ICS 13.100
CCS C 75

DB32

江　苏　省　地　方　标　准

DB32/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 …… 3
5.3.4　下达指令 …… 3
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）　困人处置流程图 …… 5
附录 B（规范性）　故障原因分类 …… 6
参考文献 …… 8

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。

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

DB32/T 4131 电梯应急处置服务数据归集规则

CPASE M001—2019 电梯应急处置平台技术规范

TSG T 5002—2017 电梯维护保养规则

TSG 08—2017 特种设备使用管理规则

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。