ICS xxxxx
xxxxxx

DB52

贵州省地方标准

DB52/T xxxx—xxxx

电梯应急救援处置服务平台 第 2 部分：建设与运行规范

Elevator emergency rescue service platform

Part 2: construction and operation specification

2021－XX－XX 发布　　2021－XX－XX 实施

贵州省市场监督管理局　　发布

目　　次

前　言.....II
1 范围.....1
2 规范性引用文件.....1
3 术语和定义.....1
4 缩略语.....2
5 总体技术要求.....3
6 技术总体架构.....3

贵州标准化公共服务平台

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。

本文件是DB52/T XXXX《电梯应急救援处置服务平台》的第2部分。DB52/T XXXX已经发布了以下部分：

——第1部分：总体架构；

——第2部分：建设与运行规范；

——第3部分：数据规范；

——第4部分：应急处置热线服务规范；

——第5部分：电梯救援标识牌管理规范。

本文件由贵州省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：贵州省市场监管局大数据中心、贵州省市场监管专业技术人才开发中心、贵州省纤维检验局、贵州省标准化院、贵州省特种设备检验检测院、贵州邦宁科技有限公司。

本文件主要起草人：xx、xx、xxx、xxx、xxx、xxx。

贵州标准化公共服务平台

引 言

电梯与人民群众日常生活密切相关，直接关系到人民群众的生命安全与生活质量。随着贵州省经济的高速发展，全省电梯数量急速增长，故障或停电等因素导致电梯困人事故也越来越多，若不及时安抚和救援，受困人员的自救行为将存在很大的安全隐患。为安全、高效、科学地实施电梯应急救援处置服务，省市场监管局大数据中心联合有关单位积极探索、总结经验，依据相关规定制定了《电梯应急救援处置服务平台》省级系列地方标准，本系列标准由5个标准组成：

—— 第1部分：总体架构。本标准的目的在于规范电梯应急救援处置服务平台的总体要求、总体技术架构等；

—— 第2部分：建设与运行规范。本标准的目的在于规范电梯应急救援处置服务平台的建设与运行等；

—— 第3部分：数据规范。本标准的目的在于规范电梯应急救援处置服务平台的数据归集、数据交换和数据安全等；

—— 第4部分：应急处置热线服务规范。本标准的目的在于规范电梯应急救援处置服务平台的人员组成、服务内容、服务评价与改进等；

—— 第5部分：电梯救援标识牌管理规范。电梯救援标识牌是电梯应急救援处置服务平台的重要组成部分，是受困人与应急处置员取得联系的信息载体。本部分的目的在于规范电梯救援标识牌的设计、制作、安装、管理等。

