

附件4

通州院区电梯运行服务项目合同

采购人：首都医科大学附属北京友谊医院

运维和运行单位：北京舒达诚信机电设备有限公司

2025年 09 月



使用说明

1、适用范围：本合同适用于乘客电梯、载货电梯、自动扶梯与自动人行道的日常维护保养。

2、运维及运行单位：具备特种设备安全监督管理部门核发的许可证，从事电梯制造、安装、改造、维修的单位。

3、日常维护保养：对电梯进行的清洁、润滑、调整 and 检查等日常维护或保养性工作。其中清洁、润滑不包括部件的解体，调整只限于不会改变任何安全性能参数的调整。

4、清包：只提供劳务，不提供任何电梯零部件。

5、半包：既提供劳务，又免费提供部分电梯零部件。

6、大包：既提供劳务，又免费提供大多数电梯零部件（电梯：曳引机、控制柜主板、曳引钢丝绳、轿厢装饰除外；自动扶梯和自动人行道：扶手带、电机、控制柜主板除外）。

电梯运维服务合同

采购人（甲方）：首都医科大学附属北京友谊医院

运维单位（乙方）：北京舒达诚信机电设备有限公司

依照《中华人民共和国民法典》、《特种设备安全监察条例》、《北京市电梯安全监督管理办法》、北京市《电梯日常维护保养规则》及其他有关规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，就电梯日常维护保养的有关事项协商订立本合同。

第一条 合同文件

合同文件组成及解释顺序：

- 1、本合同及附件
- 2、甲、乙双方商定并经共同签字确认的补充合同、修改文件及其他附件
- 3、中标通知书
- 4、招标文件及附件
- 5、投标人提交的投标函、开标一览表和服务承诺等全部投标文件
- 6、项目服务方案

第二条 服务内容

乙方为甲方使用、管理的甲方通州院区共 73 部电梯（其中乘客电梯 49 部、自动扶梯 20 部、杂物电梯 4 部）提供日常的运维服务。

第三条 服务内容及标准

乙方应当按照《电梯使用与维护保养规则》完成半月、季度、半年、年保养项目，并做好维护保养记录。

第四条 日常维护保养标准

《电梯维护保养规则》（TSG T5002-2017）、《电梯使用与维护保养规则》（TSGT5001—2023）、《电梯安装维修作业安全规范》（DB11/419-2019）、《电梯安装、改造、重大维修和维护保养自检规则》（DB11/T420-2019）、《中

《中华人民共和国特种设备安全法》、《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》（GB/T18775-2009）、《电梯制造与安装安全规范》（GB7588-2020）和《自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范》（GB16899-2011）、《电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范》（GB/T34146-2017）、《电梯监督检验和定期检验规则---曳引与强制驱动电梯》（TSG T7001-2009）、《电梯监督检验和定期检验规则》（TSG T7001-2023）、《电梯维修规范》（GB/T18775-2002）、《电梯制造与安装安全规范》（GB 7588-2020）和《自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范》（GB 16899-2011）、《电梯日常维护保养规则》（DB11/418-2019）、《电梯使用管理与维修保养规则》（TSG T5001-2023）、《特种设备安全监察条例》、电梯制造厂家的维保手册及国家、北京市关于电梯的法律、法规和其他规定，标准不论有无年代号，除有特别说明的以外，均以最新有效版本为准。

第五条 服务期限

1. 本合同服务期限为叁年，自 2025 年 10 月 01 日起至 2028 年 09 月 30 日止。

2. 甲方计算乙方每月的考核平均得分，乙方的年度考核平均得分在 90（含）分以上的，可继续履行下一年度合同；乙方的考核平均得分在 90 分以下的，甲方有权与其终止合同。

第六条 服务费

电梯运维服务费为固定总价，每年的服务费用总额为 769200.00 元/年（大写：柒拾陆万玖仟贰佰元整）。三年的服务费用总额为：2307600.00 元 /3 年（大写：贰佰叁拾万柒仟陆佰元整）。服务费为含税费用。

第七条 服务考核

1. 乙方提供的本合同项下的电梯运维服务的质量必须达到国家、北京市、行业、协（学）会的相关强制性和非强制性的标准、推荐性标准、通常标准，同时必须达到甲方管理目标的要求。

