**1、目的**

电梯应急预案是保障乘梯出现紧急情况，能够及时解救被困人员，保障乘梯人员人身安全，同时，确保设备正常运行的应急处理预案。

**2、范围**

适用于万科金润华府物业服务中心。

**3、职责**

3.1指挥中心负责整个事件过程监控、记录、汇报、联络工作；

3.2电梯维保人员负责事故现场紧急处理；

3.3电梯管理员负责现场安全管理；

3.4电梯维保单位和业务支持专业经理做好事后原因分析及总结。业务支持专业经理上报突发事件。

3.5管家系统负责客户情绪安抚工作。

**4、方法及过程控制**

**4.1电梯应急处理流程及注意事项**

**4.1.1　电梯困人处理流程：**

4.1.1.1指挥中心值班人员接到五方对讲求助电话后，稳定客户情绪的同时，立即通知电梯维保人员、电梯管理员、管家至现场（要求到场时间15分钟内），并电话通知项目第一负责人。如情况紧急，应向项目第一负责人说明现在情况，是否有人要受伤、客户情绪是否稳定等，由项目第一负责人判断是否拨打120或999，上报信息需说明故障发生时间、地点及现场人员状况。

4.1.1.2指挥中心当值人员、管家与客户沟通时注意事项:

●被困人员需与电梯轿厢门或已开启的轿厢门保持一定距离，听从专业人员指挥。

●救援人员到达现场前被困人员不得撬砸电梯轿厢门或攀爬安全窗，不得将身体的任何部位伸出电梯轿厢外。

●指挥中心当值人员、管家需一直与客户对话，促使被困人员消除紧张心理，可告知其做屈膝动作，以减轻对电梯急停的不适感。

4.1.1.3电梯维保人员注意事项：

●电梯供方维保人员应在10分钟内携带工具、机房钥匙和标识到达现场实施救援工作，如救援出现困难，电梯管理员应当配合电梯维保单位。到达现场的救援专业人员应当先判别电梯轿厢所处位置再实施救援。

●电梯轿厢高于或低于楼面超过0.5米时，必须先执行盘车解救程序：

（1）操作前通知被困人员，盘车操作已开始，请乘客作好配合。

（2）盘车放人操作一般由2人同时在机房，操作前必须切断总电源开关，一人用开闸扳手打开制动器，另一人盘车。当轿厢盘到最近层面时（轿门低砍应不高于地砍60mm）,应停止盘车，制动器复位。

（3）由维修人员在此厅门外打开轿门，协助乘客离开。

（4）盘车时应缓慢进行，尤其当轿厢轻载状态下往上盘车时，防止因对重侧重造成溜车。当对高速电梯进行盘车时，应采用“渐时式”，一步步松动制动器，以防止电梯失控。

（5）电梯恢复运行后，详细填写事故原因，处理方法，防范措施记录并存档。

注：轿厢顶安全窗是供电梯维修人员检查维修时使用的，安全窗口很小，且离地面2米多，虽可离开电梯，但上下不便。停电时轿厢内亮度不够，轿厢顶漆黑，且有各种装置，故，乘客撤离轿厢时不宜用安全窗，防止发生人身伤害。

●盘车解救程序结束，操作流程：

（1）确定电梯轿厢所在位置；

（2）关闭电梯总电源；

（3）用紧急开锁钥匙打开电梯厅门、轿厢门；

（4）疏导乘客离开轿厢，防止乘客跌伤；

（5）重新将电梯厅门、轿厢门关好；

（6）在电梯出入口处设置禁用电梯指示牌。

**4.1.2电梯应急救援善后处理工作：**

4.1.2.1如有乘客重伤，应做紧急事故报告。

4.1.2.2向乘客了解事故发生经过，调查电梯故障原因，协助做好相关取证工作。

4.1.2.3如属电梯故障所致，应当督促电梯维保单位尽快检查、并修复。

4.1.2.4及时向服务中心提交故障及事故情况汇报资料。

**4.2特殊情况处理原则：**

**4.2.1火灾电梯应急措施：**

●指挥中心上报项目第一负责人同意后，立即拨打119，说明时间、地点、火势，人员伤亡等信息。

●电梯维保人员按动消防功能电梯的消防按钮，使消防电梯进入消防运行状态，以供消防人员使用；对于无消防功能的电梯，应当立即将电梯直驶至首层，并切断电源或将电梯停于火灾尚未蔓延的楼层。在乘客离开电梯轿厢后，将电梯置于停止运行状态，用手关闭电梯轿厢厅门、轿门，切断电梯总电源。

●井道内或电梯轿厢发生火灾时，必须立即停梯，疏导乘客撤离，切断电源，用灭火器灭火（二氧化碳、干粉和211灭火器）。

●有共用井道的电梯发生火灾时，应当立即将其余尚未发生火灾的电梯停于远离火灾蔓延区的地方或交给消防人员用以灭火使用。

●相邻建筑物发生火灾时，也应停梯，以避免因火灾停电造成困人事故。

**4.2.2、地震电梯应急措施：**

●已发布地震预报的，应根据地方人民政府发布的紧急处理措施，决定电梯是否停止，何时停止。

●震前没有发出临震预报而突然发生震级和强度较大的地震，一旦有震感应当立即就近停梯，乘客迅速离开电梯轿厢。

●地震后应当由专业人员对电梯进行检查，并试运行，正常后方可恢复使用。

**4.2.3漏水电梯应急措施：**

●发生漏水时,应迅速切断水源,设法使电器设备不进水或少进水。

●当楼层发生水淹而使井道或底坑进水时，应当将电梯轿厢停于进水层站的上二层，停梯断电，以防止电梯轿厢进水。

●当底坑井道或机房进水较多时，应当立即停梯，断开总电源开关，防止发生短路、触电等事故。

●进水电梯应当进行除湿处理，确保电梯无水，并经试梯无异常后，方可恢复使用。

●电梯恢复使用后，对湿水原因、处理方法、防范措施等记录清楚，并存档。

**4.3所有的电梯事故信息上报按照《突发事件处理作业指导书》及《信息管理程序》执行**。

**4.4 服务中心每半年至少做一次演练。**

**5.关联性文件**

《突发事件处理作业指导书》

**6、记录表格**

《突发事件记录表》