贵州标准化公共服务平台

电梯应急救援处置服务平台
第 2 部分：建设与运行规范

1 范围

本文件规定了电梯应急救援处置服务平台建设与运行的总体要求、功能和技术要求、运行要求。

本文件适用于电梯应急救援处置服务平台的建设和运行。

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 8566 信息技术 软件生存周期过程

GB 50311-2016 综合布线系统工程设计规范

DB52/T XXXX.3-XXXX 电梯应急救援处置服务平台 第 3 部分：数据规范

DB52/T XXXX.5-XXXX 电梯应急救援处置服务平台 第5部分：电梯救援标识牌管理规范

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 elevator emergency disposa

针对电梯困人事故，开展应急救援、协调处理等相关活动

3.2

电梯应急救援处置服务平台 elevator emergency rescue service platform

基于通讯、指挥调度、地理信息系统、物联网等信息技术，具备接收电梯困人报警，组织、协调、指挥救援等应急处置服务能力的信息化平台。

3.3

电梯应急救援处置机构 elevator emergency rescue disposal organization

使用电梯应急救援处置服务平台对电梯困人事故，指挥调度救援机构实施应急救援的公益性组织。

3.4

应急救援处置员 emergency rescue handler

电梯应急救援处置机构内，使用电梯应急救援处置服务平台处理电梯困人报警、投诉咨询等工作，并调度救援力量实施处置的人员。

3.5

公共救援机构 public relief agencies

由法律法规规定或政府授权成立的，承担应急救援职责的公益性机构。

3.6

电梯使用单位 elevator user

指具有电梯使用管理权的单位或具有完全民事行为能力的自然人，一般是电梯的产权单位（产权人），也可以是产权单位通过符合法律规定的合同关系确立的电梯实际使用管理者。

3.7

电梯编号 elevator number

电梯符合应急救援条件后，电梯应急救援处置机构赋予电梯的六位数字编码，用于电梯应急救援定位。

3.8

地理信息系统 geographic Information System

提供困人电梯电子地图位置显示功能的空间信息系统。

3.9

接警 call the police

应急救援处置员通过救援热线接收电梯困人报警的行为。

3.10

救援到达时间 rescue arrival time

经电梯应急救援处置服务平台确认，从维保单位响应到救援人员到达救援现场所用的时间。

4 总体要求

4.1 基本要求

4.1.1 电梯应急救援处置服务平台的建设应符合特种设备安全和电梯安全等法律、法规、技术规范规定。

4.1.2 电梯应急救援处置服务平台的建设内容应包括电梯应急救援处置机构、机制体系建设、救援热线、硬件系统和软件系统等。

4.1.3 电梯应急救援处置服务平台的建设规模应与当地电梯数量、管理要求和建设投资相适应。

4.1.4 电梯应急救援处置服务平台的建设应满足安全性、可靠性、开发性和扩展性、技术先进、经济合理等要求。

4.1.5 电梯应急救援处置服务平台的建设应基于云上贵州系统平台，符合“一云一网一平台”标准体系要求。

4.2 应急救援处置机构

4.2.1 应承担电梯困人故障等应急救援的组织、处置等工作。

4.2.2 应与 119、120 等公共救援机构建立联动机制。

4.2.3 应配置相应的应急救援处置员，建立培训、考核、考勤、应急预案等规章制度。

4.3 机制体系建设

4.3.1 电梯应急救援处置服务平台应建立以下三级救援逐级响应机制：

a）一级响应由困人电梯签约维保单位实施；

b）二级响应由纳入电梯应急救援处置服务平台的网格维保单位实施；

c）三级响应由公共救援机构实施。

4.3.2 电梯签约维保单位应负责所维保电梯、维保工作站点、电梯使用单位的信息更新维护和应急救援、故障排除、故障原因及处置工单反馈等工作。实施救援时，应满足 30 分钟以内到达救援现场的要求。