2. 甲方按照本合同附件一《电梯运维服务考核表》，每月对乙方所提供的

电梯运维服务进行考核，各项考核满分为 100 分。

3. 乙方每月考核得分为 90（含）分以上，视为考核合格，甲方全额支付考核当月的服务费。

4. 每月考核得分为 90（不含）分以下，视为考核不合格，甲方按以下比例扣减后，支付当月服务费：

- （1）各考核分值在 85（含）-89 分，扣考核当月服务费的百分之一；
- （2）各考核分值在 80（含）-84 分，扣考核当月服务费的百分之二；
- （3）各考核分值在 75（含）-79 分，扣考核当月服务费的百分之三；
- （4）各考核分值低于 75 分，扣考核当月服务费的百分之五。

5. 乙方违反甲方管理制度或未完成合同约定的管理目标的，甲方有权依照甲方规章制度进行相应处理。

第八条 服务费支付方式

1. 甲乙双方按照本合同第六条约定的服务费，确定每季度的服务费金额为 192300.00 元/季度（大写：壹拾玖万贰仟叁佰元）。

2. 服务费用的付款周期：每季度支付一次。

3. 服务费用的付款条件：付款周期内的电梯运维每月考核完成并经甲乙双方确认。

4. 甲方每次付款前，乙方应当向甲方开具相应的符合国家标准正规等额的发票，否则甲方有权拒绝支付相应款项且不承担任何责任。

第九条 乙方承担的其他费用

1. 电梯运维所涉及的材料、元器件、配件、耗材等单件含税价格在 ¥3000.00 元（含）以下的由乙方承担。材料、元器件、配件、耗材等单价见附件二，未在清单上所用品牌须经甲方事先认可。未在清单中的材料、元器件、配件、耗材等，按甲方询价价格执行。

2. 乙方应配备电梯运维服务相应的劳动保护用品、安全防护用具、安全警示设施、维修工具、设备器材、检测仪器、机械、工具、清洁用品、耗材（不含科室医疗器械消毒耗材）等工器具，工器具应为符合国家、行业标准的合格产品，所需费用由乙方承担。

第十条 乙方服务电话

乙方 24 小时抢修服务热线电话： 010-80838253 。

抢修服务时间（困人除外）：电梯一般故障的处理不得超过 3 小时，需要更换重要配件的故障处理不得超过 24 小时，如不能保证 24 小时内恢复运行应以书面方式向甲方说明故障原因，已采取的措施和将要采取的措施，并明确最后的完成时限，最长不超过 48 小时。

第十一条 驻场

乙方提供驻场作业服务。驻场作业人员为 5 人，其中白班 3 人，夜班 2 人，确保 24 小时有人员值班，且驻场作业人员应当取得相应的《特种设备作业人员证》。

驻场作业人员职责：日常巡检、紧急故障处理、电梯困人急救、按照要求进行电梯保养。

第十二条 甲方权利、义务

（一）权利

1. 负责对乙方服务项目的执行和服务质量进行考察确认，并有权向乙方提出服务建议。

2. 有权监督乙方按照合同约定履行维护保养义务，发出故障通知或提出建议。

3. 有权要求乙方保障电梯的正常运行。乙方的维护保养达不到合同约定的维护保养标准或要求的，甲方有权拒绝在维护保养记录上签字，有权解除本合同，并有权追究乙方的法律责任。

（二）义务

1. 应当对每台电梯建立完整的安全技术档案，并供乙方查询。签订合同前应当向乙方提供如下资料或复印件：

- (1) 产品合格证；
- (2) 使用维护说明书；
- (3) 电气原理图；

- (4) 电气敷设图;
- (5) 安装说明书;
- (6) 电梯整机、安全部件和主要部件型式试验报告结论副本或结论;
- (7) 电梯运行全部记录;
- (8) 故障及事故记录;
- (9) 改造、重大维修原始记录;
- (10) 北京市特种设备登记卡;
- (11) 电梯施工自检记录;
- (12) 上年度的检验报告;

2. 建立电梯安全运行管理制度, 保证电梯的用电、消防、防雷、通风、通道、电话通讯、监控摄像和报警装置等系统安全可靠; 并保证机房、井道、底坑无漏水、渗水现象, 通往机房、底坑、滑轮间、井道安全门的通道畅通、照明充分。

