

住宅电梯安全管理规范

Specification of residential elevator safety management

2024 - 04 - 02 发布

2024 - 07 - 01 实施

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 相关主体的要求 2

 4.1 业主 2

 4.2 业主委员会 2

 4.3 电梯使用单位 2

 4.4 电梯维保单位 3

5 电梯设施基本要求 3

 5.1 轿厢 3

 5.2 候梯厅 4

 5.3 机房 4

 5.4 其他 4

6 电梯的使用管理 4

 6.1 机构和岗位设置 4

 6.2 安全技术档案要求 5

 6.3 管理制度的建立与执行 5

 6.4 电梯维保单位的选聘与购买保险 6

 6.5 维护保养监督 6

 6.6 电梯管理相关要督 6

 6.7 隐患处置与应急救援 7

 6.8 安全乘用 8

7 电梯的更新、改造、重大修理 9

8 加装电梯 9

9 考核与评价 10

附录 A（资料性） 电梯运行维护费用支出公示表 11

附录 B（资料性） 机房标准化建设示例 12

附录 C（资料性） 电梯管理制度示例 15

附录 D（资料性） 检查表和记录表 21

附录 E（规范性） 电梯零部件选购流程 27

附录 F（资料性） 应急预案示例 28

附录 G（资料性） 加装电梯流程..... 32

附录 H（资料性） 加装电梯运维资金测算表..... 34

附录 I（资料性） 电梯安全运行满意测示示例..... 35

参考文献..... 37

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。

本文件由上海市市场监督管理局提出并组织实施。

本文件由上海市电梯标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市联合电梯安全技术促进中心、上海市市场监督管理局、上海市黄浦区市场监督管理局、上海市杨浦区市场监督管理局、上海市特种设备监督检验技术研究院、上海市物业管理行业协会、上海市电梯行业协会、上海市上实物业管理有限公司、上海市南房集团物业管理有限公司、上海交通大学电梯检测中心、上海三菱电梯有限公司、迅达（中国）电梯有限公司、通力电梯有限公司。

本文件主要起草人：朱昌明、方良、张鹏翥、徐洁明、王强、朱亮、杜元龙、盛宇仁、张忻元、赵华强、高清廉、杨永芳、丁毅敏、陆建军、易刚、史熙、梁征宇、沈毅君、卜灵伟、黄文和、祝经纬。

引 言

住宅电梯属于电梯的范畴，但由于其使用场所的特殊性和电梯产权的多元性，给使用管理提出了更高的要求。如何依据相关法律、法规和规章的要求，落实电梯使用单位的主体责任，保障城市住宅小区电梯安全运行是城市精细化管理的具体要求。

本文件是根据《中华人民共和国特种设备安全法》、《上海市电梯安全管理办法》、《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》等法律、法规、规章要求，在黄浦区标准化技术指导文件 DB 31-101/Z 009-2020《住宅电梯安全管理规范》的基础上完善形成。

本文件为住宅小区电梯的安全使用管理提供了工作指引，让保障住宅小区电梯安全的各责任方在工作中有据可依，通过共治来实现住宅电梯的安全管理。

住宅电梯安全管理规范

1 范围

本文件规定了住宅电梯安全管理的相关主体职责，提出了相关主体的要求、电梯设施基本要求、电梯的使用管理、电梯的更新、改造、重大修理、加装电梯和考核与评价等规定。

本文件适用于上海市区域内，电梯使用单位为受委托的物业服务企业的在用住宅电梯的安全管理。电梯使用单位为受委托的专业机构、全体业主或业主自行管理的可参照执行。

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 7024 电梯、自动扶梯、自动人行道术语
- GB/T 7588.1 电梯制造与安装安全规范 第1部分：乘客电梯和载货电梯
- GB/T 42615—2023 在用电梯安全评估规范
- DB31/T 1123—2018 智慧电梯监测终端技术要求
- DB31/T 1298—2021 既有多层住宅加装电梯安全技术要求

3 术语和定义

GB/T 7024、GB/T 7588.1、GB/T 42615—2023、DB31/T 1123—2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电梯使用单位 elevator user unit

具有电梯使用管理权，履行电梯安全管理义务，对电梯使用安全负责的单位。

注：住宅小区由电梯所有人委托物业服务企业管理电梯的，受托方为电梯使用单位。

3.2

加装电梯 Add-on lift

在既有多层住宅外部适当位置增设的电梯和新增设施设备。

注：新增设施设备是指，因加装电梯而新增的围护结构、附属设施设备，例如新建的井道、井道外墙、连廊及其配套设施。

3.3

电梯安全评估 elevator safety assessment

以消除不可接受风险为目的，对设备本体、建筑相关项目进行风险评价，根据评价结果确定电梯综合安全状况等级，并结合使用管理和日常维护保养存在的安全隐患，提出降低风险措施的全过程。

[来源：GB/T 42615—2023，3.11]

3.4

电梯远程监测终端 elevator remote monitoring terminal

协议转换装置、外加的传感器、图像采集装置、采集传输装置、报警触发装置、轿厢内显示装置、语音装置等的统称。

注：对公共领域图像采集及轿厢内显示装置的显示内容可能有相关法规要求。

[来源：GB/T24476-2023，3.6]

3.5

维保记录无纸化 maintenance record paperless

电梯维保单位采用信息化技术对电梯维保活动进行记录和保存的形式。

3.6

按需维保 on-demand maintenance

电梯维保单位按照电梯使用单位的需求，根据设备情况及维护保养说明书，结合远程监测数据等，确定现场维保项目、内容和周期的维保模式。

4 相关主体的要求

4.1 业主

4.1.1 应按时足额交纳物业服务费和专项维修资金，承担电梯日常管理、维护保养、修理、改造、检验、检测、安全评估、更新等费用。

4.1.2 应遵守小区管理规约中电梯安全使用注意事项，文明乘梯、规范用梯，不损坏电梯设备及相关标志。

4.1.3 应对物业服务企业提供的日常管理和电梯维保单位提供的维护保养服务享有监督权，发现危害电梯安全的违法行为，有权向特种设备安全监管部门进行举报。

4.1.4 对电梯安全现状、使用管理有异议的，可与业主委员会进行沟通，对电梯管理、修理、改造、更新等事务享有协商表决权。

4.2 业主委员会

4.2.1 应代表业主与选聘的物业服务企业签订物业服务合同，合同应明确约定电梯安全管理方面的权利、义务和责任。

4.2.2 应监督和协助物业服务企业的电梯安全使用管理工作。

4.2.3 物业服务企业变更的，应督促物业服务企业及时办理电梯使用单位的变更手续。

4.2.4 督促业主交纳物业服务费和专项维修资金，监督物业服务企业至少每半年公布1次电梯运行维护费用支出情况。

4.2.5 应召集业主大会会议制定或修改小区管理规约，小区管理规约中应规定电梯日常管理、维护保养、修理、改造、检验、检测、安全评估、更新等费用的筹集和使用等内容。

4.2.6 电梯需修理、改造、更新的，根据小区业主大会议事规则、管理规约和专项维修资金管理规约的要求，向业主报告相关事项，征询意见并负责筹集所需资金。

4.2.7 宜开展电梯安全知识宣传和引导业主文明乘梯、规范用梯。

4.3 电梯使用单位

4.3.1 应采购、使用取得许可生产并经检验合格的电梯。

4.3.2 应办理电梯使用登记，取得使用登记证。

4.3.3 应及时申报定期检验或自行检测，必要时委托评估机构开展电梯安全评估。

4.3.4 应建立电梯安全管理制度和安全技术档案。

- 4.3.5 应配备电梯安全总监和电梯安全员，需要时，应设置安全管理机构。
- 4.3.6 应对电梯相关人员进行安全教育和培训。
- 4.3.7 应在电梯轿厢内显著位置张贴特种设备使用标志、上海智慧电梯码、安全注意事项和警示标志、本单位应急救援电话号码等信息，并确保不被遮挡。
- 4.3.8 应接受业主委员会委托，与电梯维保单位签订维保合同。
- 4.3.9 在相关单位对电梯进行安装、修理、改造、维护保养、检验、检测时，应做好现场配合工作，协助落实安全防护措施，监督其履行保证电梯安全性能的职责。
- 4.3.10 应监督维保单位开展工作，签字确认维护保养记录。
- 4.3.11 应定期对在用电梯进行巡查，排查和消除安全隐患，必要时作出停梯决定。
- 4.3.12 应制定突发事件应急预案，每年开展应急演练，有效应对突发事件。
- 4.3.13 宜通过加装视频监控装置和智能管理系统等技术手段提升安全管理水平，实时管理电动自行车乘梯上楼、长时间阻挡电梯门关闭等不文明乘梯行为。
- 4.3.14 应将电梯运行维护费用单独立账，至少每半年公布 1 次支出情况，电梯运行维护费用支出情况公示表见附录 A。

