

电梯故障或电梯困人的应急处理预案

一、目的

通过建立本应急预案，确保物业区域内发生设备设施故障等紧急突发事件时，能迅速、有效地制止并处理，保护业户的人身及财产安全。

二、范围

适用于物业区域内发生设备设施故障等紧急突发事件的应急处理。

三、职责

（一）物业服务中心经理和工程主管负责设备设施故障等紧急突发事件处理的现场指挥和督导；

（二）工程主管、领班及工程专业人员根据本预案坚守岗位，各尽职责，进行紧急突发事件的现场处理；

（三）物业服务中心其他人员应听从上级领导的调遣，积极参与紧急突发事件的应对处理。

四、处理预案

（一）电梯故障：

- 1、物业内电梯一旦发生故障，应立即通知电梯维保公司维修人员到场维修，并在电梯外显眼处放置“暂停服务”等标牌，通知业户该电梯停止使用；
- 2、如果电梯在行驶中途突然发生停车故障，而停在井道内不能开门时，应立即通知电梯维保公司维修人员到场处置，其他人员不得随意处理，以免处理不当发生危险；
- 3、若发生电梯事故，物业服务中心应当抢救受伤人员，保护事故现场及有关物证，采取措施防止扩大损害后果；
- 4、事故电梯修复后，应当经质量技术监督行政部门组织电梯检验检测机构进行安全检验，检验合格后，方可重新投入使用。

（二）电梯困人：

- 1、如果电梯发生故障时有乘客被困在电梯内，监控室接到报警后，应立即按如下步骤进行：
 - （1）切断把电梯主电源，防止电梯意外启动，但必须保留轿厢照明；
 - （2）将监控镜头锁定困人的电梯，观察电梯内的活动情况，通过紧急对讲电话详细询问被困者的有关情况，并提示被困者不要惊慌，不要试图打开电梯门、尝试自行设法离开电梯轿厢或

拍打、按动电梯控制面板，保持镇静，等待救援；

(3) 同时将情况立即通报物业服务中心经理、工程主管，通知电梯维保公司维修人员到场解救被困者及维修故障电梯，通知区域物业管理员到被困楼层电梯门外安抚被困者。

(4) 在等待救援及救援过程中，监控室值班人员与区域物业管理员应保持与被困者的对话，安抚、缓解被困者的紧张情绪；

(5) 被困者中如有老人、儿童、病人、孕妇或人多供氧不足等情况须特别留意，必要时请求公安消防人员前往救援或呼叫“120”急救电话救援；

(6) 维修人员到场后，首先确定电梯轿厢位置，当电梯停在距某平层位置约 $\pm 60\text{cm}$ 范围内的位置时，维修人员可以在该平层的电梯门外使用专用的机械匙打开电梯门，并用手拉开轿厢门，注意开门要慢，用力不要过大，并协助被困者安全撤离轿厢；

2、当电梯停在非上述位置时，则必须用机械的方法移动轿厢后救人，步骤如下：

(1) 轿厢门应该保持关闭，如轿厢门已被拉开，则要被困者把轿厢门手动关上，要求他们安静等待，不要乱动；

(2) 拆去曳引电动机轴尾罩盖，将盘车旋柄装上；

(3) 两人把持盘车旋柄，防止电梯在机械松抱闸时意外或过快地移动，然后另一人采用机械的方法一撬一松地松抱闸；注意仅当轿厢移动时，才可松开抱闸，否则应马上撤消松抱闸的动作；

(4) 按正确方向使用轿厢断续地、缓慢地移动到平层约 $\pm 150\text{mm}$ 位置上，当轿厢未超出顶层或底层的平层位置时，可用较省力的方法移动电梯，而当电梯超出顶层或底层的平层位置时，则应当向顶层或底层移动电梯，必要时利用盘车旋柄盘动电梯；

(5) 使抱闸恢复正常，然后在对应层电梯门外用机械匙打开电梯门，拉开轿厢门，并协助被困者安全撤离轿厢；

(6) 将盘车旋柄及轴尾罩盖复位；

(7) 当上述方法和步骤操作时发现异常情况时，应立即停止援救，并及时报警。

(8) 本程序如与故障电梯实际不相符，则以该电梯的救援程序为准。

3、被困者被救出后，须询问：

(1) 是否有不适，是否需要帮助等；

- (2) 提供姓名、地址、联系电话及是否是本物业业户或访客；
- (3) 如被困者不合作及自行离去，则记录备案。

五、事故处理记录

- (一) 必须记录事件从开始到结束的时间、救援详细情形及维修人员、消防员、警员、救护人员到达和离去的时间，消防车、警车及救护车号码等；
- (二) 必须记录被困者救出的时间或伤员离开时间，以及查询伤员救护医院等；
- (三) 工程主管跟进事件的处理，并将事件处理过程填写《紧急突发事件处理报告》，经物业服务中心经理批准后及时上报公司相关领导及工程部。