**电梯困人应急预案**

**1.0目的**

为加强对电梯安全事故的防范，及时做好安全事故发生后的救援处置工作，最大限度地减少事故造成的损失，维护正常的社会秩序和工作秩序，根据《中华人民共和国安全生产法》和《特种设备安全监察条例》的要求，结合君悦湾一期实际情况，特制定本预案。

**2.0范围**

适用于嘉恒物业南充分公司希望城服务处。

**3.0职责**

A各服务处根据公司预案编制服务处电梯困人应急预案，成立、完善应急小组构成，施岗施责，岗位细化到人；服务处同时将编制的电梯困人应急预案报区域审核后存档，并对应急小组进行培训；

b应急总指挥由区域经理岳霖担任，具体由服务处负责人任超、程志刚施；

c总指挥应根据公司制定的预案据本区域实际情况修订实施演练，确保在发生突发事件时能够快速反应，将危害降低到最低；

D各服务处负责人每年组织不低于2次应急演练，检验队伍突发处置的能力；

e服务处秩序负责人王晶负责对所有人员进行培训指导，分工分责；

f各服务处秩序队、工程维护班组应做好应急物资的准备工作，每年不低于1次检查，保障物资的完好和齐全；

g一级、二级事故在事后应形成报告报运营管理部、公司存档。

**4.0应急响应**

**4.1流程图**

中控室接到电梯困人信息

2分钟内信息传到工程班组、秩序当班班长、客服中心

工程维保班组

1分钟通知维保人员，20分钟内解救被困人，并做好相关记录员

中控室

客服中心

当班班长

工程人员10分钟内赶到现场，确定困人楼层，协助维保解救被困人员

如电梯维保在30分钟内不能赶到现场，轿厢内人员出现紧急状况，征得工程经理的同意，确保安全的情况下，实施救援

解救出被困人员后，对相应的电梯进行检修，工程部跟踪维修过程，及时恢复电梯正常运行

完成电梯检修后，按要求对事故进行填写

用三方对讲间断性安慰被困人员，告知注意事项

利用电梯监控观察被困人员情况

救援完成后配合工程部对事故电梯监控进行查看，了解事故发生原因，排出人为情况，并在值班记录本上完善记录

接到被困信息3分钟内到现场确认楼层

5分钟确认楼层后迅速告知中控中心，并留在现场安抚被困人员

现场督导救援过程，做好安全救援提醒，同时肩负警戒维护的责任

客服人员事后对被困人员进行回访，做好相关记录

人员救出后如被困人员出现身体不适，应安排人员稍微休息

情况严重应立即联系120急救中心，通知家属到现场

通知相关部门负责人和服务处负责人

事后进行汇总，图片、视频收集、报运营管理部事件过程，分析报告，维修记录等

调至大屏并密切关注救援情况

**4.2应急物资准备**

4.2.1隔离带、碘酒、消毒酒精、通讯设备、照明工具、扩音器、警示标识、工程用具箱等。

**4.3事故处置阶段即（三、二、一）级。**

**4.3.1三级事故定义：**

4.3.1.1即电梯困人事故在30分钟内，定性为三级事故。

**4.3.2三级事故处置程序**

a门岗、监控室、巡逻岗、客服中心在接到业主报警或发现有乘客被困在电梯内，1分钟内通知监控室人员，值班人员同时记录接报和发现时间。监控室值班人员接报后应通过五方对讲系统了解电梯困人发生地点、被困人数、人员情况、以及电梯所在大致楼层。2分钟内通过对讲机向秩序班长汇报，将困人详细信息传递出去，要求派出巡逻人员前往现场确认；

b值班人员联系维保单位及工程部前往解救（注：如对讲机不能与地下室对呼时，及时用座机和手机进行联系），同时做好维保单位通知时间记录、到场时间记录；

c监控值班人员将电梯困人监控镜头切换到主画面，密切观察电梯内情况，通过电梯对讲系统对被困乘客进行安抚或信息传递，告知我方已在实施营救不用紧张和惊慌，同时询问被困人员目前的身体健康情况，便于决定是否通知120急救中心；

d秩序班长接报后，3分钟内同巡逻人员到场分组确认具体楼层，一人从楼下往上，一人从楼上往下逐层拍打轿厢、呼喊的方式排查（备注：如监控中心已明确大致楼层可缩短搜查楼层距离），5分钟内确认楼层，迅速将确认信息传递到监控中心，便于监控中心传达维保单位及工程部；

e排查人员与被困乘客取得联系后，留下1人安抚乘客情绪，让乘客保持冷静，耐心等待求援。尤其当被困乘客惊恐不安或非常急躁，试图采用撬门等非常措施逃生时，要耐心告诫乘客不要惊慌和急躁，不要盲目采取无谓的动作，以免使故障扩大，发生危险。注意在这一过程中，现场始终不能离人，要不断与被困人员对话，及时了解被困人员的大致状况，如有老人、小孩、孕妇和患有心脏病、高血压者应及时通知120急救到场；