4.4 电梯维保单位

- 4.4.1 电梯维保单位不得设置影响电梯正常运行的技术障碍，或者将不符合规定的零部件用于电梯维保。
- 4.4.2 应按照电梯安全技术规范、相关标准和维护保养说明书、维保合同等要求，明确维保标准和承诺服务质量，制定维保计划与方案，并告知电梯使用单位。
- 4.4.3 应在电梯轿厢内显著位置，标明本单位的名称、应急救援电话号码和投诉电话号码。
- 4.4.4 应指派持证的维护保养人员，开展维护保养工作，做好维保记录，确保电梯安全性能，维保期间应做好现场安全防护措施，保证施工安全。
- 4.4.5 应制定有效的应急救援预案，每半年进行 1 次应急演练。
- 4.4.6 应确保应急救援电话 24 h 有效应答，接到乘客被困信息后，30 min 内完成救援解困。
- 4.4.7 发现电梯设备存在安全隐患，应及时向电梯使用单位通报，并提出排除隐患的建议及措施，对于故障暂时难以排除的，将解决方案书面通知电梯使用单位，并告知在故障排除前，停止使用电梯。
- 4.4.8 应通过视频、图片或文字等方式，记录维护保养和故障处置情况，相关记录应保存 5 年。

5 电梯设施基本要求

5.1 轿厢

- 5.1.1 轿厢内显著位置应设置（张贴）有：
 - a) 特种设备使用标志；
 - b) 安全注意事项和警示标志；
 - c) 维保单位的名称；
 - d) 使用单位应急救援电话号码和投诉电话号码；
 - e) 上海智慧电梯码。
- 5.1.2 轿厢内操作按钮及指示灯应完好，楼层显示应正确、清晰。
- 5.1.3 轿厢内应设置永久性照明装置，照度应不小于 100 lx。轿厢内的自动再充电紧急照明电源，在正常照明电源中断的情况下，能至少提供不小于 5 lx 照度的光源持续照明 1 h。
- 5.1.4 轿厢内通风装置运行正常；装有空调的，应按服务约定启停，确保装置有效。

- 5.1.5 轿厢内紧急报警装置应能有效应答。
- 5.1.6 轿厢内按钮、轿壁、扶手等与乘客直接接触的部件，应定期清洁，必要时进行消毒。
- 5.1.7 轿厢内配备的无障碍操纵设施（如盲文轿厢按钮等）应保持有效。
- 5.1.8 轿厢装潢，增加重量不应超过制造单位明确的预留装饰重量，或电梯额定载重量的 5%，应采用不燃材料，且不得妨碍轿厢的正常照明和通风。
- 5.1.9 轿厢内加装的多媒体显示屏应取得国家 CCC 认证，并标注能效标识，安装强度应能承受在特殊工况下（制动器、安全钳动作时）不掉落，对于非电梯制造单位提供的显示屏，电源应取自电梯供电电源的前端，有抗电源反接和漏电保护等安全功能。
- 5.1.10 电梯轿厢超载保护装置应保持有效，在轿厢超载时，能够防止电梯正常启动及再平层，轿厢内应有声光报警通知乘客，轿门应保持在完全开启位置。

5.2 候梯厅

- 5.2.1 候梯厅应有楼层信息及紧急疏散导向标识。
- 5.2.2 候梯厅应明亮，照度不低于 75 lx；应保持清洁、通畅，不堆放杂物。
- 5.2.3 候梯厅地面满足相关规定要求采取防滑措施，与电梯层门地坎的高低差应平滑过渡。
- 5.2.4 候梯厅的层站按钮及运行指示灯应完好，层站楼层显示应正确、清晰。

5.3 机房

- 5.3.1 机房应保持整洁，在机房地坪及承重钢梁等部位宜刷漆防尘、防锈。
- 5.3.2 机房门应朝外开启并设置门锁，离开机房应确保锁闭。
- 5.3.3 在机房门、机房照明、主机承重梁、救援装置、平层标识、旋转部件（上下行）等部位应设置标识，标识示例见附录 B。
- 5.3.4 在机房显著位置应张贴电梯安全管理制度、维保人员作业证书、应急救援装置操作说明、电梯年度保养计划等。
- 5.3.5 机房内的电气线路走线应排放线槽，且可靠接地。
- 5.3.6 机房温度应保持在 5℃~40℃之间，可设置通风、空调等控温设备。
- 5.3.7 机房应按规定配置灭火器等消防器材。

5.4 其他

- 5.4.1 机房、井道、底坑应无渗水和漏水现象。
- 5.4.2 若有专用工具，应将专用工具及使用说明存放在小区内指定的存放区域。
- 5.4.3 底坑爬梯、井道照明、安全门、机房高台的爬梯和护栏等设置应可靠、有效。
- 5.4.4 鼓励针对住宅电梯运行特点，宜采取提高运行效率、降低运行能耗、缩短候梯时间、保持有序乘梯的相应措施。
- 5.4.5 若有消防返回开关，防护玻璃应完好，并且标有“消防”字样。
- 5.4.6 电梯如配备电梯远程监测终端，该装置应符合 DB31/T 1123-2018 的要求，并保持实时在线。

6 电梯的使用管理

6.1 机构和岗位设置

- 6.1.1 电梯使用单位应按照相关规定配备电梯安全总监和电梯安全员，明确电梯安全总监和电梯安全员的岗位职责。

- 6.1.2 电梯使用单位特种设备总量 50 台以上（含 50 台）的，应设置特种设备安全管理机构，配备专职电梯安全员，逐台落实安全责任人。
- 6.1.3 电梯使用单位特种设备总量 20 台以上（含 20 台）的，应配备专职电梯安全员。
- 6.1.4 其他情况的，电梯使用单位应至少配备兼职电梯安全员。
- 6.1.5 专职电梯安全员应取得特种设备《安全管理和作业人员资格证书》（项目代号 A）。

6.2 安全技术档案要求

- 6.2.1 电梯使用单位应逐台建立符合 TSG08 要求的电梯安全技术档案，包括但不限于：
 - a) 特种设备使用登记证；
 - b) 特种设备使用登记表；
 - c) 制造技术资料 and 文件，包括产品质量合格证明（含合格证及其数据表、质量证明书）、安装及使用维护保养说明、型式试验证书等；
 - d) 安装、改造和修理的方案、图样、零部件质量证明书和施工质量证明文件、安装改造修理监督检验报告、验收报告等技术资料；
 - e) 定期自行检查记录（报告）和定期检验报告、自行检测报告；
 - f) 日常使用状况记录；
 - g) 维护保养记录；
 - h) 安全保护装置校验、检修、更换记录和有关报告。
- 6.2.2 6.2.1 中所述安全技术档案有缺失的，可请制造单位、维保单位协助完善资料。
- 6.2.3 电梯使用单位变更时，应移交电梯安全技术档案。

6.3 管理制度的建立与执行

- 6.3.1 电梯使用单位应建立健全安全管理制度（参见附录 C）。管理制度至少包括以下内容：
 - a) 安全管理机构（需要设置时）和有关人员岗位职责制度；
 - b) 经常性维护保养和自行检查制度；
 - c) 使用登记和定期检验、自行检测管理制度；
 - d) 隐患排查治理制度；
 - e) 安全管理人员和作业人员培训制度；
 - f) 采购、安装、改造、修理、报废管理制度；
 - g) 应急救援管理制度；
 - h) 事故报告和处理制度。
- 6.3.2 电梯使用单位应针对住宅电梯使用特点，应建立专项管理制度，包括但不限于以下内容：
 - a) 电梯钥匙保管；
 - b) 装修期间电梯使用管理；
 - c) 台风、梅雨季节电梯使用管理；
 - d) 疫情防控期间电梯使用管理；
 - e) 电梯投诉处置；文明乘梯宣传等。
- 6.3.3 电梯使用单位应落实各项制度规定，制作相应的检查表或记录表（参见附录 D），并做好记录及记录的管理和保存工作。相关检查表或记录表包括但不限于：
 - a) 电梯台账记录表；
 - b) 电梯日常巡查记录；
 - c) 电梯运行故障和事故记录表；
 - d) 电梯投诉情况记录表；

- e) 电梯作业人员安全教育培训记录表;
- f) 电梯应急救援演练记录。

6.4 电梯维保单位的选聘与购买保险

- 6.4.1 电梯使用单位应委托取得相应资质的维保单位进行电梯维护保养,宜委托原电梯制造单位维护保养。
- 6.4.2 电梯使用单位选聘维保单位时,可参考上海市特种设备安全监督管理部门官方网站发布的年度电梯维保单位信用评价情况的信息。
- 6.4.3 电梯使用单位应根据电梯安全和服务需求,按照维保方式、维保人员配置、电梯零部件损耗、应急处置需求、权利义务与责任等项目确定维保价格。
- 6.4.4 对于符合按需维保条件的维保单位和电梯,电梯使用单位可与维保单位协商采取按需维保模式对电梯开展维保。
- 6.4.5 电梯使用单位与维保单位应签订维保合同,签订合同后应将合同内容书面告知业主委员会。合同宜采用《上海市电梯维护保养合同》范本。宜采用合同示范文本中指引的全包维保服务方式。
- 6.4.6 电梯使用单位应积极与业主委员会、维保单位沟通购买电梯安全责任保险,完善电梯运行风险管理,通过保险机制避免纠纷、减少损失、获得补偿。

