

陕西省地方标准  
《电梯应急处置规范》  
(征求意见稿) 编制说明

西安特种设备检验检测院

2024年04月

# 陕西省地方标准《电梯应急处置规范》（征求意见稿）

## 编制说明

### 一、任务来源

为科学、高效、快速应对陕西省电梯突发事件，持续提升城市电梯风险防控应对能力，推动实现城市电梯风险管控精细化、规范化、科学化、智能化，以我省电梯安全发展实际需求和亟需解决问题为导向，以全省电梯应急处置平台为核心，根据陕西省市场监督管理局下达的《陕西省市场监督管理局关于征集 2023 年陕西省地方标准制修订项目的通知》（陕市监函〔2022〕1022 号）地方标准编制计划，提出编制《电梯应急处置规范》（项目编号为 SDBXM212-2023）地方标准，该标准由西安特种设备检验检测院提出并牵头，陕西省市场监督管理局、陕西省特种设备物联网技术安全协会等单位参与，共同起草完成。

### 二、目的意义

#### （一）拟制定标准的行业形势分析

1、体量庞大：截止 2022 年底全国电梯保有量 964.46 万台，在所有特种设备里电梯占比最高，达 48.45%；

2、故障多发：高龄老旧电梯日益增多，特种设备安全形势将长期处于严峻状态；

3、权责划分：电梯应急救援工作中存在各级部门权责不清、联动困难、信息不畅、作业不规范等问题；

4、极端环境：在自然灾害、极端天气、市政停电、暴雨雷电等导致的

大面积困人突发事件时的应急处置能力不足。

## （二）拟制定标准的政策背景分析

国家市场监督管理总局关于 2022 年全国特种设备安全状况的通告要求：持续强化法治监管，完善法规标准体系；强化生产、使用单位落实主体责任规定；减少安全事故和降低危害程度；加强应急处置能力的体系化建设。

国务院安委办关于印发《城市安全风险综合监测预警平台建设》的通知（安委办函[2021]45 号要求：加强城市运行安全管理，增强安全风险意识；特种设备安全方面，健全完善应急响应、应急救援处置体系，提高电梯突发事件应急处置效能。

## （三）拟制定标准对于陕西省电梯民生安全工作的意义

1、规范全省电梯应急处置管理，切实提高电梯困人和故障的应急处置能力；

随着城市的不断发展，陕西省电梯保有量不断增多，截至 2022 年底，陕西省电梯数量已达到近 24.63 万台，电梯的困人救援和故障派遣以及投诉受理，已成为一个关乎民生安全的社会化问题，按照《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》等法律法规的要求，电梯的使用单位应落实第一主体责任，签署具有合法资质的维保单位，共同配合，处理解决电梯困人故障维修等问题。但是，电梯作为公众使用的特种设备，其特殊性决定了各级政府和各级行政部门必须对电梯的安全进行强有力的监管，在遇到不可抗力，如高温用电负荷导致各个区域大面积停电，暴雨雷电天气损坏高压线等极端天气导致短期内出现大量困人事件时，单靠一家使用单位，维保单位，救援力量相对薄弱，短时间内无法解

决公共安全问题，而国家明确规定了电梯困人超过两个小时为一般事故。这时候，就需要政府发挥宏观统筹职能，调动全省的救援力量，集中进行救援，形成全覆盖的电梯应急救援机制，而对于宏观调控的思路和应急救援派遣相关的流程等方面内容，目前陕西省还没有进行统一规定，没有统一的标准。《电梯应急处置规范》旨在规范全省电梯应急处置管理，切实提高电梯困人和故障的应急处置能力。

2、在电梯公共安全领域形成应急中心指挥，多部门配合，多机构联动的高效服务效能。

拟制定的该标准汲取国内先进省市的应急救援管理方法，梳理陕西省电梯维保单位电梯应急救援程序，结合陕西省内电梯应急处置中心的运行经验，对大量电梯应急救援典型案例进行分析、研究、总结，针对电梯应急救援工作中存在的联动困难、信息不畅、作业不规范等问题，形成标准文本和操作规范，提升电梯应急处置信息化水平。随着电梯数量每年逐渐增多，例如西安市电梯以每年7%的速率在增长，电梯困人率和故障率不断增加，电梯应急处置工作规范的制定势在必行。

同其他省份电梯应急处置相关标准相比，本次拟制定的陕西省电梯应急处置规范最大的不同在于：其他省份的应急处置规范主要是针对政府设立的应急处置中心的工作机制和工作流程的一个规范性要求，而此次编制的陕西省应急处置规范，编制的总体思路按照《中华人民共和国特种设备安全法》的要求，强调了电梯使用单位作为电梯使用和安全的主体第一主体责任，必须在电梯安全管理和应急救援中充分发挥权属责任单位的职责和主观能动性，而政府设立的应急处置中心和社会救援机构作为政府宏观调控