3. 配备电梯安全管理人员负责电梯的日常安全管理:

- (1) 负责电梯钥匙的使用管理;
- (2) 负责对乙方的维护保养记录、修理记录签字确认;
- (3) 负责对乙方提交的电梯安全隐患提示单签字确认。
- (4) 如果更换电梯安全管理人员, 应当及时通知乙方。

4. 应当制定电梯事故应急防范措施和救援预案并定期演练。

5. 在电梯使用过程中发现故障或异常情况应当立即停止使用, 并及时通知乙方。

6. 除乙方拒绝修理、延误修理或乙方无法解决的情况外, 未经乙方书面许可不得允许非乙方人员从事与本合同项下电梯维护保养有关的工作。

7. 应当为乙方提供维护保养所需的工作环境。

8. 应当在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月, 向电梯检验检测机构提出定期检验申请, 并支付电梯的检验检测费用。

第十三条 乙方权利、义务

(一) 权利

1. 有权要求甲方提供维护保养所需的工作环境及相关资料。
2. 有权拒绝甲方提出的影响电梯安全运行的要求。

(二) 义务

A: 运维人员要求（包含但不限于以下内容）

- (1) 热爱本职工作，有较强的工作责任心，无犯罪记录。
- (2) 身体健康, 无不良嗜好。
- (3) 有2年以上工作经验，熟悉三菱、通力、迅达等品牌电梯的技术人员，全员必须持有特种设备作业人员资格T证书，班长必须有T证书和电梯维修3年以上经验，具有较强的服务意识及专业技能。
- (4) 特种作业需求，需持证上岗。
- (5) 严格要求服务人员自觉遵守医院内的各项管理制度，统一着装，佩带乙方胸牌标志上岗。

B: 制度要求

建立电梯安全运维管理制度（包含但不限于以下内容）

- (1) 相关人员岗位职责；
- (2) 电梯安全管理人员岗位职责；
- (3) 电梯困人故障救援程序；
- (4) 电梯常规检查保养制度；
- (5) 交接班及报检制度；
- (6) 维修保养制度；
- (7) 电梯运营服务人员的培训考核制度；
- (8) 安全技术档案管理制度；
- (9) 配合现场检验制度；
- (10) 电梯安全操作规程；
- (11) 电梯突发情况的处理方法；
- (12) 电梯申报定期检查制度；
- (13) 电梯乘客安全常识须知。

建立回访制度（包括不限于以下内容）

- (1) 工作人员服务态度、维修质量、是否按照规定实施维护保养等。

C: 工作内容

(1) 作业要求 (包含但不限于以下内容):

1) 电梯运维应由取得作业证书的电梯维修保养人员负责进行, 进入作业现场人员必须有2人及以上的维修保养人员同时进行; 对全院73部电梯的安全运行负责。

2) 每天对电梯进行日常巡视检查;

3) 半月、季度、半年、年度维保内容及要求严格按照北京市《电梯日常维护保养记录》的内容和要求进行;

4) 根据甲方电梯的实际情况制定相应的运维计划。

5) 必须提供全年7*24小时的应急响应服务, 并确保通讯畅通。

6) 驻点服务的运维人员, 在接到故障或事故报警后3分钟内响应, 15分钟内到达现场进行维修处理, 接到故障通知后, 应当立即赶赴现场进行处理; 电梯困人时, 应当在15分钟内 (此时间最长不得超过30分钟) 抵达现场。对超出时间引起的事故或损失应承担相应的责任, 并能提供正常连续的服务直至故障或事故排除; 将处理结果以书面形式交甲方签字确认。

7) 需要更换重要配件的故障处理不得超过24小时, 如不能保证24小时内恢复运行应以书面方式向甲方说明故障原因, 已采取的措施和将要采取的措施, 并明确最后的完成时限, 最长不超过48小时

8) 对电梯困人事故要求在到达现场后10分钟内把乘客从轿厢中救出。

9) 定期对电梯的安全保护装置 (如限速器、安全钳、缓冲器、制动器、轿厢意外移动、上行超速保护等) 进行检测和调试, 确保其灵敏可靠。

D: 乙方应当履行下列职责 (包含但不限于以下内容)