6.5 维护保养监督

- 6.5.1 电梯使用单位应查验维保单位资质证书、维保计划、派驻本单位进行维保的作业人员证书,并将复印件留存。
- 6.5.2 电梯使用单位的电梯安全员应对维保情况、故障检修情况予以确认,并在记录上签字,做好记录留存工作。
- 6.5.3 维保单位按照规定实施维保记录无纸化的,电梯使用单位应给予支持,并按照维保记录无纸化要求进行确认,做好相关电子文档保存工作。
- 6.5.4 电梯使用单位对维保单位关于电梯维修和零部件采购的报价进行审核,并向业主公示。电梯零部件选购流程可参考附录 E。
- 6.5.5 更换电梯维保单位时,电梯使用单位应督促新老维保单位对电梯设备状况进行确认,做好交接工作以及相关记录,确保电梯维保工作不间断。

6.6 电梯管理相关要求

6.6.1 登记与变更

- 6.6.1.1 电梯安装或改造完成后,电梯使用单位应在电梯投入使用前或者投入使用后 30 日内,向区特种设备安全监督管理部门申请办理使用登记。
- 6.6.1.2 电梯使用单位发生变更时,新老电梯使用单位应自使用单位变更之日的 30 日内,向区特种设备安全监督管理部门申请办理电梯使用单位变更登记手续。原电梯使用单位无法申请办理的,产权所有人按照规定应给予必要的配合。
- 6.6.1.3 电梯需要停用 1 年以上或者停用期超出下次检验日期的,电梯使用单位应设置警示标志、采取措施封存电梯,并自停用之日起 30 日内,向区特种设备安全监督管理部门申请办理停用手续。
- 6.6.1.4 停用电梯在重新启用前,电梯使用单位应要求电梯维保单位对电梯进行检查,超过定期检验有效期的,应向检验机构申请定期检验,检验合格后,向区特种设备安全监督管理部门申请办理启用手续。

6.6.1.5 电梯需要报废时，电梯使用单位应经产权所有人同意、持书面委托或者授权文件，向区特种设备安全监督管理部门申请办理报废手续。产权所有人也可直接向区特种设备安全监督管理部门申请办理电梯报废手续。

6.6.2 检验、检测

6.6.2.1 电梯使用单位应在电梯检验合格有效期届满前 1 个月，向电梯检验机构申请定期检验。未经定期检验的电梯，不得继续使用。

6.6.2.2 电梯使用单位应要求维保单位安排维保人员配合电梯检验机构开展电梯的检验工作。

6.6.2.3 电梯使用单位应根据检验机构提出的检验意见，采取措施完成整改；检验不合格的电梯，不得投入使用。

6.6.2.4 电梯使用单位在不实施定期检验的年份，应提前 1 个月申请自行检测，检测发现不符合项时应及时整改；发现存在较严重不符合项的电梯，不得投入使用。

6.6.3 电梯安全评估

6.6.3.1 电梯达到设计使用年限或者次数，需要继续使用的，电梯使用单位应当委托电梯检验、检测机构开展电梯安全评估。

6.6.3.2 有下列情形之一的，电梯使用单位经电梯产权所有人同意，可委托检验、检测机构开展电梯安全评估：

- a) 电梯故障频率较高、影响正常使用的；
- b) 电梯曾遭遇水浸、火灾、雷击、地震等灾害影响的；
- c) 投入使用满 15 年的；
- d) 其他需要进行安全评估的。

6.6.3.3 电梯使用单位应将电梯安全评估结论张贴在电梯轿厢内或者该楼栋出入口处的显著位置。

6.6.3.4 电梯使用单位应根据电梯安全评估结论，制定相应修理、改造、更新方案，经业主大会或业主委员会同意后组织实施。

6.7 隐患处置与应急救援

6.7.1 隐患处置

6.7.1.1 出现下列情况时，电梯使用单位应采取措施停止电梯运行：

- a) 发生地震、火灾等自然灾害情况的；
- b) 水或者其他液体意外侵入电梯机房、轿厢、井道或底坑影响使用的；
- c) 电梯发生事故或者存在事故隐患的；
- d) 电梯出现故障、发生异常情况需要停梯排查的；
- e) 特种设备安全监管部门、检验机构、电梯制造单位或电梯维保单位因发现事故隐患而发出停止电梯运行的书面通知时；
- f) 继续运行可能会造成人身伤害的其他情形。

6.7.1.2 对于停止运行的电梯，电梯使用单位应及时通知维保单位对电梯进行全面检查，采取有效措施避免使用，维保单位应予以配合。具体措施包括但不限于以下所列：

- a) 断开电梯主电源开关；
- b) 设置警示标志和护栏等能够控制电梯操作的措施，并张贴告示告知乘客电梯已经停止运行，阻止无关人员进入；
- c) 如需要停止电梯运行的时间超过 24 h 的，应张贴告示告知电梯停止运行的原因和修复所需时

间。

6.7.1.3 电梯出现故障或发现安全隐患的，电梯使用单位应及时通知维保单位对电梯进行全面检查。对检查发现属于维保合同约定范围内的事项，应督促维保单位及时解决；对超出维保合同约定的事项，应要求维保单位限期报送解决方案。

6.7.1.4 电梯使用单位对维保单位为排除电梯故障、消除安全隐患而提出的合理要求及方案应及时采取有效措施予以配合。

6.7.1.5 电梯隐患处置需要使用专项维修资金的，电梯使用单位应及时向业主委员会书面报告电梯隐患情况和解决方案；业主委员会应积极履行职责，按照小区业主大会议事规则的规定组织实施。未成立业主委员会的，电梯使用单位应及时向小区所在街道（镇）相关管理部门报告、并向全体业主公示后组织实施。

6.7.1.6 电梯使用单位对于检验不合格或者自行检测发现严重不符合项的电梯，小区没有成立业主委员会或者业主委员会不履职，需要紧急动用专项维修资金对电梯进行修理的，按照《上海住宅物业管理规定》向小区所在街道（镇）相关管理部门报告后组织实施。

6.7.1.7 电梯在排除故障、消除安全隐患后，经维保单位确认合格后方可继续使用；需要重新检验的，电梯使用单位应当申报重新检验，合格后方可投入使用。

6.7.2 应急救援

6.7.2.1 电梯发生事故和突发事件时的应急救援与现场处置，应该遵循快速响应、人员解救优先、过程确保安全的原则。

6.7.2.2 电梯使用单位应制定电梯困人、进水、火灾、地震、重大疫情等突发事件的应急处置预案，预案内容参见附录 F。维保单位也应制定相应的应急流程并积极配合应急处置。

6.7.2.3 电梯使用单位应确保电梯紧急报警装置有效运行，及时响应乘客被困报警，接到乘客被困报警后应在 5 min 内通知维保单位实施救援，并做好乘客安抚工作；维保单位应在接到乘客被困报警后，30 min 内赶到现场完成救援解困。

6.7.2.4 如现场出现救援困难、被困人员身体状况异常等特殊情况的，电梯使用单位应及时向 119、120 等部门报告请求援助。

6.7.2.5 电梯发生事故或有较大影响的突发事件时，电梯使用单位应按照应急预案及时响应，同时通知维保单位赶赴现场，采取措施组织抢救，防止事故或事件扩大，减少人员伤亡和财产损失，履行维护现场秩序、保护事故现场和相关证据的义务，并在事故或突发事件发生后 1 h 内向所在地的区特种设备安全监督管理部门报告。

6.7.2.6 已投保电梯安全责任保险的电梯，在发生投保范围内的事件时，电梯使用单位、维保单位应及时通知保险公司开展理赔善后工作。

6.8 安全乘用

6.8.1 电梯使用单位应采用播放宣传视频、发放宣传手册、张贴宣传海报等形式，持续做好电梯安全乘用的宣传。

6.8.2 电梯使用单位应进行电梯安全乘用宣传，包括但不限于以下内容：

- a) 不乘用明示处于非安全状态的电梯；
- b) 不携带易燃易爆危险品或者其他影响乘客安全的物品进入电梯；
- c) 不在电梯轿厢内打闹或者在自动扶梯和自动人行道上攀爬、逆行等；
- d) 不乘用超过额定载荷的电梯；
- e) 不采用非正常手段开启电梯层门、轿厢门；
- f) 不破坏电梯安全警示标志、报警装置或者电梯零部件；

