连云港市地方标准《电梯应急处置热线服务规范》编制说明

一、目的意义

1、产业发展现状

随着市场经济的发展，在用电梯的数量迅速增长。电梯已经是老百姓日常生活中使用最为频繁的公共工具之一，市民和媒体对电梯安全的关注度越来越高。截止到2024年7月31日，我市拥有各类电梯27662台，包括乘客电梯23656台，载货电梯1694台，自动扶梯1322台，自动人行道282台，杂物电梯667台，防爆电梯41台，其中使用年限达到或超过15年的1050台。2020年以来，我市未发生有较大影响的电梯安全事件，未发生一般及以上电梯安全事故，但从市政府及相关部门热线如12345、110、119、12315、96333等统计数据表明，市民涉电梯咨询、求助、反映诉求较多。由于部分电梯管理和维护不到位，电梯困人等故障时有发生，部分电梯维保单位小、散、乱，不能按规定时限到达现场实施救援，造成乘客被困电梯时间较长，引发群众对电梯安全的质疑和恐慌。

目前我市拥有较为完善的电梯应急处置热线服务机制，能够配置相关设施设备、配备相关热线服务工作人员，较好地开展电梯应急处置热线服务工作，近来发展势头良好，为我市电梯应急处置相关工作发展做出较大贡献。但是也存在服务不够规范、没有统一管理要求、缺乏监督管理的问题。

1. 制定标准的必要性、可行性

必要性方面针对现阶段我市对于电梯应急处置热线服务工作的重视要求，以及电梯应急处置热线服务现状，包括现阶段工作的成效和问题，提出市地方标准《电梯应急处置热线服务规范》，具有较强的紧迫性。通过标准的发布实施，可有效地解决以下问题：一是统一电梯应急处置热线服务要求。标准作为法律法规的延伸，可使电梯应急处置热线工作服务管理更为明确、统一、规范，具有较好的操作性，从而推动工作服务规范化、标准化，进而提高工作服务质量和效率。二是促进电梯相关服务机构健康、有序运行。此标准的发布实施将通过服务管理工作要求规范各类电梯管理、运行、救援、维保机构积极有效开展工作，带动行业发展。三是可为电梯应急处置热线服务工作进一步转变工作思路积累成熟的经验，推动服务行业高质量发展。四是通过规范的服务管理，可有效提高服务效率、打造服务品牌，提高服务工作的影响力和带动力，更好的保障老百姓的权益。

可行性方面一是易于实施，可操作性强。市地方标准《电梯应急处置热线服务规范》是在针对现阶段国家、江苏省、连云港市对于电梯应急处置热线服务规范工作的重视要求，以及发展现状，包括现阶段标准化工作的成效和问题的基础之上提出的，有完整明晰的服务要求、服务内容，有相关的保障措施，有基本要求，有改进要求，也是我市将电梯应急处置热线服务工作中形成的可复制可推广的经验做法转化为标准，易于实施，操作性强。二是工作基础和技术力量强。多名专家在多个标准化技术委员会任职，多名人员应聘为质量专家、标准化专家，标准制定经验十分丰富。多名人员曾指导并参与多个国行地标的制修订工作。多名人员参与各类标准的审查、评审、指导、培训等工作。起草人员多为高级职称，技术支撑与指导方面完全可以胜任。三是项目经费保障：拟投入10万元经费，主要用于标准的制定、调研、编制说明、培训、征求意见、专家评审等费用。

3、效益分析

社会效益：一是统一电梯应急处置热线服务工作服务要求。可使工作服务管理更为明确、统一、规范，具有较好的操作性，从而推动工作服务规范化、标准化，提高工作服务质量和效率。有助于保障快速处理电梯安全隐患，有助于提高困人救援和故障处置效率，从而有助于保障人民群众生命财产安全。也是人民群众对电梯安全工作的迫切需求。二是促进电梯相关服务机构健康、有序运行。此标准的发布实施将通过服务管理工作要求规范各类电梯管理、运行、救援、维保机构积极有效开展工作，带动行业发展。三是可为电梯应急处置热线服务工作进一步转变工作思路积累成熟的经验，推动服务行业高质量发展。四是通过规范的服务管理，可有效提高服务效率、打造服务品牌，提高服务工作的影响力和带动力，更好的保障老百姓的权益。

经济效益：项目实施后，形成一套标准化的服务规范，可有效促进工作的提档升级，助推高质量发展，从长期发展的角度来看，带来的经济效益非常巨大，肩负着探索电梯应急救援和保障人民群众生命安全的责任和使命。可较大程度较少国家和人民群众的各类损失。

生态效益：标准实施后，可严格把控服务要求，服务内容，服务过程质量控制等环节，提高救援效率、增加电梯使用寿命，有效减少不必要的浪费和损失。

项目实施后，形成一套标准化的服务规范，可有效促进工作的升级，助推高质量发展，从长期发展的角度来看，可严格把控服务要求，服务内容，服务过程质量控制等环节，提高救援效率、增加电梯使用寿命，可较大程度较少国家和人民群众的各类损失。