(1) 按照本规则及其有关安全技术规范以及电梯产品安装使用维护说明书的要求, 制定运维方案, 确保其维保电梯的安全性能;

(2) 制定应急措施和救援预案, 每半年至少针对本单位运维的不同类别 (类型) 电梯进行一次应急演练; 每年应不少于2次。

(3) 设立24h运维值班电话, 保证接到故障通知后及时予以排除, 接到电梯困人故障报修后, 维修人员及时抵达所运维电梯所在地实施现场救援。

(4) 对电梯发生的故障等情况, 及时进行排除并填写详细的记录;

- (5) 建立每部电梯的维保记录，并且归入电梯技术档案，档案至少保存4年；
- (6) 协助甲方制定电梯的安全管理制度和应急救援预案；
- (7) 定期对本项目运维的作业人员进行安全教育与培训，培训和考核记录存档备查；
- (8) 每年度应对本项目所有电梯进行1次自行检查，自行检查应在特种设备检验检测机构进行定期检验之前完成，自行检查项目根据使用状况决定，但是不少于本规则年度维保和电梯定期检验规定的项目及其内容，并且向甲方出具有自行检查和审核人员的签字、加盖乙方公章或者其它专用章的自行检查记录或者报告；
- (9) 运维人员必须配合特种设备检验检测机构进行电梯的定期检验工作，相关检验费用由乙方承担；参与电梯安全管理活动；
- (10) 在运维过程中，发现事故隐患应及时告知甲方；并及时向当地质量技术监督部门报告。
- (11) 应满足甲方的服务要求，遵守甲方的各项管理规定，有义务协助甲方的上级主管部门做好各项检查。作业中应当负责落实现场安全防护措施，保证作业安全。
- (12) 向甲方提出合理化建议并每月向甲方书面报告所维护保养电梯的运行情况、零部件使用情况、易损件的更换情况及电梯更换修理需求。
- (13) 对所维护保养电梯的安全运行负责，保障设备整机及零部件完整无损。在维修中发现有事故隐患的，应立即口头向甲方报告，并在2个工作日内向甲方提交书面材料，以便甲方及时处理并分清责任，否则，相应的损坏费用及责任均由乙方承担。
- (14) 维修人员到现场进行维修保养时，应详述故障现象。
- (15) 乙方有义务和权利向甲方提出因不符合电梯安全规范而不能使用电梯的建议，甲方应该引起重视，尽快改正。
- (16) 乙方承担因乙方原因造成设备损坏和人员伤害的直接责任（包括相应的经济责任）。
- (17) 因人力不可抗拒的自然灾害造成的电梯损失，乙方不承担维修费

用和安全监护责任。

E: 档案管理要求

(1) 乙方应当建立电梯安全技术档案, (包括但不限于以下内容):

- 1) 制定电梯设备台账。
- 2) 设备及其零部件、安全保护装置的产品技术文件。
- 3) 安装、改造、重大维修的有关资料、报告。
- 4) 日常检查与使用状况记录、维保记录、年度自行检查记录或者报告、应急救援演习记录。每次维保工作完成后, 需详细记录维保内容、更换部件情况、电梯运行状况等信息, 并向甲方提供书面报告。
- 5) 安装、改造、重大维修监督检验报告, 定期检验报告。
- 6) 设备运行故障与事故记录, 建立完善的安全隐患台账, 每月交电梯甲方1份。
- 7) 日常检查与使用状况记录、运维记录、年度自行检查记录或者报告、应急救援演习记录, 定期检验报告, 设备运行故障记录至少保存2年, 其他资料应当长期保存。
- 8) 乙方变更时, 应当进行档案文件交接。
- 9) 应当妥善保管电梯图纸及相关资料, 并在合同终止后交给甲方。

(2) 维保记录要求

乙方进行电梯维保运维, 应当进行记录, (包括但不限于以下内容):