- g) 学龄前儿童、行动不便的人不单独乘用电梯;
- h) 电梯发生困人时,应采取正确的呼叫救援方式。

7 电梯的更新、改造、重大修理

7.1 有下列情形之一的,业主可以决定对电梯进行重大修理、改造或更新:

- a) 电梯安全评估报告建议更新、改造、重大修理的;
- b) 维护保养、检验检测中发现重大安全隐患的;
- c) 发生过事故的;
- d) 其他需要进行更新、改造、重大修理的情形。

7.2 电梯需要更新、改造、重大修理的,电梯使用单位应及时组织制定相关工作方案、施工方案和维修资金使用方案,向业主委员会提交并公示。

7.3 业主委员会在收到相关方案后应按照小区业主大会议事规则的规定组织落实,确定施工单位、施工方案和预算;更新、改造、重大修理的施工单位应是电梯制造单位或者其委托的取得相应资质的单位。

7.4 业主委员会可委托第三方技术机构或电梯制造企业,对施工单位提出的方案进行评审。

7.5 业主应履行电梯更新、改造或重大修理的资金筹集义务,所需的资金按照以下方式筹集:

- a) 已建立专项维修资金的,可以在专项维修资金中列支;
- b) 未建立专项维修资金或者专项维修资金余额不足的,应按照规定及时再次筹集专项维修资金后列支。电梯使用单位或业主委员会在此过程中可向所在地的街道(镇)相关管理部门请求指导协助。

7.6 电梯经评估机构认定存在严重事故隐患,不采取重大修理、改造或更新难以消除隐患,且相关方对经费筹集、整改方案等达不成一致的,电梯使用单位或业主委员会应立即向小区所在地的街道(镇)相关管理部门报告,协商对策,采取措施防止发生电梯安全事故。

7.7 电梯在重大修理、改造、更新时,电梯使用单位应做好现场配合工作,协助施工单位落实安全防护措施;业主可委托第三方监理单位对工程进行施工监理。

7.8 电梯更新、改造、重大修理完成后,经监督检验合格方可投入使用,电梯使用单位应按照本文件 6.2.1 的规定内容,收集相关资料归档管理。

8 加装电梯

8.1.1 业主是加装电梯的主体,加装电梯的房屋幢业主对加装电梯所需费用、电梯运行维护费用、修理、改造、更新费用的筹措、分担及委托电梯使用管理单位等事项应达成一致意见,并签订相关协议。

8.1.2 业主代表或业主委员会(未成立业主委员会的由当地居民委员会指导推举业主代表)是加装电梯的申请人,申请人应完成加装电梯的业主意愿征询、资金筹措、签订协议、项目申报、工程实施、工程申报验收、维护管理等工作流程开展加装电梯工作。加装电梯工作流程参见附录 G。

8.1.3 加装电梯可以由业主代表或业主委员会按照属地街道(镇)的规定和政策,委托认可的代建方开展加装电梯的工作。加装电梯的小区居委会应当积极搭建工作平台,支持、指导和协调业主代表或业主委员做好加装电梯工作。

8.1.4 在正式申请加装电梯前,物业服务企业可接受业主委托,对电梯交付使用后的日常运行管理工作签订协议,明确相关权利义务,管理服务内容标准及费用,并在电梯加装完成后,以物业服务企业作为电梯使用单位申请办理使用登记、定期检验、自行检测等工作。

8.1.5 加装的电梯应符合有关标准和安全技术规范的要求,同一小区的电梯设备型号优先选择型号一致和匹配相同的设备,电梯供应商提供的产品还应满足 DB31/T 1298-2021 要求,并配置符合 DB31/T

1123-2018 的电梯远程监测终端。加装电梯结束后应经监督检验合格后方可投入使用。

8.1.6 电梯使用单位应加强对加装电梯新增的围护结构、附属设施设备进行的日常巡查，发现隐患及时告知加装电梯的所有人。

8.1.7 加装电梯的安全技术档案除了本文件 6.2.1 规定内容，还应包含以下资料：

- a) 规划公示意见反馈；
- b) 房屋安全性论证意见；
- c) 施工许可证或者开工信息报送手续；
- d) 竣工验收备案意见。

8.1.8 加装电梯的安全技术档案及资料应由电梯使用单位保管。

8.1.9 加装电梯验收合格、投入使用后，电梯的使用管理与维护保养，可按本文件的管理要求进行管理。

8.1.10 物业服务企业接受加装电梯业主委托管理，可代收代缴电梯维护保养费、电梯运行电费、远程监测、电梯检验和管理费用，上述费用应按年度收取并独立设帐，每半年公布 1 次费用收支情况。加装电梯一般管理费用可参见附录 H。

9 考核与评价

9.1 电梯使用单位宜每年度开展电梯安全运行满意测评，测评问卷参见附录 I，并向全体业主公布测评结果。

9.2 测评结果可作为业主委员会选择物业服务企业及维保单位的参考依据。

9.3 电梯使用单位可根据业主满意度测评情况，对电梯设备安全运行、维护保养人员达标情况评价，评价工作可委托第三方实施，评价费用宜从物业服务企业的管理费用中支出。

附 录 A
(资料性)
电梯运行维护费用支出公示表

图A. 1给出了电梯运行维护费用支出公示表的样式。

电梯运行维护费用支出公示表		
费用项目	费用说明	金额（元）
日常维保费	包含电梯日常维护保养费及易损件更换费用，以物业服务企业实际支付给电梯维护保养单位的发票金额为准，按实结算。	
电费	包含电梯运行电费、机房空调电费等，以物业服务企业实际支付给电力公司的账单金额为准，按实结算。	
检验、检测、试验费用	按照电梯使用管理相关规定，对电梯定期进行检查、零部件功能试验的费用，以物业服务企业实际支付电梯检验、检测机构（电梯维保单位）的发票金额为准，按实结算。	
保险费	购买电梯相关保险的费用，以物业服务企业实际支付给保险机构的发票金额为准，按实结算。	
物联网运行维护费	购买电梯物联网相关运行维护的费用，以物业服务企业实际支付给物联网运维公司（电梯维保单位）的发票金额为准，按实结算。	
总支出费用		
小区名称： <div>电梯使用管理单位：</div> <div>电梯维护保养单位：</div> <div>电梯总台数：</div> <div>小区地址：</div>		

图A. 1 电梯运行维护费用支出公示表样式

附 录 B
(资料性)
机房标准化建设示例

表B. 1给出了机房标准化建设的样式。

表B. 1 机房标准化建设示例表




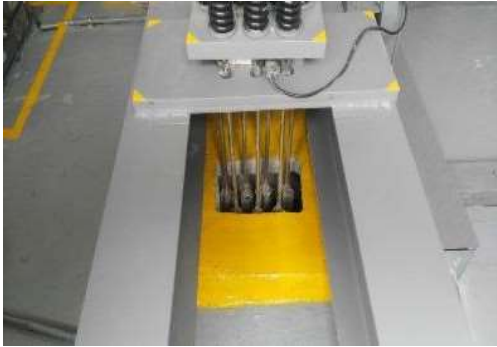



类型	描述	图形标识	要求
1	机房内整体		整洁、有序
2	机房地面整体		安全、美观
3	机房门标识		机房门通道门外侧设有： “电梯机房—危险 未经允许 禁止入内” 文字警示标志 红色、字体端正

表 B.1 机房标准化建设示例表（续）

类型	描述	图形标识	要求
4	机房照明标识		红色、字体端正
5	松闸扳手挂墙		安全、可靠
6	标准展板挂墙		维保人员上岗证、 应急救援操作说明（指导方法）、维保工作（年度）计划
7	钢梁边缘警示		黄漆或黄黑带

表 B.1 机房标准化建设示例表（续）

类型	描述	图形标识	要求
8	边缘警示		黄漆带，整齐
9	操作标签		红色、醒目
10	控制屏完好		外壳完整、内部清洁、无乱 接线或破损
11	机房空调		机房温度控制 5℃～40℃

附 录 C
(资料性)
电梯管理制度示例

C.1 电梯安全管理机构和相关人员岗位职责制度

C.1.1 电梯使用单位应严格按照《特种设备使用管理规则》(TSG08-2017) 2.3节的要求,满足设置条件时必须建立安全管理机构。电梯安全管理机构主要负责贯彻执行特种设备有关法律、法规和安全技术规范及相关标准,落实使用单位的主要义务。

C.1.2 电梯使用单位应严格按照《特种设备使用管理规则》(TSG08-2017) 2.4节的要求,根据本单位特种设备数量、特性等配备适当数量的专职电梯安全员。专职电梯安全员应取得特种设备安全管理员证(项目代号A)后方可上岗。

C.1.3 电梯安全员应在证书有效期届满的1个月以前,向发证部门提出复审申请。

C.1.4 安全管理负责人职责:

- a) 协助主要负责人履行本单位电梯安全的领导职责,确保本单位电梯的安全使用;
- b) 宣传、贯彻《中华人民共和国特种设备安全法》《上海市电梯安全管理办法》以及其他有关法律、法规、规章和安全技术规范;
- c) 组织制定本单位电梯安全管理制度,落实电梯安全管理机构设置、电梯安全员配备;
- d) 组织制定电梯事故应急专项预案,并且定期组织演练;
- e) 对本单位电梯安全管理工作实施情况进行检查;
- f) 组织进行隐患排查,并且提出处理意见;
- g) 当电梯安全员报告电梯存在事故隐患应停止使用时,立即做出停止使用电梯的决定,并且及时报告本单位主要负责人。

C.1.5 电梯安全员的主要职责:

- a) 组织建立电梯安全技术档案;
- b) 办理电梯使用登记;
- c) 组织开展电梯安全教育和技能培训;
- d) 组织开展电梯日常巡查;
- e) 落实电梯定期检验、自行检测报验、限速器校验和隐患治理工作;
- f) 按照规定报告电梯事故,参加电梯事故救援,协助进行事故调查和善后处理,不得隐瞒不报、谎报或者迟报;
- g) 发现电梯事故隐患,立即进行处理,情况紧急时,可以决定停止使用电梯,并且及时报告本单位安全管理负责人;
- h) 纠正和制止电梯维保人员的违章行为。

C.1.6 电梯巡视检查人员主要职责:

- a) 严格执行电梯安全管理制度;
- b) 按照规定填写巡查记录;
- c) 巡查过程中发现事故隐患或者其他不安全因素,应立即采取紧急措施,并且按照规定程序向电梯安全管理人员和单位有关负责人报告;
- d) 参加安全教育培训;
- e) 参加应急演练,掌握相应的应急处置技能。

C.2 电梯日常巡查和维护保养制度

C.2.1 电梯使用单位应明确日常巡查的内容和时间，做好巡查记录，对巡查中发现的安全隐患及时进行全面排查，查明安全隐患的原因，并且及时采取有效措施处理，必要时应停止设备运行，待故障、异常情况消除后，方可继续使用。

C.2.2 电梯使用单位应与具有电梯维护保养资格的单位签订电梯维护保养合同，明确双方责任义务。电梯使用单位应查验、保存电梯维保单位和维保人员的资质证明材料。

C.2.3 督促电梯维保单位应根据电梯安全技术规范、相关标准和使用维护保养说明的要求，制定维护保养计划，并应按照维保合同所约定的周期及项目开展维护保养工作。

C.2.4 电梯安全员应在电梯维保人员开展保养工作时进行现场监督，确保至少两名持有有效的特种设备作业人员证件（电梯作业人员，项目代号T）的电梯维保人员到场作业，督促其穿戴劳防用品和落实安全防护措施。维保结束后，应对维护保养记录进行签字确认，并存档保存。

C.2.5 更换的电梯零部件应具有产品质量合格证明，其中安全保护装置还应当具有型式试验证书。

C.2.6 电梯维保单位发生变更的，电梯使用单位应监督新老维保单位做好交接工作。未交接前的电梯安全性能由原维保单位负责，新电梯维保单位应检查电梯是否符合安全技术规范要求，并签字确认。

C.3 电梯使用登记和定期检验、自行检测管理制度

C.3.1 电梯在投入使用前或者投入使用后 30 日内，电梯使用单位应逐台向电梯所在地的区特种设备安全监管部门申请办理使用登记，取得使用登记证书和电梯使用标志。

C.3.2 变更电梯使用单位的，应当及时向电梯所在地的区特种设备安全监管部门办理电梯使用单位的变更手续。

C.3.3 电梯进行改造后，应办理使用登记变更。

C.3.4 在检验合格有效期届满前一个月向电梯检验机构提出定期检验要求，并且做好检验现场的配合工作。在不实施检验的年份，最多提前一个月申请自行检测。

C.3.5 未经定期检验、定期检验不合格或自行检测发现严重不符合项的电梯，不得继续使用。

C.3.6 电梯使用单位应当督促维保单位定期做好在用电梯限速器校验和规定的其他试验。

C.3.7 电梯需要停用 1 年以上或者停用期超出下次检验日期的，使用管理单位应到特种设备安全监管部门办理停用手续。电梯恢复使用前，使用管理单位应进行检查，超过定期检验有效期的，应向检验机构申请定期检验。电梯在停用期间可不进行定期检验。

C.3.8 停用一年以上或发生过事故的电梯，以及遇到自然灾害并可能影响安全技术性能的电梯，在使用前要进行全面的检查和维护保养，经特种设备检验机构检验合格后，方可投入使用。

C.4 电梯相关人员培训制度

C.4.1 电梯安全管理负责人每年应制定培训计划，培训人员应包括电梯安全员、工程部人员、物业保安、客服等相关人员，培训人员名单应在计划内明确。培训计划报安全管理负责人批准后实施。

C.4.2 电梯安全员与负责现场巡视检查人员培训工作可以在单位内部培训和外委培训。

C.4.3 单位内部培训由电梯安全管理负责人牵头组织，并由该负责人实施或指定电梯安全员实施，每半年至少开展一次。培训内容主要包括国家有关特种设备的法律、法规、规章、电梯事故案例、电梯有关技术知识以及应急救援预案。培训重点在电梯发生困人时，物业安保值班等相关人员应如何安抚乘客和上报情况。必要时可组织人员进行笔试和演练，每次培训必须做好记录工作。

C.5 电梯采购、安装、改造、修理、报废管理制度

C.5.1 采购

C.5.1.1 电梯使用单位应采购取得生产许可的电梯制造商生产的合格电梯。

C.5.1.2 电梯使用单位采购电梯时要核对设计文件、产品质量合格证明、安装及使用维护说明、型式试验证明等随机文件。

C.5.1.3 电梯使用单位严禁采购非法生产或者利用报废零部件拼装的电梯。

C.5.1.4 电梯使用单位采购的电梯主要零部件应是具有产品质量合格证明或按要求已经取得型式试验证书等文件。

C.5.2 安装、改造、修理

C.5.2.1 电梯使用单位应选择取得相应资质的单位进行安装、改造或修理。

C.5.2.2 督促施工单位在施工前将拟进行的电梯安装、改造、重大修理情况书面告知所在地的电梯安全监督管理部门。

C.5.2.3 需实行监督检验的，电梯使用单位应督促施工单位向电梯检验机构申请监督检验。

C.5.2.4 安装、改造、重大修理施工结束后，应督促施工单位按规定进行竣工验收并妥善保存施工技术资料、出厂文件、监督检验报告和竣工验收记录。

C.5.3 停用、报废、注销

C.5.3.1 电梯拟停用1年以上或者停用期超出下次检验日期的，电梯使用单位应当书面告知电梯使用单元用户，设置警示标志、封存电梯，在停用后30日内填写《特种设备停用启用报废注销登记表》告知登记机关。

C.5.3.2 电梯重新启用前，应恢复维护保养，进行全面检查，到登记机关办理启用手续，超过定期检验有效期的，应经过检验机构检验合格后方可投入使用。

C.5.3.3 电梯报废时应填写《特种设备停用启用报废注销登记表》，到登记机关办理报废手续，并将使用登记证交回登记机关。

C.6 电梯应急救援管理制度

C.6.1 电梯使用单位应制定电梯应急预案，根据设备特点制定应急处置方案或措施，形成应急处置体系。

C.6.2 每年至少开展1次应急演练，电梯使用单位相关人员和电梯维保人员应参加演练活动。

C.6.3 应急演练方案由电梯安全员拟定，应经安全管理负责人批准后实施。

C.6.4 应急演练开展前，电梯安全员应将应急预案和应急演练方案向参加人员进行宣贯和培训，确保应急演练取得较好成效。

C.6.5 应急演练结束后，电梯安全员应将本次演练情况进行书面记录并对演练效果进行评估。根据评估结果，修订、完善应急预案，改进应急管理工作，对演练中发现的问题进行再教育、再培训。

C.7 电梯事故报告和处理制度

C.7.1 发生电梯事故的电梯使用单位，应根据应急预案，立即采取应急措施，组织抢救，防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失。

C.7.2 电梯事故发生后，事故现场有关人员应立即（直接或逐级）报告单位负责人。情况紧急时，事故现场有关人员可以直接向事故发生地的特种设备监管、安全生产监管和公安等部门报告。

C.7.3 单位负责人接到事故报告后，应立即赶到现场，指挥事故处理工作，并于1 h内报告特种设备监管、安全生产监管和公安等部门。

C.7.4 事故报告应包括以下内容：事故发生单位、联系人、联系电话、事故发生地点、事故发生时间、事故设备名称、事故类别、人员伤亡、经济损失以及事故概况。

C.7.5 发生电梯事故后，事故发生单位及其人员应妥善保护事故现场以及相关证据，及时收集、整理有关资料，为事故调查做好准备；必要时，应对设备、场地、资料进行封存，由专人看管。