的补充兜底救援力量，充分夯实了电梯使用单位和各企业的安全和救援主体责任。标准按照“企业全面负责、平台协调指挥、政府统一领导、社会协同应对”的原则，明晰相关各方在电梯应急救援工作中的职责，坚持以使用管理责任单位为主体、专业维保单位为主力、监管行业专家、公安消防等部门为补充的方式开展电梯应急工作。同时，标准中对于重要节假日、省市大型活动、中高考等重要时间节点的各方应急保障职责和要求也做了明确规定。

#### （四）拟制定标准制定的目的

1、规范全省电梯应急处置管理，切实提高电梯困人和故障的应急处置能力；

2、在公共安全领域形成应急处置中心指挥，多部门配合，多机构联动的高效服务效能；

3、强调了电梯使用单位作为电梯使用和安全的的第一主体责任地位，提高权属责任单位的责任意识和主观能动性；

4、电梯困人及故障应急事件高发区域及电梯安全隐患进行预警、预防；

5、对电梯故障高发使用单位进行安全预警，监督救援服务机制；

6、电梯维护保养单位进行风险预判和评价，对相关单位的违法行为，相关设备的安全隐患及时报送，为电梯安全管理提供科学的决策依据，降低安全隐患；

7、利用接警大数据对各类故障原因的统计分析，预判各个使用单位电梯故障高发的共性和集中性，从而达到对使用单位的目标性监管；

8、市民投诉量高发的电梯使用单位、维护保养单位，协助政府监管部

门对高发单位进行预警，及时排查电梯安全隐患，提升维修保养服务水平；

9、利用平台接警数据监测涉嫌使用停用、脱保、脱检、检验不合格、封停等电梯的违法违规行为，及时报送政府监管部门；

10、达到了协助政府监管，创新安全监管模式的新举措

### 三、起草组构成和职责分工

#### （一）承担单位

**主导单位：**西安特种设备检验检测院

**参编单位：**陕西省市场监督管理局、西安市市场监督管理局、陕西省特种设备物联网技术安全协会

#### （二）工作职责

**主导单位：**负责牵头组织开展调研、起草、申报、征求意见、送审和报批工作；组织召开标准制定工作中各阶段会议，包括开题会、内部讨论会、征求意见会、技术审查会；负责为标准制定工作提供资源保障。

**参编单位：**负责配合参与调研、总结该机构实践经验、提供相关业务资料、参与制定工作各阶段会议、对标准文本提出修改意见等工作。

### 四、主要工作过程

#### （一）组织分工阶段（2022年12月-2023年1月）

2022年12月底，起草单位收到《陕西省市场监督管理局关于征集2023年陕西省地方标准制修订项目的通知》（陕市监函〔2022〕1022号）文件后，开始积极组织筹备和征集标准起草单位，经过近1个月的征集、成立了由西安特种设备检验检测院、陕西省市场监督管理局、西安市市场监

督管理局、陕西省特种设备物联网技术安全协会共同组成的标准起草成员单位。

2023年1月，标准起草工作组正式成立，工作组明确了任务负责人，制定了标准编制工作方案、编写大纲、明确任务分工及各阶段进度时间。

## **（二）资料收集及技术准备阶段（2023年2月-2023年5月）**

2023年2月，标准起草组首先组织全员认真学习了GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》，GB/T 20000.2-2009《标准化工作指南 第2部分：采用国际标准的规则》，结合标准制定工作程序的各个环节，进行了探讨和研究。然后是多方借鉴其他标准编制的经验，先后组织成员对电梯应急处置相关标准和资料进行了分析讨论，并进行了深入分析和总结，全面了解标准的内涵和编制方法。其次是结合陕西省电梯应急处置服务实际对收集的资料进行分析整理，为标准编制提供技术支撑。

## **（三）调研分析阶段（2023年6月-2023年7月）**

2023年6月起，工作组进行各地调研工作。首先去全国最早建立电梯应急处置中心的杭州特种设备检验检测院进行应急处置流程的调研和技术交流学习，汲取全国先进经验；其次去南京应急处置中心交流座谈，就应急处置信息化和技术流程进行探讨，根据几家应急处置中心多年来的处置实际情况，对拟制订的标准所设计的内容、范围、适用性、前瞻性等内容进行了研讨。最后，通过研讨明确了电梯应急处置规范的技术内容。