- 1) 电梯的基本情况和技术参数, 包括整机制造、安装、改造、重大维修单位的名称, 电梯品种 (型式), 产品编号, 设备代码, 电梯原型号或者改造后的型号, 电梯基本技术参数。
- 2) 甲方、使用地点、甲方的编号。
- 3) 乙方、维保日期、维保人员 (签字)。
- 4) 电梯维保的项目 (内容), 进行的维保工作, 达到的要求, 发生调整、更换易损件等工作时的详细记载。
- 5) 维保记录应当经甲方安全管理人员签字确认。
- 6) 乙方服务中要严格执行《电梯安全操作规程》和技术规范, 如实填写工作记录单, 并规范存档。

F: 应急预案

应制定以下应急预案:

(1) 电梯(直梯、无机房电梯)应急预案都包含(包括但不限于以下内容):

- 1) 大面积停电或自然灾害应急救援预案;
- 2) 发生火灾后电梯应急救援方案;
- 3) 电梯进水后应急处置预案;
- 4) 电梯故障困人应急救援方案;
- 5) 电梯发生剪切事故应急救援方案;
- 6) 电梯应急保障服务方案;
- 7) 电梯维修保养服务方案;
- 8) 其他应急救援方案。

(2) 自动扶梯应急预案都包含(包括但不限于以下内容):

- 1) 自动扶梯故障应急预案;
- 2) 自动扶梯安全事故应急预案;
- 3) 自动扶梯客流高峰限流应急预案;
- 4) 自动扶梯消防应急预案;
- 5) 其他应急救援方案。

G: 标识要求(包括但不限于以下内容)

- (1) 完善轿厢禁止吸烟标识;
- (2) 完善特种设备使用标识;
- (3) 完善电梯紧急报警装置使用方法标识;
- (4) 完善电梯安全使用方法;
- (5) 完善机房门标识;
- (6) 完善机房吊钩标识明起重量;
- (7) 完善用户电源柜内的标识;
- (8) 完善平层标记标识;
- (9) 完善曳引轮、导向轮、限速器轮方向及开闸板手、盘车等标识。

H: 年检要求(包括但不限于以下内容)

在用电梯每年进行一次定期检验。乙方应当按照安全技术规范的要求,在《安

全检验合格》标志规定的检验有效期届满前1个月，配合甲方向特种设备检验检测机构提出定期检验申请。未经定期检验或者检验不合格的电梯，必须告知甲方，不得继续使用，年检产生费由乙方负责。

I：安全管理（包括但不限于以下内容）

（1）乙方必须认真贯彻国家和地方上级劳动保护、安全生产主管部门有关安全生产、消防工作的方针、政策，严格执行有关劳动保护法规、条例、规定。

（2）乙方应设置有完善的安全管理组织机构，配备相应的安全管理人员，包括主管安全生产的领导，各级专职和兼职的安全主管人员，完善的安全管理制度，应有各工种的安全操作规程，特种作业人员的审证考核制度及各级安全生产岗位责任制和定期安全检查制度，安全教育制度等。

（3）乙方在进场工作前要认真勘察现场，维保项目由中标人编制电梯维保工作计划，并制定有针对性的安全技术措施，严格按电梯维保计划和有关安全要求进行工作。

（4）乙方的安全负责人必须认真对本单位职工进行安全生产制度及安全技术知识教育，增强法制观念，提高职工的安全生产思想意识和自我保护的能力，督促职工自觉遵守安全生产纪律、制度和法规。

（5）项目进场前，乙方向甲方交纳10万元（大写：壹拾万元整）作为履约保证金。乙方作业人员在作业区域内违反有关安全生产规章制度时，甲方应予制止。在发生乙方责任的人身伤害或死亡事故时，由甲方根据违章程度，确定安全保证金的扣除比例，直至停止乙方工作。项目结束后乙方没有违反安全生产规章制度或无伤亡事故的将无息退还所有履约保证金。

（6）乙方在作业期间必须严格执行和遵守甲方的安全生产、防火管理的各项规定，接受甲方的督促、检查和指导。甲方有协助乙方搞好安全生产、防火管理以及督促检查的义务。对于查出的隐患，乙方必须限期整改。