C.7.6 因抢救人员、防止事故扩大以及疏通交通等原因，需要移动事故现场物件的，负责移动的单位或者相关人员应做出标志，绘制现场简图并做出书面记录，妥善保存现场重要痕迹、物证。有条件的，应现场制作视听资料。事故调查期间，任何单位和个人不得擅自移动事故相关设备，不得毁灭相关资料、伪造或者故意破坏事故现场。

C.7.7 单位负责人和有关人员在事故调查期间不得擅自离职守，应随时接受事故调查组的询问，如实提供有关情况或者资料，对所提供情况的真实性负责。

C.7.8 所有关于事故的记录、音频、视频等文件，未经单位领导和事故调查组同意，不得擅自向媒体透露。

C.7.9 电梯使用单位应当做好事故善后工作，做好小区秩序维护、媒体应对，按照要求做好后续工作。

C.8 住宅电梯专项使用管理制度

C.8.1 电梯钥匙保管

C.8.1.1 电梯钥匙包括，电梯开关钥匙、电梯机房钥匙，层门三角钥匙。

C.8.1.2 电梯钥匙主要是专业人员维保、巡查等相关作业时使用，平时应由电梯安全员进行保管。

C.8.1.3 电梯安全员应做好电梯钥匙使用和交接登记，并建立专门的管理档案，未经电梯安全员批准，不得将钥匙转借与他人。

C.8.1.4 需要配制备用电梯钥匙时必须报电梯使用单位安全负责人批准，未经批准任何人不得私自配制。

C.8.1.5 当单位钥匙管理人员变动时，原保管人与接替人应办理交接手续，由双方签字确认。

C.8.1.6 当维保单位发生变更时，新老维保单位应办理交接手续，移交相关钥匙。

C.8.2 装修期间电梯使用管理

因业主装修或楼道修缮装修需要使用电梯进行搬运货物和材料时，电梯使用单位应与业主和装修施工方签订协议，可以收取约定好的文明施工保证金，并要求做好以下工作：

- a) 施工单位需要用电梯运送施工材料的，应与电梯使用单位签订安全协议，明确权责。在搬运过程中因使用不当造成电梯损坏的，责任人应赔偿；
- b) 维保单位根据施工期间电梯使用情况，适当增加维保频次，调整维保项目；
- c) 施工期间，应以“客运为主、人货分流”的原则，优先运送乘客；有专门货梯的，楼栋内有多台电梯的，应使用指定电梯运送施工材料；乘客与施工材料同梯的，电梯使用单位应指派专人现场管理；
- d) 电梯使用单位应指派专人监督施工单位落实安全协议，检查施工人员的证件，检查施工材料包装情况；
- e) 装载流质、粉状、块状材料应包装牢靠，无渗漏、无污染，遗留物应由施工方清理干净，电梯使用单位应进行及时巡查，必要时进行清理干净，费用可由文明施工保证金中扣除；
- f) 搬运材料过程中施工方应确保材料平铺，不得集中堆放在电梯轿厢单侧，避免造成电梯倾斜损坏，若发生轿厢表面损伤，应有施工方或装修业主负责赔偿；
- g) 装载的货物尽可能采用箱装、袋装或捆绑等措施，并在装运前，集中在厅门附近堆放（勿堵塞通道），以减少占梯时间；
- h) 严禁以下不安全使用电梯行为：
 - 1) 非消防状态下使用消防按钮呼梯；

- 2) 用木片塞入厅门门槽或用货物阻止厅（轿）门关闭；
 - 3) 擅自开启轿厢内操纵面板使用电梯；
 - 4) 装卸货物时采用拖拉式、抛甩式撞击轿厢或强行向轿厢内塞货物；
 - 5) 装运易燃、易爆危险品；
 - 6) 开启轿厢顶部的安全窗来装运物品；
 - 7) 超重超载。
- i) 发现有影响电梯安全的行为的，电梯使用单位的应及时予以劝阻，不安全使用或人为破坏电梯的应予以赔偿，情节严重的电梯使用单位还可以采取措施停止施工和通过法律途径予以追究。

C.8.3 台风、梅雨季节电梯使用管理

- C.8.3.1 确保电梯机房、候梯厅门窗完好，没有漏水、脱落等隐患，并及时紧闭门窗。
- C.8.3.2 检查电梯底坑的排水设施是否正常，对地势低洼的电梯底坑提前做好防洪堵漏工作。
- C.8.3.3 当发现台风等情况造成电梯继续运行存在危险时应及时停止电梯运行，并书面告知所在楼栋的业主。

C.8.4 疫情防控期间电梯使用管理

为落实突发公共卫生事件Ⅱ级及以上响应机制，预防控制传染性疾病的传播，切断因使用电梯而成为流行病毒传播渠道，保障全体业主在疫情期间的电梯使用安全，疫情期间电梯使用应遵守：

- a) 每天不少于一次对电梯轿厢、轿门、层门和轿厢底部等部位进行消毒，消毒剂和消毒方法应符合防疫部门的要求；
- b) 候梯厅的层站按钮与轿厢的选层按钮等与乘客直接接触的部件，可采用保护膜进行保护，每天进行巡查，一旦脱落及时更换，必要时可进行消毒；
- c) 电梯乘用者应做好自身的防护，全程佩戴口罩，在电梯轿厢内或出入口标有电梯乘载人数宜是电梯载重量的 60%（1000 kg 电梯 6 人～7 人、800 kg 电梯 5 人～6 人）标识。

注：Ⅱ级公共卫生事件是指：由上海市政府或上海市政府卫生行政部门和有关部门组织实施，开展突发公共卫生事件的医疗卫生应急、信息发布、宣传教育、应急物资与设备的调集、后勤保障以及督导检查等工作。事发地的区县人民政府按照市政府或市政府有关部门的统一部署，结合本地区实际情况，组织协调开展突发公共事件的应急处理工作。

（源自上海市突发公共卫生事件专项应急预案（2012）版）

C.8.5 电梯投诉处置

- C.8.5.1 发生投诉，电梯使用单位投诉处置人员应以“友好协商，就地解决”的原则处置乘客投诉，及时稳定乘客情绪，耐心听取意见，乘客的合理要求应在调查后尽量满足。
- C.8.5.2 电梯使用单位应在电梯所在楼栋内的醒目位置设置投诉举报电话，并在电梯运营期间设专人接听和处置。
- C.8.5.3 电梯使用单位应设置专门处理投诉的负责人和场所。接到投诉后，投诉处置人员应立即到达现场，将投诉人请至专设场所；如投诉人较多，可分批单独接待。
- C.8.5.4 处理投诉过程中，电梯投诉处置人员应如实填写投诉处理情况记录表，对不能立即解决的投诉，应主动告知投诉人目前的处理进度，并及时汇报电梯使用单位负责人。

C.8.6 文明乘梯宣传

- C.8.6.1 电梯使用单位应根据小区管理规约，开展文明乘梯宣传工作，倡导业主文明乘梯、规范用梯，不损坏电梯设备及相关标志。
- C.8.6.2 发现不文明乘梯行为，应予以劝阻，禁止以下不文明乘梯行为：

- a) 倚靠电梯层门，甚至通过撞击、踢打、撬动等危险方式打开电梯层门；
- b) 用手、脚或者身体其他部位阻挡厅（轿）门关闭；
- c) 在电梯轿厢内蹦跳嬉闹；
- d) 放任宠物在电梯轿厢内大小便；
- e) 在电梯轿厢内吸烟；
- f) 电动自行车搭乘电梯上楼。

附 录 D
(资料性)
检查表和记录表

表D. 1给出了电梯台账记录表的样式。

表 D. 1 电梯台账记录表

序号	设备种类	注册代码	内部编号	制造单位	维保单位	投用时间	安装位置	电梯下一次检验时间	限速器下一次校验时间

表D. 2给出了电梯日常巡查记录的样式。

表 D. 2 电梯日常巡查记录

记录日期： 年 月 日

电梯编号		1	2	3	4	5	6
电梯轿厢检查项目	电梯使用标志、安全警示志、使用须知、电梯智慧码应完好有效						
	照明、风扇、应急照明，应有效						
	楼层显示无缺陷						
	电梯轿门防夹装置有效						
	紧急报警装置有效						
	电梯运行有否异响						
	开关门是否正常						
	平层情况						
机房/设备区间情况检查项目	环境温度（5℃～40℃）						
	配电系统无异常						
	电梯设备运行有否异常						
	消防设施在有效期内						
	房屋设施未见破损						
	盘车装置和救援说明齐全						
检查人							
备注							