4.3.3 公共救援机构日常应加强针对电梯应急救援处置的培训、演练和宣传，负责一、二级响应失败后的三级应急救援。

4.3.4 电梯使用单位应负责应急救援的现场组织、协调、安抚、维持现场秩序等，不得实施救援。

4.4 救援热线

宜选用“96533”作为电梯应急救援处置救援热线，也可根据不同地区的具体情况使用其它专线号码。

4.5 硬件系统

4.5.1 硬件系统应由呼叫系统、大屏显示系统、计算机网络系统、综合布线系统和不间断电源系统组成。

4.5.2 硬件系统应基于云上贵州系统平台提供的网络资源服务、计算资源服务、存储资源服务、安全防护服务和灾备服务等基础设施服务。

4.6 软件系统

4.6.1 应至少满足应急救援处置工作所需的调度指挥、现场信息反馈、基本信息管理、统计分析等基本功能。

4.6.2 软件系统应具有以下功能：

a）查询电梯故障及救援相关数据，并通过通讯与指挥模块的呼叫中心、短信平台、电子地图等将准确的信息依次传递给三级救援单位，实施救援进度跟踪，保证救援及时有效开展；

b）救援结束后，电梯应急救援处置机构及时对救援情况进行记录，并通过平台的统计分析模块定期对救援情况分类统计分析，提供信息发布、信息查询、咨询服务等。

4.6.3 软件系统开发应符合 GB/T 8566-2007 的规定，并具有安全性、可移植性、扩展性。

4.6.4 软件系统应预留与电梯物联网系统对接的数据接口。

4.7 数据要求

4.7.1 电梯应急救援处置服务平台建设的数据归集应符合 DB52/T XXXX.3-XXXX 的规定。

4.7.2 应设置电梯编号，编码规范应符合 DB52/T XXXX.5-XXXX 的规定，用于应急处置员快速、准确定位困人电梯。

4.7.3 应采用 Web Service 技术与其它信息系统进行数据归集、交互等。

4.7.4 应采用 XML 结构建立数据交换和加密传输。

4.8 信息安全要求

4.8.1 电梯应急救援处置服务平台应至少满足第二级信息系统安全等级保护的基本要求。

4.8.2 应采用云上贵州系统平台提供的信息安全基础服务，保证系统访问安全。
4.8.3 应对数据进行加密存储并采取加密隧道的方式进行数据传输。
4.8.4 应采用双机热备、异地备份等方式，建立数据容灾备份和恢复机制，定期进行数据备份。

5 功能要求

5.1 救援热线

救援热线应设置专线，并符合以下要求：
——应保证24小时应急救援处置服务；
——救援热线号码位数不宜超过6位数字；
——应保证线路畅通，正常状态下报警后10秒内一次接通率不低于95%；
——应在电梯救援标识牌上印制救援热线。

5.2 硬件系统

5.2.1 呼叫系统

5.2.1.1 呼叫系统应由显示系统、计算机网络系统、综合布线系统、不间断电源系统四个部分组成，包括知识库、座席工作界面、呼叫排队、IVR 自动服务、工作考核、统计报表等。

5.2.1.2 呼叫系统至少具有以下功能：
a)应具有统一通信技术和CTI软排队技术；
b)应构建开放的SIP多业务交换平台，综合应用IP技术、多媒体、云计算、互联网、智能中间件技术和智能路由技术；
c)应支持多种网络的融合以及多种媒体接入与处理，包括语音、视频、多媒体消息、互联网SNS等；
d)应提供呼入、呼出、人工、自动服务等多种交互方式。

5.2.2 显示系统

显示系统至少具有以下功能：
a)信息接收功能应支持接收网络计算机显示的图文和视频信息，并支持信息转换；
b)信息显示功能应支持1920×1080以上分辨率；
c)救援处置信息应能在显示系统实时展现。

5.2.3 计算机网络系统

5.2.3.1 计算机网络系统承担呼叫系统、显示系统、数字地图等系统的音视频信息接入和输出。
5.2.3.2 计算机网络系统至少包括交换机、路由器、防火墙及运营商专线。计算机网络系统中各项设备应能保障系统整体稳定运行。

5.2.4 综合布线系统

5.2.4.1 综合布线系统应能实现语音、数据及视频的应用需求，为计算机网络、显示系统、呼叫系统、语音电话等提供链接通道。
5.2.4.2 综合布线系统的建设应符合 GB 50311-2016 的规定。

5.2.5 不间断电源系统

应保障停电后3小时内电梯应急救援处置服务平台的正常运行。

5.3 软件系统

5.3.1 数据库

数据库应符合以下要求：

a） 电梯应急救援处置服务平台应调用部门业务系统数据库，经数据治理后形成电梯档案数据、监察人员数据、使用单位数据、救援单位数据等，为电梯应急救援处置提供实时、准确、完整的高质量业务数据；