（7）其他未尽事宜：

乙方应采取有效的安全措施，保证所有事故率为零。

乙方应保证文明作业，禁止在工作场地饮酒及酒后作业。

乙方作业人员应持证上岗，持证率100%。

乙方应遵守作业现场规章制度，现场不准打架斗殴，违者教育或罚款。

乙方必须保证对项目定时的运维质量及安全检查工作。

(8) 乙方进场后必须签订《外包外租项目安全生产管理协议》及《安全生产责任制考核办法》。

J: 人员培训内容（包含但不限于以下内容）

- (1) 电梯的安全操作规程
- (2) 电梯突发紧急情况的处理办法（电梯应急救援方案）
- (3) 电梯日常维修保养记录填写说明
- (5) 电梯安全警示通报
- (7) 新入职人员安全培训

K: 服务要求

(1) 基础要求（包含但不限于以下内容）

1) 驻点维修人员必须持有本行业《特种设备作业人员证》并在有效期内且不少于5人。

2) 确保值班室24小时有人值守，白班不少于5人，夜班不少于3人在岗。及时完成日常、紧急修理工作。认真填写相应记录。

3) 根据《北京市电梯日常维护保养记录》的要求每15天为一个保养周期，每天至少对甲方4部电梯进行维护保养工作。处理白天巡视检查出的问题。

4) 对于轿厢内顶板、出风口要求2个月清扫一次、机房控制柜每半年清扫一次。

5) 乙方质检部门每年不少于 2 次对电梯抽检，填写公司电梯维修保养自检报告。班组每月进行一次安全检查，对查出的安全隐患和公司质检人员查出的不合格项，乙方工程部及现场维保小组及时整改。涉及到设备原因一时无法整改的，由主管部门协调解决办法并告知使用单位。

6) 每年4月份、9月份各进行一次电梯困人应急演练和安全隐患排查。

7) 配合甲方做好电梯报验工作，每年1月份、8月份配合完成电梯定期检验工作。甲方确保电梯维保工作通过北京市技术监督局的年度安全检验，并取得检验合格证。

8) 配合甲方完成其他单位对甲方电梯的评估检查工作和相关设施的加装。

(2) 维保要求（包含但不限于以下内容）

1) 电梯的维保分为半月、季度、半年、年度维保,其维保的基本项目(内容)和达到的要求严格按照北京市《电梯日常维护保养记录》的内容和要求进行。按照安装使用维护说明书的规定,并且根据所保养电梯使用的特点,制订合理的保养计划与方案,对电梯进行清洁、润滑、检查、调整,更换不符合要求的易损件,使电梯达到安全要求,保证电梯能够正常运行。

2) 现场维保时,如果发现电梯存在的问题需要通过增加维保项目(内容)予以解决的,应当相应增加并且及时调整维保计划与方案。

3) 如果通过维保或者自行检查,发现电梯仅依靠合同规定的维保内容已经不能保证安全运行,需要改造、维修或者更换零部件、更新电梯时,应当向使用单位书面提出。

4) 维保过程中使用的零部件、润滑油等材料应符合质量及安全标准,且需提供产品合格证明。

L: 服务标准

(1) 电梯机房管理要求(包括但不限于以下内容)

1) 机房环境卫生: 机房内应保持清洁,无杂物。

2) 控制屏: 控制柜内各电子元件及微机设备内无灰尘,无异味等异常情况,各种标识应清晰有效。

3) 主机: 运行时应无异常噪音、无异常气味、无漏油现象。

4) 机房内各个转动部位应有明显的标记。

5) 限速器: 夹绳口的污垢应及时清除,使夹绳动作可靠。

6) 机房内应有救援说明、救援工具应齐全、电梯维保单位相关资料真实有效。

(2) 井道管理要求(包括但不限于以下内容)

1) 各层厅门电气开关、门锁应动作灵活可靠,井道照明完好。

2) 各层厅门门头、门扇、地坎、门槽应无垃圾、砂石、油污等。

3) 钢丝绳有无断股断丝现象,并检查钢丝绳的涨紧受力均匀情况。

4) 检查各层厅门的门导轨、门触点是否符合标准。

5) 强迫换速开关、限位开关、极限开关应动作灵活可靠。

(3) 轿顶管理要求(包括但不限于以下内容)