表D. 3给出了电梯运行故障和事故记录表的样式。

表 D. 3 电梯运行故障和事故记录表

故障（事故） 发生时间	
电梯使用登记代码 （内部编号）	
故障（事故）情况描述	
故障（事故）处置情况描述	（若发生困人故障需详细填写接报时间和通知维保单位具体时间）
使用单位签字盖章 维保单位签字盖章	

表D. 4给出了电梯投诉情况记录表的样式。

表 D. 4 电梯投诉情况记录表

投诉人		投诉时间		投诉方式	
联系地址		联系方式		受理人	
投诉内容：					
责任部门		责任人		处理时限	
原因分析及纠正措施：					
处理结果投诉人回复：					
<div><input type="checkbox"/>满意</div> <div><input type="checkbox"/>认可</div> <div><input type="checkbox"/>不满意</div> <div><input type="checkbox"/>其他</div>					
<div>投诉人签名：</div> <div>日期：</div>					
单位领导意见：					

表D. 5给出了特种设备作业人员安全教育培训记录表的样式。

表 D. 5 特种设备作业人员安全教育培训记录表

单位名称	
培训时间	
培训地点	
参与人员签字	
培训内容及成果	

注1：开展特种设备作业人员安全教育培训应使用本表记录
注2：电梯使用单位每年度应至少开展二次特种设备作业人员安全教育培训

表 D.6 给出了电梯应急救援演练记录的样式。

表 D.6 电梯应急救援演练记录

演练名称			
演练时间		演练地点	
演练设备名称		设备代码	
参加人员（签名）			
演练程序安排：			
演练过程记录：			
演练过程评价			
演练不足之处			
需要改进情况			
预案修订情况			
记录人员		批准领导	
照片及摄像记录情况			

注1：开展电梯应急救援演练时应使用本表记录确认。

注2：住宅电梯使用管理单位每年应至少开展一次的电梯应急救援演练。

附 录 E
(规范性)
电梯零部件选购流程

E.1 价格查询原则

价格查询可遵循：

- a) “不断发掘替代品、使性价比最优”的原则；
- b) “生产厂家为主、代理商为辅”的原则；
- c) “货比三家（比质比价比服务）、最大限度节约采购成本”的原则；
- d) 建立供应商目录，并及时将开发成功的供应商详尽资料录入单位供应商名录。

E.2 价格查询前准备

确认所需配件品牌、型号、规格、数量等信息。

E.3 价格查询

价格可通过以下渠道查询：

- a) 查询维修保养合同里备品备件价格；
- b) 根据上海市特种设备安全监督管理部门官方网站对外发布的年度电梯维保单位质量与信用评价情况的通报名单，以及单位供应商目录，选出2~3名供应商，向供应商发出询价函件，获取价格；
- c) 建立公司电梯配件价格历史数据库，查询历史价格；
- d) 通过上海智慧电梯平台查询价格。

E.4 选择供应商

选择供应商应遵循以下原则：

- a) 确定交易安全（主要指付款及交货方式）；
- b) 确保材料质量符合公司要求；
- c) 同税率到库单价最优；
- d) 供货周期在限定时限内；
- e) 承诺的其它服务项目有优势；
- f) 选定供应商时要注意留有后备第二、第三供应商，以便应对其它突变情况。

附录 F
(资料性)
应急预案示例
电梯应急预案

F.1 目的

为加强对电梯安全事故的防范，及时做好突发事件发生后的应急救援处置工作，最大限度地减少损失，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《中华人民共和国特种设备安全法》的要求，结合本单位实际，特制定本电梯应急救援预案。

F.2 适用范围

本单位目前有XX台电梯在用，为我单位重点设备。本预案所称突发事件，是指在本单位使用的电梯突然发生的，造成或可能造成人身安全和财物损失的事件，类别包括但不限于：电梯困人、由于剪切、坠落、触电等原因造成的人身伤亡事故。

F.3 应急救援组织机构

F.3.1 成立电梯应急救援指挥部(以下简称救援指挥部)。指挥长由单位负责人担任；副指挥长由安全负责人(总监)担任；各相关部门负责人为指挥部成员，参与现场应急救援工作。

F.3.2 设立现场救援组，由各工程部组成人员兼职组成。组长由安全负责人(总监)担任，负责组织现场具体应急救援工作；在指挥长到达现场之前，负责指挥现场应急救援工作。

F.4 应急救援组织的职责

F.4.1 指挥部职责

指挥部职责应该包括以下内容：

- a) 组织有关部门按照应急救援预案迅速开展救援工作，防止事件的进一步扩大，力争把损失降到最低程度；
- b) 根据事件发生状态，统一布置应急救援预案的实施工作，并对应急处理工作中发生的争议采取紧急处理措施；
- c) 根据预案实施过程中发生的变化和问题，及时对预案进行修改和完善；
- d) 紧急调用各类物资、人员、设备；
- e) 当事件有危及周边单位和人员的险情时，组织人员和物资疏散工作；
- f) 配合上级有关部门进行调查处理工作；
- g) 做好稳定秩序和伤亡人员的善后及安抚工作。

F.4.2 现场指挥长职责

现场指挥职责应包括以下内容：

- a) 负责召集各参与应急救援部门的现场负责人研究现场救援方案，制定具体救援措施，明确各部门的职责分工；
- b) 负责指挥现场应急救援工作。

F.4.3 副指挥长职责

副指挥长负责组织实施具体应急救援工作。

F.4.4 应急救援的培训与演练

现场救援组职责应包括以下内容：

- a) 配合解救被困人员，抢救现场伤员；
- b) 抢救现场物资；
- c) 保证现场救援通道的畅通。

F.4.5 现场救援组职责

F.4.5.1 培训

F.4.5.1.1 组织安全管理人员和巡查人员等相关人员进行有关培训，从而具备完成其应急任务所需的知识和技能。

F.4.5.1.2 每年的1月份进行一次培训。

F.4.5.1.3 对新加入的人员及时培训，主要培训以下内容：困人应答安抚、厅层作业安全防护、机房作业注意事项、用电常识、坠落保护、电动工具的安全使用、对危险源的突显特性辨识、事故报警、紧急情况下人员的安全疏散、现场抢救的基本知识。

F.4.5.2 演练

按照本预案要求，每年的11月份组织开展一次应急演练。每次演练结束，及时总结，对存在差距的在日后的工作中加以提高。

F.4.6 事故报告和现场保护

F.4.6.1 小区管理办公室是事故报告的指定机构，物业经理为联系人，联系电话应公布在小区公示栏，办公室接到报告后及时向指挥长报告，指挥长根据有关法规及时、如实地向110、特种设备安全监管部门报告。

F.4.6.2 严格保护现场。

F.5 应急处理程序

接到突发事件报告后5 min内必须完成以下工作：

- a) 立即报告单位主要领导，由单位负责人批准，立即启动本应急救援预案，按照各自的职责和工作程序执行本预案。当单位负责人不在时，由负责安全的主管（总监）负责组织指挥应急救援工作；
- b) 指挥部根据险情情况，立即组织调集应急救援人员、车辆、设备。组织救援力量，迅速赶赴现场；
- c) 通知电梯维护保养单位，立即派专业技术人员赶赴现场；
- d) 如需伤员抢救，立即与急救中心和医院联系，请求出动急救车辆并做好急救准备，确保伤员得到及时医治；
- e) 在应急救援行动中，救援人员应严格执行安全操作规程，配齐安全设施和防护工具，加强自我保护，确保救援行动过程中的人身安全和财产安全。

F.6 典型应急救援方案

F.6.1 困人

F.6.1.1 接到乘客报警或发现有乘客被困在电梯内，应立即通知保安监控室，同时记录接报时间和困人发生时间。

F.6.1.2 保安监控室接报后应第一时间通过三方通话了解电梯困人发生位置、被困人数、人员情况、以及电梯所在楼层，并通过对讲机向物业经理汇报，同时在 5 min 内联系电梯维保单位前往解救。

F.6.1.3 物业经理接报后，应立即到场与被困乘客取得联系，安抚乘客，请乘客保持冷静，耐心等待求援。尤其当被困乘客惊恐不安或非常急躁，试图采取扒门、撬门等手段进行逃生时，要耐心告诫乘客不要惊慌和急躁，避免采取危险动作，以免发生事故。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，了解被困人员的情绪和健康状况，同时及时将现场情况向单位主要负责人或值班领导汇报。

F.6.1.4 若电梯维保单位在短时间内无法完成救援解困，应视情况向公安部门或消防部门求助（说明求助原因和情况）。

F.6.1.5 在解救过程中，若发现被困乘客中出现晕厥、神志昏迷（尤其是老人或小孩），应立即通知医护人员到场，以便被困人员解困后直接进行抢救。

F.6.1.6 被困者救出后，电梯维保单位应立即对困人电梯进行排查，待故障排除后方可使用。电梯使用单位应做好本次困人故障的相关记录工作，总结处置过程中的不足之处。