## **（四）标准的编写阶段**

2023年7月-2023年8月，在充分调研和分析总结的基础上，标准起

草工作组确定了标准起草的总体框架和主要内容，并适时召开工作组内部讨论会、不断完善标准文本。

2023年8月-2024年3月，起草组完成了地方标准《电梯应急处置规范》的工作讨论稿的编写，同时邀请业内专家，就标准草案逐条研讨，对标准制订中遇到的相关的问题进行交流，并对提出的意见、建议进行了认真分析、理解和总结、同时对草案中相关内容进行了修改完善，最终形成了《电梯应急处置规范》（征求意见稿）。

## 五、标准编制的原则和依据

### （一）编制原则

本标准的编制原则：

- 1、以符合国家及地方相关法律、法规的规定为原则；
- 2、以符合已经颁布的国家及行业等相关标准为原则；
- 3、遵循“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的原则，本着先进性、科学性、合理性和可操作性的原则。

### （二）编制依据

标准制订时，主要依据和参考了以下法律、法规、规章、安全技术规范和国家标准。

- 1、《中华人民共和国特种设备安全法》
- 2、《特种设备安全监察条例》（国务院令第549号）
- 3、《特种设备事故报告和调查处理规定》（市场监管总局第50号令）
- 4、《陕西省特种设备安全监察条例》（陕人常发〔2009〕14号）
- 5、《陕西省电梯安全监督管理办法》（陕西省人民政府令第166号）

- 6、GB/T 7024-2008 电梯、自动扶梯、自动人行道术语
- 7、GB7588-2003 电梯制造与安装安全规范
- 8、TSG 03—2015 特种设备事故报告和调查处理导则
- 9、TSG 08—2017 特种设备使用管理规则
- 10、TSG T5002-2017 电梯维护保养规则
- 11、TSG Z0006-2009 特种设备事故调查处理导则

## 六、标准草案的主要内容要素

本标准主要由适用范围、规范性引用文件、术语与定义、总体原则、工作职责、工作流程、数据统计分析、应急预案、服务体系运维要求共 9 章内容组成。

### （一）适用范围

拟制订地方标准适用于电梯应急处置相关单位开展电梯应急救援等公共服务活动。

### （二）规范性引用文件

说明本标准中引用的标准文件。

### （三）术语与定义

主要对本标准中涉及的且在国家或行业相关规范中未进行定义的术语进行了定义。

### （四）总体原则

说明电梯应急处置需要遵循的基本原则。

### （五）工作职责

对电梯应急处置中心、电梯使用单位、一级签约维保单位、二级救援

站、第三级响应单位、特种设备安全监督管理部门以及相关人员的电梯应急处置工作职责做出规范要求。

#### **（六）工作流程**

对电梯应急救援、电梯应急修理、投诉建议受理等电梯应急处置服务相关的工作流程做出规范要求。

#### **（七）数据统计分析**

利用电梯应急处置平台接警数据，对预设时间段内电梯困人，故障、救援情况、发生故障原因等进行统计分析，为电梯安全监管提供科学的决策依据，对全省电梯安全状况、故障信息、应急处置情况进行统计分析。

#### **（八）应急预案**

对电梯应急处置中心、电梯使用单位、电梯维保单位在重大事件电梯安全保障工作的应急预案做了规定。

#### **（九）服务体系运维要求**

对电梯应急处置服务平台的信息支撑系统的运行和安全做出规范要求。

### **七、采标情况**

#### **（一）拟制修订地方标准项目与国内已有标准对比情况**

我国现已经制定电梯应急处置规范的省市区有宁夏回族自治区、苏州市、江苏省、山东省、杭州市、内蒙古自治区、河南省、上海市、辽宁省、安徽省等 10 个省份或者市区：

1、山东省共制定了三个有关电梯应急处置方面的标准，其中，《电梯应急处置热线服务规范》和《电梯应急处置服务平台数据规范》分别是针对应急处置平台的热线服务和平台数据进行了规范，和本标准的比对意义

不大，《电梯应急处置服务平台建设规范》对应急处置机构的三级响应和联动机制做了规范，并且着重针对平台的软硬件系统的和数据信息系统做了详细规定；

2、江苏省共制定了三个有关电梯应急处置方面的标准，其中，《电梯应急处置服务数据归集规则》主要针对数据格式和接口要求做了规范，《电梯应急处置智慧调度工作规范》和《电梯应急处置服务工作规范》主要是对应急处置中心的统筹调度、人员要求、平台要求以及工作流程做了一些规定，主要体现的是政府在应急处置中发挥的服务效能；

3、河南省制定了一项有关标准《电梯应急处置规范》，对电梯应急处置机构进行了规定，将电梯应急救援设为二级响应；

4、宁夏回族自治区制定了一项地方标准《电梯应急处置规范》，写得比较详细，针对救援平台的工作流程和特种设备安全监管部门的责任，三级救援的响应机制都做了明确规定，但是对于数据统计方面没有做出详细规定；