f维保单位接到报警后，立即安排维保人员在30分钟内赶到现场处置，工程班组、秩序队门岗、巡逻岗做好被困位置指引及相关救援工作的配合，备注：在维保单位没有赶到现场时任何人员不得违规操作救援；

g工程部班组负责人接到被困确认消息后，在5分钟内派员赶到被困现场，同秩序队做好现场维护，防止出现其它故障及安全事故。备注：无工程部经理同意不得私自开启电梯门实施救援；

h客服班组接到电梯困人信息后，在该楼栋1层故障电梯前室张贴温馨提示，做好警示提醒，同时在楼栋信息群进行温馨提示（内容由服务处负责人确认），接待业主的来电、来访咨询统一口径解释工作，并随时了解救援进程；

i秩序班长应迅速使用警示锥，警示带在轿箱门前进行警戒隔离；

j服务处负责人接到报告后及时了解各部门解救开展情况，同时赶往现场查看救援情况，根据救援进展情况做好整体管控，禁止违规操作；

k维保单位赶到现场展开救援工作，工程班组做好现场救援配合。被困者救出后，现场工作人员应及时安抚被困人员，了解身体情况，同时请他们提供姓名、房号、联系电话，若发现身体异常应协助送往就近医院检查；

l工程班组应会同维保单位对故障电梯进行检查，查看发生故障的主要原因，同时尽快进行恢复，若不能立即恢复使用的，应关闭电梯电源并设置禁用标识；如修复耗时较长，客服班组应在所在楼栋的单元门张贴书面温馨提示，告之业主停梯原因及恢复时间；

m电梯恢复后，各相关部门做好应急处理记录，工程班组负责汇总上报服务处负责人处理情况，加强巡检及日常维护做好预防，避免类似事故发生。

**4.3.3二级事故定义：**

4.3.3.1电梯维保单位在接到通知30分钟内未赶到现场，或维保单位回复因特殊原因不能准时到达现场救援时，被困人员出现明显身体状况不佳，需要紧急救援情况下定性为二级事故；

**4.3.4二级事故处置程序**

4.3.4.1工程救援组在征得工程经理、区域负责人的同意后，安排有电梯操作证的人员及不少于3人同时在场确保安全的前提下，开展救援行动，具体电梯困人解救程序如下：

a操作人员迅速切断电梯控制电源并告知被困人员切勿乱动；

b切断电梯机房总电源，并挂上“正在维修”的标示牌；

c检查电梯机房内情况是否一切正常；

d机房必须有足够的照明，查看钢丝绳上的楼层标记，确定停放的位置；

e如果轿厢停于接近厅门位置，且高于或低于楼面不超过0.1米：

A．用专用厅门钥匙开启厅门； B．轿顶用人力开启轿厢门；

C．协助乘客离开轿厢； D．重新将厅、轿门关妥。

f如果轿厢停于远离层门位置时，应先将轿厢移至楼层门，然后按以下步骤救出乘客：

A．通知乘客保持安静，并说明轿厢随时可能移动，不可将身体任何部分探出轿厢外，以免发生危险，同时如果轿厢门处于半开闭状态，则应将其完全关闭；

B． 用抱闸扳手前：（1）.确保电梯总开关已切断；（2）.确保所有厅门、轿门已关好；

C．使用抱闸扳手，必须由一人控制松闸而另一人转动手轮；

D．将放在制动器上的抱闸扳手向下拉，使制动器慢慢松开，另一人转动手轮向左或向右，以比较易扳动方向为准；

E．再次提醒乘客救援工作在进行中，然后慢慢绞动轿厢，轿厢会由于自重而移动，为了避免轿厢上升或下降太快发生危险，操作时应断续动作使轿厢逐步移动，以免发生意外；

F．慢慢提升或下降轿厢，直到接近楼层门。

g使用厅门钥匙开启前，必须确保轿厢地坎与厅门地坎相差小于100毫米才能让乘客离开轿厢；

h当所有乘客离开电梯后必须把厅、轿门关好；

i操作时应注意：如果轿厢停于最上层厅门以上或最下层厅门以下，不可只撬开制动器令轿厢自由移动，而应在撬开制动器的同时把持紧手轮，并用人力扳绞，使轿厢向正确方向移动；

j若工程班组和电梯维修公司都无能力解救或短期时间内解救不了，得到服务处负责人允许后，应视情况向公安部门或消防部门求助（应说明求助原因和情况）；

k在解救过程中，若发现被困乘客中有人晕厥、神志昏迷（尤其是老人或小孩），应立即通知医护人员到场，以便被困人员救出后即可进行抢救；

l被困者救出后，经理或值班领导应当立即向他们表示安慰，并了解他们的身体状况和需要，同时请他们提供姓名、地址、联系电话及到本单位事由。如被困者不合作自行离去，应记录下来存档备案；