- 1) 安全窗、安全钳、钢带等电气开关应动作可靠有效。
- 2) 导轨润滑要良好, 油杯油量应适当, 不宜过多, 也不宜过少。
- 3) 轿顶应保持清洁, 没有油污和杂物。
- (4) 轿厢内管理要求 (包括但不限于以下内容)
 - 1) 操纵箱内各个开关按钮应动作灵活, 有效。
 - 2) 轿内照明、风扇通风应良好。
 - 3) 安全触板、光幕板动作应有效, 电梯紧急报警装置、应急照明应有效。
- (5) 底坑管理要求 (包括但不限于以下内容)
 - 1) 底坑环境卫生: 定期清理底坑垃圾, 底坑无垃圾、无积水。
 - 2) 张紧装置的开关位置应符合标准, 涨紧轮锈蚀磨损是否严重, 电梯底坑低压接线盒应符合标准。
 - 3) 缓冲器开关应动作灵活。

第十四条 违约责任

1. 乙方接到一般报修后 30 分钟内未赶到现场, 或者接到电梯故障困人通知后 20 分钟内未赶到现场, 每发生一次, 乙方向甲方支付 1000 元作为违约金。
2. 电梯一般故障未在 3 小时内处理完毕, 需要更换重要配件的故障未在 24 小时内处理完毕, 每发生一次, 乙方应向甲方支付 1000 元作为违约金。
3. 乙方所提供的维保记录必须真实、完整、及时, 若发现一次虚假, 乙方应向甲方支付 1000 元作为违约金。
4. 乙方未按本合同之约定提供维保记录、安全评估报告的, 每发生一次, 乙方应向甲方 1000 元作为违约金。
5. 乙方在一年内出现六次 (含六次) 违反本合同约定的行为时, 甲方有权单方解除本合同。甲方因此解除本合同的, 乙方应向甲方支付合同总金额的 30%作为违约金, 给甲方造成损失的, 乙方还应赔偿甲方的全部损失。
6. 因乙方责任造成电梯出现事故, 造成人员伤亡或给甲方造成重大负面影响时, 甲方有权单方解除本合同。甲方因此解除本合同的, 乙方应向甲方支付合同总金额的 30%作为违约金, 给甲方造成损失的, 乙方还应赔偿甲方的全部损失。

7. 乙方未按本合同约定为甲方提供定期或日常维修服务，或合同所涉电梯年度检验未达到甲方要求的，乙方应当及时整改，直至达到甲方满意，经甲方书面同意后，本合同的服务期限可相应向后顺延。对于甲方提出的问题，乙方整改时间超过一个月仍未达到甲方满意的，甲方有权单方解除本合同。甲方因此解除本合同的，乙方应向甲方支付合同总金额的 30% 作为违约金，给甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方的全部损失。

8. 因维护保养原因导致人身伤亡或设备损坏、丢失的，由乙方承担全部责任。

9. 因维护保养原因导致电梯检验检测不合格的，乙方还应当承担电梯复验费用及因此给甲方造成的其他损失。因甲方不能及时支付与电梯维修相关费用而导致电梯检验检测不合格的，其复验费用由甲方承担。

10. 在乙方服务范围内，引起的有关政府部门的纠纷或罚款的，由乙方承担全部责任。

第十五条 合同的解除

(一) 甲乙双方协商一致，可以解除本合同。

(二) 任何一方严重违约导致合同无法继续履行的，另一方可以解除本合同。

(三) 出现本合同约定的解除情形或法律规定解除情形的，有权方可解除本合同。

第十六条 争议解决方式

本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决或向有关部门申请调解，协商、调解不成的，任何一方可依法向甲方单位注册地有管辖权的人民法院起诉。

第十七条 廉洁条款

甲方人员不得向乙方索要且乙方不得向甲方人员或其家属提供任何酬金、礼物或其它有形或无形之利益，上述行为应被视为商业贿赂，一经发现

并查实，双方当事人将受到相应的法纪、政纪处理；同时，甲方有权停止与乙方之后的所有业务合作。

第十八条 其他约定

1. 甲方要求乙方提供本合同约定以外的普通维修、重大维修、改造或增值服务的，双方均应当以书面形式另行约定。

2. 维护保养记录是记载电梯运行、维护、保养的依据。每台电梯均应当建立独立的维护保养记录。维护保养记录应当一式两份，甲乙双方各保存一份，保存时间为4年。普通维修、重大维修、改造协议与抢修记录均应当与维护保养记录一并保存。

