯不是密闭空间，是安全的，您看到了电梯轿厢内张贴的 6 位数的本电梯编号了吗？麻烦您报给我（部分地市是 7 位数、5 位数）。

A.2 安抚乘客推荐用语：

- 您好，维保人员现在已经在路上了，请您在电梯内耐心等待。
- 我马上安排救援人员过去救您，请您耐心等待，不要扒门，有什么情况及时联系我们。
- 您好，电梯上方有通风口，可以保证正常的呼吸需要。电梯制动系统完善，一般不会发生下坠，请您不要紧张，耐心等待救援。
- 如有老人、小孩、孕妇、病人或出现人员伤亡等特殊群体出现身体不适情况时：
 - 您那边现在情况怎么样？拨到120了吗？
 - 需要我们帮您转接120吗？

A.3 调度签约维保单位推荐用语：

- 您好，96366 电梯救援中心，请问 XX 市 XX 小区是你们单位维保的吗？
- XX 地址 XX 小区的 XX 电梯发生困人事件，请立即派人前去救援。

A.4 调度志愿救援单位推荐用语：

- 您好，96366 电梯救援中心，请问您这边是 xx 区（县）的二级救援单位吗？
- XX 地址 XX 小区的 XX 电梯发生困人事件，由于现在联系不上一级救援单位，麻烦您前去救援。
- 相关信息已经通过短信发送至您的手机，请注意查收，救援成功后通过扫码反馈或致电 96366。

A.5 回访乘客推荐用语：

- 您好，96366 电梯救援中心，请问您从电梯里安全出来了吗？
- 好的，您安全出电梯我们就放心了，再见。

A.6 故障保修推荐用语：那您先不要乘坐这台电梯了，我这边已经帮您登记，会及时反馈到物业/维保单位对该电梯进行检修。