m被困者救出后，工程班组应立即请电梯维修公司查明故障原因，修复后方可恢复正常运行；

n秩序维护队工作人员应详细记录事件经过情况，包括接报时间、队员和维修人员到达现场时间、电梯维修公司通知和到达时间、被困人员的解救时间、被困人员的基本情况、电梯恢复正常运行时间。若有公安、消防、医护人员到场，还应分别记录到场和离开时间、车辆号码；被困人员有伤者的，应记录伤者情况和被送往的医院；

o工程班组人员应详细记录故障发生时间、原因、解救办法和修复时间；

p服务处负责人将事件过程进行汇总，评审、改进、上报运营部存档。

**4.3.5一级事故定义**

4.3.5.1因电梯钢绳断开、突然停电导致电梯坠落、轿厢门损坏、被困人员违规操作导致意外坠井、在电梯中突发重病死亡等原因造成的定性为一级事故。

**4.3.6一级事故处置程序**

a当任一服务处出现以上情况时服务处负责人应立即调配专业人员进行救援，并制定现场救援方案及善后处理措施；

b服务处负责人要求监控值班人员立即通知119.120.110赶到现场协助处置，任何人员严禁瞒报或拖延最佳处置时间；

c协助救援单位将人员救出后，协助公安、消防、医护人员做好人员的救治、安抚及调查工作（注：重大伤亡事故应迅速向南充质监局特监科报警，电话：2291675，同时保护好现场，异地项目以本地特监科电话为准）；

d服务处负责人第一时间将信息传至区域负责人-物业总经理-法务部-集团总裁；

e服务处负责人安排人员进行视频、图片、证言资料收集，报公司法务协助后期处置；

f工程部汇总维保单位查找电梯事故原因，及时恢复运行，客服部对外做出统一口径的宣传，未出具权威的调查报告前，禁止任何人员胡乱揣测事故原因；

g公司安排专人对受害人家属进行安抚，将事故影响降低到最小。

**4.4电梯救援组分工及职责**

**总负责人： 任超、程志刚（项目负责人）**

职责：

a负责服务处预案的适用性审定及计划演练实施。

b组织工程、维保、秩序人员进行月度电梯安全巡查，整改安全隐患。

C落实服务处的安全乘梯宣传教育工作。

d对本服务处发生的电梯事故及时处置，并负责查明原因，提出处理意见。

**现场实施负责人： 杨涛、苏斌（秩序队长）**

**职责：**

a负责年度预案的编写及月度演练实施。

b负责日常电梯检查及隐患上报。

c协助服务处进行电梯安全宣传及困人处置培训工作。

d负责发生电梯困人现场的处置工作，协助服务处完善后期事项。

e负责演练实施后的档案归档及宣传工作。

**4.4.1电梯困人救援组**

a警戒组：4人

b救援组：3人

c救护组：2人

d搜救组：4人

e信息组：3人

**a警戒组：**负责现场秩序，疏散现场围观群众，并在重要路段、轿厢前设立警戒线，禁止无关人员进入；

**b救援组：**主要负责解救被困人员（电梯维保单位负责，工程维护部配合）；

**c救护组：**应携带急救箱在电梯困人现场待命，当被困人员救出后，应及时了解被困人的情绪和健康情况，做好120到达前的简单救护，小区门岗应做好120救护车辆进入的指引及地点停放，如出现严重伤情应协助120工作人员做好抢救工作；

**d搜救组：**携带对讲机、扩音器一人从楼下往上，一人从楼上往下逐层拍打轿厢、呼喊的方式排查搜救（备注：如监控中心已明确大致楼层可缩短搜查楼层距离），5分钟内确认楼层，迅速将确认信息传递到监控中心，便于监控中心传达维保单位及工程部；

**e信息组：**服务处客服班组负责微信群信息的发布，单元门、温馨提示的张贴，电话的接听，事件处理的汇总上报、存档工作。

**5.0后期处置**

a电梯维保单位就电梯困人事故结束后进行测试、分析调查事故原因，对有故障的电梯及时修复，保障业主出行便利；

b服务处负责人会同维保单位应定期进行宣传正确的乘梯方式和被困后如何配合救援步骤；

c总结经验教训及时进行整改，防止同类事故再次发生，进一步提高紧急救援能力；

d总结报告（事故发生的基本情况、事故发生原因、事故处理过程及后果评价、采取的应急措施、事故责任人及处理、分析经验教训、提出防范和改进措施、修改预案）。

e归档要求：（申请、方案、培训记录、执行记录、图文资料、签到表、整改计划、运行评估）。

四川嘉恒物业服务有限责任公司

南充分公司希望城服务处

2024年1月1日