

# DB 3207

连 云 港 市 地 方 标 准

DB 3207/T 2036—2025

## 电梯应急处置热线服务规范

Specification for elevator emergency disposal hotline service

2025 - 01 - 14 发布

2025 - 02 - 17 实施

连云港市市场监督管理局 发 布



目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总则 ..... 1

5 基本要求 ..... 2

6 服务内容 ..... 3

7 服务评价与改进 ..... 4

## 前 言

本文件按照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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由连云港市市场监督管理局提出并组织实施与监督。

本文件由连云港市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：连云港市市场监督管理局、江苏省特种设备研究院连云港分院、连云港市农村能源环境保护办公室、连云港市标准化研究中心、徐圩新区市场监督管理局。

本文件主要起草人：董文杰、周希现、房健、陈群、关华成、陈德、孙利剑、李琦、高娟。

# 电梯应急处置热线服务规范

## 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

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

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

## 3 术语和定义

DB32/T 4130界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**电梯应急处置热线服务** elevator emergency disposal hotline service

依托电梯应急处置热线，采用电话及其他媒介等方式，为服务对象(3.3)提供电梯故障应急处置与回访等活动的集合。

### 3.2

**电梯应急处置热线服务提供者** elevator emergency disposal hotline service provider

提供电梯应急处置热线服务的机构或部门。

### 3.3

**服务对象** service objects

向电梯应急处置热线请求电梯故障应急处置、咨询信息、反映诉求、提出意见建议的自然人、法人或其他组织。

### 3.4

**一次性接通率** one time connection rate

一次性接通的来电数量与来电总量之比。

## 4 总则

4.1 电梯应急处置热线服务提供者应根据需要设立电梯应急处置服务平台，负责本行政区域内电梯应急救援热线的建设、运行管理等工作。

4.2 电梯应急处置平台的建设投资、运行规模应与当地电梯数量、管理要求相适应，电梯应急处置机构人员数量应满足应急处置工作的需求。

4.3 电梯应急处置热线应选用“96333”作为电梯应急处置服务号码。

4.4 电梯应急处置热线受理应采取每周7天，每天24h工作制。

4.5 电梯应急处置热线应与110、119、120、12345等建立协同联动机制。

## 5 基本要求

### 5.1 场所

5.1.1 电梯应急处置热线服务提供者应具有固定的场所，工作场所、座席设置的数量、设施设备及软件系统应满足工作要求。

5.1.2 应在显著位置设立电梯应急处置热线识别标识。

5.1.3 座席设置宜满足以下要求：

- a) 单个座席工作面积不小于3m<sup>2</sup>；
- b) 座席前后有0.5m~1m 的间距。

### 5.2 人员

#### 5.2.1 组成

应包括但不限于配备管理人员、电梯应急处置座席人员、数据管理人员。

#### 5.2.2 管理人员

电梯应急处置热线管理人员应符合以下要求：

- a) 掌握电梯的基本知识和乘用常识，熟悉与电梯应急处置热线工作相关的法律法规和政策；
- b) 熟练掌握电梯应急处置热线工作流程及要求；
- c) 具备良好组织协调、沟通交流的能力。

#### 5.2.3 电梯应急处置座席人员

电梯应急处置座席人员应符合以下要求：

- a) 掌握电梯的基本知识和乘用常识及与电梯应急处置热线工作相关的法律法规和政策，遵守职业道德、职业纪律，熟练使用电梯应急处置平台软件系统；
- b) 具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，能使用电梯应急救援安全知识解答被困人诉求并进行情绪安抚；
- c) 熟练掌握电梯应急处置热线服务工作流程及相关部门(单位)的工作职能和应急救援服务流程及相关救援组织的信息。

#### 5.2.4 数据管理人员

数据管理人员应符合以下要求：

- a) 掌握电梯的基本知识及与电梯应急处置热线工作相关的法律法规和政策；
- b) 熟练掌握应急救援服务流程及电梯应急处置平台软件系统；
- c) 遵守职业道德、职业纪律，具备良好的分析判断能力。