F.6.2 电梯进水

F.6.2.1 救援人员应按规定穿着安全鞋，防止触电和滑倒。

F.6.2.2 水源控制及处理：

- a) 当底坑内出现少量进水或渗水时，应将电梯停在二层以上，停止运行，断开总电源；
- b) 当楼层发生水淹而使井道或底坑进水时，应将轿厢停于进水层站的上二层，停梯断电，以防轿厢进水；
- c) 当底坑井道或机房进水很多，应立即停梯，断开总电源开关，防止发生短路、触电等事故；
- d) 发生水浸时，应迅速切断漏水源，设法使电器设备不进水或少进水。

F.6.2.3 协助电梯维保单位对水浸电梯进行除湿处理，如采用擦拭、热风吹干、自然通风、更换管线等方法，仔细检查，确认水浸消除，绝缘电阻符合要求，经试验运行且必要时经检验机构检验合格后，方可投入使用。

F.6.2.4 督促维护保养单位在查明原因修复故障后，应对电梯进行检测，合格后才能电梯恢复运行，运行前应确认无积水现象后，方可使用。

F.6.2.5 电梯恢复运行后，详细填写水浸检查报告，对水浸原因、处理方法、防范措施记录清楚并存档。

F.6.3 电梯环境发生火灾

F.6.3.1 当大楼发生火警时，物业值班人员或电梯管理人员应立即到该楼电梯基站处拨动“消防”按钮开关，不论电梯处于何种运行状态，电梯均应立即自动返回基站，开门将乘客放出，并将情况报告物业经理。

F.6.3.2 设法使乘客保持镇静，组织疏导乘客离开。将电梯置于“停止运行”状态，关闭层门并切断总电源。

F.6.3.3 对于有消防运行功能的电梯，应由消防员确定是否可以使用。如一定要使用，则可通过按动“消防”按钮开关，或用专用钥匙将安装于底层召唤按钮箱上或电梯轿厢操纵箱上标有“消防紧急运行”字样的钥匙开关接通来启用电梯消防员专用功能。对于无此功能的电梯，应立即将电梯直驶到基站，并切断电源，或将电梯停于火灾尚未蔓延到的楼层。

F.6.3.4 电梯井道或轿厢内发生火灾时：

- a) 首先立即在就近的楼层停靠，疏导乘客撤离；
- b) 然后切断电源；
- c) 使用灭火器灭火；
- d) 共用井道中有设备发生火灾时，井道内的所有电梯应驶离火灾的位置，并切断电源停止运行，防止火灾蔓延，并交消防人员灭火使用。

F. 6. 3. 5 相邻建筑物发生火灾时，应组织停梯，避免因火灾造成停电而发生困人事故。

F. 6. 4 地震

F. 6. 4. 1 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。

F. 6. 4. 2 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，一旦有震感应立即就近停梯，乘客迅速离开电梯轿厢。

F. 6. 4. 3 地震后应由专业人员对电梯进行检验和试运行，检验合格经试运行后方可恢复使用。

附 录 G
(资料性)
加装电梯流程

G.1 前期准备

G.1.1 前期评估

街道（镇）委托建筑设计等专业单位，对小区加装电梯的规划要求、建筑条件、消防安全、小区环境等进行可行性评估。

G.1.2 业主共识

应当就加装电梯的意向和具体方案等问题进行充分协商，并征求所在楼幢全体业主意见，由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上业主参与表决，经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。

加装电梯拟占用小区业主共有部分的，应当征求建筑区划内全体业主意见，由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上业主参与表决，经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

G.1.3 费用落实

加装电梯房屋幢业主对加装电梯所需费用、电梯运行维护费用、修理及更新改造费用的筹措、分担达成一致意见，并签订相关协议。相关费用支出有以下政策扶持：

- a) 前期可行性评估费纳入街道（镇）的公共财政预算；
- b) 房屋安全性专家论证费用由公共财政承担；
- c) 政府按照加装电梯施工金额的40%予以补贴（最高不超过28万元/台），市与区分担比例各为50%；
- d) 业主可按顺序申请提取使用本人及其配偶、本人直系血亲的住房公积金，用于加装电梯中业主个人所需支付的建设资金。

G.1.4 结果公示

区房管部门指导业主委员会、居（村）民委员会在小区范围内将业主意愿征询结果进行公告。

G.2 办理流程

G.2.1 规划许可

申请人将以下资料提交给区规划资源部门，由规划资源部门开展方案公示，出具规划公示意见反馈：

- a) 意愿征询结果；
- b) 建筑设计方案。

G.2.2 房屋安全性论证

申请人将以下资料提交市住宅修缮工程质量检测中心，进行房屋安全性论证：

- a) 规划公示意见反馈；
- b) 建筑设计方案、施工图及计算书；

- c) 房屋质量检测报告和房屋原始图纸（无法提供的，设计单位应作现场检测，并提交相关设计数据）。

G. 2.3 开工信息送报或施工许可

申请人将以下材料提交区建设行政部门办理施工许可证或开工信息送报：

- a) 填报项目基本情况、勘查、设计、施工、监理单位相关合同信息；
- b) 规划公示意见反馈；
- c) 房屋安全性论证意见；
- d) 告知承诺书（总投资额100万元以上）。

G. 2.4 电梯施工

G. 2.4.1 电梯施工告知

电梯施工单位向区市场监督管理部门提交施工告知单。

G. 2.4.2 电梯使用登记

申请人在电梯投入使用前或投入使用后的30日内向区市场监督管理部门提交以下材料，办理电梯使用登记：

- a) 使用登记表；
- b) 含有电梯使用单位统一社会信用代码的证明或个人身份证明；
- c) 电梯产品合格证（含产品数据表）；
- d) 电梯安装监督检验报告。

G. 2.5 竣工验收

加装电梯项目竣工后，申请人准备以下材料向区房管部门申请竣工验收：

- a) 竣工综合验收登记表；
- b) 建设工程竣工验收备案证；
- c) 电梯使用登记证。

附 录 H
(资料性)
加装电梯运维资金测算表

表 G.1 给出了加装电梯运维资金测算表的样式。

表 G.1 加装电梯运维资金测算表

序号	费用类别	费用名称	金额（元/年）	备注
使用管理费	1	保洁费（门窗、灯具、地面、连廊、窗帘等）		
	2	电梯专业管理人员费用分摊		
	3	综合管理费		
	4	税金		
小计				
维护保养费	5	维护费		
	6	年检费		
	7	限速器校验费		
	8	125%荷载制动试验费		
小计				
日常运行费	9	电费		
	10	远程检测费		
小计				
合计				

附 录 I （资料性）
电梯安全运行满意测示例
电梯安全运行满意测评问卷

受访人：_____联系电话：_____

1、您认为电梯环境：

- ☐舒适、干净
- ☐一般
- ☐较差
- ☐极差

2、您认为电梯维保工作的计划及时性：

- ☐有计划且能较好地按时作业
- ☐有计划，一般能按时作业
- ☐有计划，但不能按时作业
- ☐缺乏计划性和及时性

3、您认为电梯维保人员礼节礼仪和工作态度：

- ☐好
- ☐一般
- ☐较差
- ☐极差

4、您认为电梯维保单位24 h服务热线的服务：

- ☐态度较好
- ☐态度一般
- ☐态度较差

5、您认为小区电梯的故障率：

- ☐基本无故障
- ☐故障率较低
- ☐故障率一般，但能接受
- ☐故障偏高
- ☐故障偏高，无法接受

6、您认为小区电梯发生困人的情况：

- ☐从未发生
- ☐偶尔发生
- ☐经常发生

7、您认为故障的主要原因是：

- ☐产品质量问题
- ☐安装质量问题
- ☐使用不当问题
- ☐维保质量问题
- ☐其他问题

8、您认为电梯维保单位的故障召修响应速度：

☐速度较快

☐响应速度一般

☐响应较慢

9、您对电梯维保单位故障处理情况的意见：

☐满意

☐基本满意

☐不满意

10、若您对电梯维保单位故障处置不满意的主要原因是：

☐故障重复率高

☐故障处理时间长

☐故障处理不彻底

☐配件供应时间长

☐无此项

11、您对电梯运行情况的总体评价：

☐满意

☐基本满意

☐一般

☐不满意

☐其他意见和建议

参 考 文 献

- [1] GB/T 24476—2023 电梯物联网 企业应用平台基本要求
 - [2] TSG T5002 电梯维护保养规则
 - [3] TSG 08 特种设备使用管理规则
 - [4] 中华人民共和国特种设备安全法(中华人民共和国主席令第四号)
 - [5] 上海市电梯安全管理办法（2023年1月19日上海市人民政府第76号）
 - [6] 特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定（国家市场监督管理总局第44号令）
 - [7] 上海市突发公共卫生事件专项应急预案（2012）版（上海市人民政府2012年）
 - [8] 上海市电梯维护保养合同（上海市电梯行业协会2021年）
-