b） 电梯应急救援处置服务平台应与部门业务系统数据库实时交换数据，保证应急救援处置的时效性和准确性；

c)数据库应为Oracle、SQLServer、MySQL、PostgreSQL等关系型数据库；

5.3.2 功能要求

5.3.2.1 基础信息管理功能

基础信息管理功能包括以下要求：

a）基础信息管理内容包括电梯档案数据、监察人员数据、使用单位数据、救援单位数据；

b）数据归集格式内容应符合DB52/T XXXX.3-XXXX的要求；

c）基础信息应通过数据接口从特种设备监察检验系统、电梯维保系统自动获取，确保电梯应急救援处置的时效性和准确性；

d）维保单位应对电梯维保数据进行核准，电梯困人救援行政主管部门应对电梯档案数据及进入电梯应急救援处置服务平台的数据进行审核；

e）电梯应急救援处置服务平台应保留数据操作记录。

5.3.2.2 应急处置功能

应急处置应具有以下功能：

——接警：应急救援处置员应能通过录入电梯编号、使用单位名称、电梯注册代码、电梯安装地址等信息与报警人/受困人确认被困地点；

——派单：接警成功后，自动生成工单，应急救援处置员应按三级响应机制，逐级调度维保单位赶赴困人地点实施救援；若无需派单应注明原因；

——催促与安抚：应具有自动提醒功能，接警成功后，每10分钟弹窗提醒应急救援处置员催促响应单位实施救援，同时安抚报警人/受困人；

——回访：应急救援处置员应回访报警人/受困人，确认是否获救；回访维保人员，确认被困人数、到达现场时间、成功解救时间、故障原因等信息；

5.3.2.3 统计分析功能

5.3.2.3.1 应急救援概况

应急救援概况包括以下功能：

a)应展示在用电梯数、纳入救援数、累计救援次数、日均救援次数、到达现场平均时间、解救受困人数、发生困人电梯数、平均困人率、一级救援单位数、二级救援单位数等；

b)应以行政区划维度展示三级响应机构救援次数；

c)应以救援到达时间维度展示救援次数；

d)应以困人原因维度展示救援次数，困人原因应分为停电、机电故障、使用不当；
e)应基于数字地图标注、展示救援情况；
f)应能查询应急救援基本信息；
g)应能以行政区划、统计年度维度下钻数据。

5.3.2.3.2 实施救援单位

实施救援单位包括以下功能：
a)应统计实施救援单位一级响应和二级响应救援次数、响应率、救援到达时间等信息；
b)应展示实施救援单位签约维保电梯困人情况；
c)应能以行政区划、统计年度维度下钻数据。

5.3.2.3.3 困人发生时间段

困人发生时间段包括以下功能：
a)应以时间维度统计电梯困人次数、占比，宜将24小时均分为12个时间段；
b)应能以行政区划、统计年度维度下钻数据。

5.3.2.3.4 困人发生场所

困人发生场所包括以下功能：
a)应按场所统计在用电梯数、困人电梯数、困人故障率、占比，场所应分为机关、住宅、医院、学校、商场、宾馆饭店、机场车站、公园景区、餐饮娱乐、企业、展馆、其它；
b)应能以行政区划、统计年度维度下钻数据。

5.3.2.3.5 困人电梯投入年限

困人电梯投入年限包括以下功能：
a)应按困人电梯投入年限统计在用电梯数、困人电梯数、困人故障率，投入年限应分为3年内、3至6年、6至9年、9至12年、12至15年、15年以上；
b)应能以行政区划、统计年度维度下钻数据。

5.3.2.3.6 困人电梯制造企业

困人电梯制造企业包括以下功能：
a)应统计电梯制造企业在用电梯数、困人次数、困人电梯数、困人率等信息；
b)应统计电梯制造企业所售电梯的困人情况；
c)应能以行政区划、统计年度维度下钻数据。

5.3.2.3.7 困人电梯维保单位

困人电梯维保单位包括以下功能：
a)应统计电梯维保单位维保电梯数、困人次数、困人电梯数、困人率等信息；
b)应统计电梯维保企业签约维保电梯的困人情况；
c)应能以行政区划、统计年度维度下钻数据。

5.3.2.3.8 电梯故障救援响应情况

电梯救援响应情况包括以下功能：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/307145120006006150