二、任务来源

连云港市市场监督管理局《关于下达2024年度连云港市地方标准项目增补计划的通知》

三、编制过程

本文件按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》规定编制。起草小组主要人员多年从事标准制修订等相关工作。本文件的编制主要经历了以下的几个过程：

1、机构建设。2024年3月起，开展组织市级地方标准制定工作，成立了由市市场局特设处、市特检院、市标准化研究中心的标准制定工作小组，配备兼职标准工作人员6名。

2、技术咨询。2024年4月-5月，收集相关法律法规的收集、检索相关国家、行业、地方标准，同时完成技术咨询工作，征求主管部门、标准化研究机构、高校等有关专家及从事电梯行业相关工作代表意见。

3、调查研究。2024年6月-7月，查阅各类相关资料，有针对性地收集有关国家文件和技术文献，并汇集之前检索的相关标准。经过认真的分析、整理和归类，选用相关材料作为参考。

4、起草文本。2024年8月，编制小组在查阅相关资料基础上，充分利用起草单位对于电梯应急处置热线服务规范的调查研究成果，召开研讨会和交流会，编制形成《电梯应急处置热线服务规范》草案。

5、开展申报。根据前期工作成果，起草单位编制完成《电梯应急处置热线服务规范》草案和标准申报书，按照市市场监督管理局《关于印发2024年度连云港市地方标准立项指南的通知》要求开展申报工作。

6、获批立项。2024年10月申报的《电梯应急处置热线服务规范》地方获批立项。立项后，起草单位召开标准编制工作会议、标准草案研讨会议，对标准草案进行修改完善，形成标准征求意见稿，并准备征求意见。

7、征求意见。2024年10月-11月，为广泛征求各方意见，在市市场监督管理局网站正式面向社会公众公开意见征集，并同步发送至相关主管部门、高校、相关企业单位等，请相关单位及专家从专业角度提出修改意见。

经统计，共征求35个单位35个专家意见，收到13个单位13个专家反馈的有效意见14条，工作小组对征集到的意见进行逐条讨论并给出处理意见，其中采纳14条，部分采纳0条，不采纳0条。工作小组根据意见整理修改并再次召开标准研讨会，最终形成标准送审稿。

8、标准审查及材料上报。2024年12月9日，市市场监督管理局标准化管理处在江苏海洋大学会议中心召开了专家审查会。会上，5名专家对本标准进行了细致审查，共提出4条意见建议，起草组全部采纳，标准审查符合程序要求，获得一致通过。

起草组按照专家审查会意见建议对标准送审稿作了进一步的修改、整理和完善，于2024年12月10日最终形成了标准报批稿，同时和标准编制说明、标准征求意见汇总表等材料一并报送至市市场监督管理局。

四、主要内容技术指标确立

1、范围

本文件给出了电梯应急处置热线服务的总则、基本要求、服务内容、服务评价与改进的说明。

本文件适用于电梯应急处置热线的服务。

2、规范性引用文件

列出本文件引用的规范性文件。

3、术语和定义

列出本文件使用需要的术语和定义，如电梯应急处置、电梯应急处置服务平台等。

4、总则

说明开展电梯应急处置热线服务的运行管理的总则内容。

5、基本要求

说明开展电梯应急处置热线服务的场所、人员、制度方面的要求。

6、服务内容

说明开展服务内容的受理、处置、回访、归档、电梯故障处置工单方面的要求。

7、服务评价与改进

对电梯应急处置热线服务工作的评价与改进工作要求进行明确。

1. 重大分歧意见的处理过程和依据

无

1. 与法律法规和强制性国家标准的关系

本标准的制定不违反相关法律法规及强制性标准，不存在与国家标准、行业标准，与相关标准的内容异同。

本标准引用了以下标准：GB/T 33359-2016 质检举报处置热线服务规范 DB32/T 4130-2021 电梯应急处置服务工作规范。

七、实施推广建议

1、使用对象

主要是我市电梯应急处置热线部门，相关电梯运行、维保部门，主管部门以及高校、社会团体和科研单位等。

2、标准宣贯实施计划

（1 )工作目标：在主管部门的统一领导下，扎实开展标准宣贯实施工作，深入开展标准宣贯教育，广泛交流、征求意见，提升服务机构、行政部门、科研机构、高校等单位的自身建设和服务管理水平能力，不断壮大和发展标准化工作水平和力度。

（2）组织领导：为加强领导，推进标准宣贯实施工作的顺利开展，成立标准宣贯实施领导小组，负责组织本标准宣贯实施工作。

（3）工作要求：一是加强领导，严密组织。扎实开展标准宣贯实施工作,单位高度重视,及时进行安排部署,并结合标准化工作实际情况,制定具体实施方案,精心组织实施，组织并开展好有针对性的专门培训，确保标准宣贯实施工作落到实处。二是落实责任,全面推进。明确标准宣贯实施工作的主体责任，认真组织开展标准宣贯实施工作，层层分解工作任务,确保工作任务落实。三是加强宣传,营造氛围。深入开展宣传活动,积极主动做好宣传工作,广泛普及标准宣贯实施工作知识。四是将考核要求、制度建设纳入重点工作，保障标准化工作服务工作长效有效高效的开展。

八、起草单位和起草人员