5、上海市和辽宁省各制定了一项相关标准，但在地方标准信息查询网上均显示“未公开”。

	标准号	标准名称	省市区	实施日期	备案号
1	DB3205/T 1037-2022	电梯应急处置智慧调度工作规范	苏州市	2022/3/10	88550-2022
2	DB3301/T 0163-2018	城市电梯应急处置服务规范	杭州市	2018/7/20	77304-2020
3	DB15/T 1597-2019	曳引驱动乘客电梯应急处置导则	内蒙古自治区	2019/5/20	65398-2019
4	DB41/T 1748-2018	电梯应急处置规范	河南省	2019/3/6	65217-2019
5	DB37/T 3451-2018	电梯应急处置服务平台建设规范	山东省	2019/1/29	64310-2019
6	DB41/T 1722-2018	电梯应急处置平台数据规范	河南省	2019/2/26	61462-2019

7	DB31/T 1124-2018	电梯应急处置公共服务平台功能要求	上海市	2019/4/1	61372-2019
8	DB21/T 3015-2018	电梯应急处置服务平台运行规范	辽宁省	2018/9/30	61310-2019
9	DB34/T 1717-2012	乘客电梯应急处置导则	安徽省	2012/12/6	35697-2013

## （二）拟制定的该项标准同其他省份同类标准相比较创新点说明

其他省份的电梯应急处置标准关注的是出现应急事件后的三级应急保障联动措施本身，而应急处置工作除了事中的应急措施外，也要额外关注事前的预警预防和应急预案工作，来最大限度地减少应急困人事件的发生。本标准在规定三级应急保障联动措施本身之外，还规定了事前各使用单位必须制定符合企业自身特性的应急预案，并定期进行应急救援演练；预警预防则需要通过应急处置中心对接警的大数据进行统计分析，利用数据的集中性挖掘出故障困人高发区域、高发主体责任单位、故障率高的维保单位，为分类监管、目标监管提供科学的决策依据，而应急处置中心需要统计哪些数据，报送哪些部门，报送的时限等等问题，标准都做了明确的规定；同时对于在接警中遇到的救援超时、不作为、使用未注册登记、未按时检验的电梯等违法违规行为，向监管部门报送转办工作也做了明确规定；在突发特情方面，遇到接警中有人员伤亡，或人流密集场所发生较大数量困人事件时，标准也要求第一时间报送属地辖区分局，让监管部门及时了解现场情况，必要时及时处理，防止事态扩大造成舆情事件。这些对于事前和事后的处置规定是其他省份同类标准没有做要求的。

电梯应急处置工作规范的制定，对保障群众生命安全、解决群众电梯诉求以及协助政府监管方面具有重要作用；同时，不仅满足了全省人民安全乘梯的要求，也达到了转变政府职能，创新安全监管模式的新举措。

## 八、知识产权说明

本标准不涉及知识产权问题。

## 九、重大意见分歧处理

目前无重大意见分歧。

附件：标准起草工作过程资料

起草组

二零二四年四月

附件：标准起草工作过程资料

# 西安特种设备检验检测院

---

## 关于赴贵单位调研学习的函

杭州市特种设备检测研究院：

为学习贵院在 96333 应急处置（智慧救援）、检验检测信息化系统建设、仪器设备管理等方面的先进经验，西安特种设备检验检测院一行 6 人拟于 2023 年 8 月 8 日赴贵单位交流调研，请予以接洽为盼。

### 一、调研人员

李翔 院工会主席  
韩园园 96333 监控中心主任  
王泽京 质量技术监督部副部长  
贺朋都 仪器设备管理负责人  
王立宁 信息化工作负责人  
张璐 96333 坐席班长

### 二、行程安排

计划于 2023 年 8 月 8 日到贵单位调研交流。

### 三、联系人及联系方式

联系人：张璐，联系电话：18629357207

西安特种设备检验检测院

2023 年 7 月 31 日

# 西安特种设备检验检测院

---

## 关于赴贵单位调研学习的函

南京市特种设备安全监督检验研究院：

为学习贵院在检验检测信息化系统建设、仪器设备管理、96333 应急处置（智慧救援）等方面的先进经验，西安特种设备检验检测院一行 6 人拟于 2023 年 8 月 9 日赴贵单位交流调研，请予以接洽为盼。

### 一、调研人员

李 翔 院工会主席  
韩园园 96333 监控中心主任  
王泽京 质量技术监督部副部长  
贺朋都 仪器设备管理负责人  
王立宁 信息化工作负责人  
张 璐 96333 坐席班长

### 二、行程安排

计划于 2023 年 8 月 9 日到贵单位调研交流。

### 三、联系人及联系方式

联系人：张璐，联系电话：18629357207

西安特种设备检验检测院

2023 年 7 月 31 日

---