### 5.3 制度

5.3.1 应建立健全电梯应急处置热线服务工作相关制度、措施以及实施方案的制定和落实。

5.3.2 应建立健全严格的电梯应急处置热线服务管理制度，包括但不限于：

- a) 工作管理制度；
- b) 工作责任制度；
- c) 工作人员管理制度；
- d) 宣贯培训学习制度；
- e) 安全管理制度；
- f) 投诉建议处理制度；
- g) 信息保密制度；
- h) 员工考核奖惩考核管理制度。

5.3.3 应定期开展电梯应急处置热线服务工作考核。

## 6 服务内容

### 6.1 受理

6.1.1 服务受理事项包括但不限于：

- a) 电梯困人故障处置；
- b) 对电梯应急处置热线服务提供者及本行业内工作人员在工作作风、工作质量、工作效率方面的意见、建议。

6.1.2 电梯应急处置热线的服务方式为电话。

6.1.3 电梯应急处置热线电话受理时，电梯应急处置人员应做到但不限于：

- a) 10s之内一次性接通率不低于95%；
  - b) 在受理事项时应先确认是否有人被困，被困人数、电梯位置、是否受伤；
  - c) 如遇沟通障碍等特殊情况下按规定逐级上报，若有人员伤亡等情况时应及时启动三级响应。
- 6.1.4 电梯应急处置热线应对所有来电和回电实行全程自动录音，录音记录应保存不低于3年。

### 6.2 处置

#### 6.2.1 启动响应机制

电梯应急处置人员接到电话后，应根据实际情况启动相应的响应机制：

- a) 一级响应。电梯应急处置人员向一级签约维保单位发出救援指令，将困人电梯的地址、当事人的联系方式等信息告知一级签约维保单位的救援人员，询问到达时间，并提醒应在规定时间内到达现场；
- b) 二级响应。一级响应无法启动时，电梯应急处置人员应立即启动二级响应，向二级救援单位发出救援指令的同时不能中断与一级签约维保单位的联系；
- c) 三级响应。出现人员伤亡或二级响应无效时电梯应急处置人员应立即启动三级响应，通知相关部门实施联动救援。

#### 6.2.2 自行脱困

被困人员致电电梯应急处置热线后，电梯已自行恢复正常或者救援人员已在现场，经电梯应急处置人员回访确认被困人员已经安全获救后，应在应急处置平台信息系统完善相关数据，并提醒一级签约维保单位加强对该部电梯的巡查维护。

#### 6.2.3 救援实施

救援人员到达现场后应立即开展救援工作，并向电梯应急处置服务平台反馈相关情况。

#### 6.2.4 结果确认

应包括以下内容：

- a) 电梯应急处置人员及时掌握救援情况，并在应急处置平台中记录；
- b) 电梯应急处置人员确认救援结果、电梯困人故障原因及排除情况。

#### 6.3 回访

6.3.1 电梯应急处置热线服务提供者应定期对服务对象进行回访，了解对电梯维保单位和使用单位等承办部门的办理情况。

6.3.2 电梯应急处置人员应在救援实施后的3个工作日内根据工作情况对被困人员进行个别回访。

6.3.3 回访内容应包括办理过程是否满意、救援过程是否满意、结果是否满意等，并做好回访记录。

6.3.4 回访的方法主要包括以下内容：

- a) 电话回访；
- b) 网上调查；
- c) 媒体监督与第三方评价机构提供服务；
- d) 向服务对象发放调查问卷；
- e) 其他。

#### 6.4 电梯故障处置工单

6.4.1 应填写电梯故障处置工单，包括但不限于以下内容：

- a) 电梯位置；
- b) 故障原因及问题描述；
- c) 被困人员人数；
- d) 联系方式；
- e) 其他。

6.4.2 故障原因的填写应符合DB32/T 4130-2021中附录B要求。

#### 6.5 归档

电梯应急处置人员应对应急救援服务进行跟踪记录并对已办结救援服务事项填写电梯故障处置工单进行归档。录音记录的保存时间应不低于3年。

### 7 服务评价与改进

应符合GB/T 33359-2016中第7章的要求。

---