第十九条 附则

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。本合同生效后，双方对合同内容的变更或补充应当采取书面形式，并经双方签字确认，作为本合同的附件。

2. 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，各份具有同等法律效力。

3. 本合同附件为本合同有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

附件一：电梯运维服务考核表

附件二：备品备件清单

附件三：中标通知书

附件四：电梯运维服务管理制度及应急预案（单独成册）

附件五：外包外租项目安全生产管理协议

附件六：安全生产责任制考核办法

(本页为签署页, 无正文)



法定代表人或授权代表:

(签字或盖章)



法定代表人或授权代表:

(签字或盖章)



开户银行:

账号:

通讯地址:

开户银行: 北京农商银行成寿寺支行

账号: 020402010300024091

通讯地址: 北京市丰台区

南三环东路 27 号院芳群

公寓 1 号楼 C 座 3006 室

邮政编码:

联系电话:

签订日期: 2025年9月28日

邮政编码: 100078

联系电话: 13371653623

签订日期: 2025年9月28日

附件一：电梯运维服务考核表

1、电梯运维服务考核表

一、基础考核（总分 100）							
类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分	考核小结
制度管理 5 分	1	电梯安全管理制度	1. 齐全、装订成册 2. 行之有效	2	☐ 1 齐全，得 2 分 ☐ 2. 没有不得分，限下一考核月前完成整改		
	2	机房管理制度、 机房钥匙管理制度、 电梯紧急故障处置制度等	1. 齐全并上墙 2. 行之有效并结合采购人实际及时修订	2	☐ 1. 齐全，得 2 分 ☐ 2. 缺项（不完善）的，2 项以内，可得 1 分 ☐ 3. 没有、缺项（不完善）的 3 项以上本条不得分 ☐ 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改		
	3	各类设备管理制度	1. 齐全并上墙 2. 行之有效	1	☐ 1. 正常，得 1 分 ☐ 2. 缺项（不完善）的，2 项以内，可得 1 分 ☐ 3. 缺项（不完善）的 3 项以上本条不得分 ☐ 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改		
应急机制 10 分	4	各类应急预案： 火灾、地震、停电困人、	1. 应急预案齐全； 2. 应急处理流程上墙。 3. 行之有效	5	☐ 1. 齐全，得 5 分 ☐ 2. 预案不充分，得 3 分 ☐ 3. 有缺项，本条不得分		

		跑水等			☐ 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改		
	5	各类应急演练计划和定期演练及记录总结	有计划并按计划完成演练和记录总结,留有照片或影像。	5	☐ 1. 有演练计划, 得 5 分 ☐ 2. 演练完成, 记录、总结不细, 可得 5 分 ☐ 3. 未按计划进行演练, 当月不得分 ☐ 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改		
安全运行 60 分	6	值班记录	值班记录完整清晰	2	☐ 完整, 按时填写得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录, 不得分		
	7	电梯报修记录	记录完整清晰	2	☐ 完整, 如实填写得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录, 不得分		
	8	每日设备维修记录	设备维修记录完整清晰	2	☐ 完整, 得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录, 不得分		
	9	日巡视检查及记录	按巡检记录内容对应填写	2	☐ 完整, 如实填写得 2 分 ☐ 缺失、提前或虚假记录, 不得分		
	10	电梯设备运行台账	发现隐患记录完整、整改完成、每月上交总	2	☐ 完整, 按时上交得 2 分 ☐ 不能按时上交, 得 1		

			务处		分 ☐ 不能提供或虚假记录，不得分		
	11		日常保养间隔不超过 15 天，并填写相关维修保养记录。	5	☐ 每月保养按计划完成的，得 5 分 ☐ 运维记录超期或不按实际填写的不得分		
	12	设备定期保养计划与完成情况及记录	有月计划、月总结、季度小结	2	☐ 有月保养计划，月总结、完成季度小结得 2 分； ☐ 未按时，限一周完成整改得 1 份。 ☐ 不能整改完成不得分		
	13		制定电梯年度自检计划，在电梯定期检验前完成。	2	☐ 有年度自检计划并完成得 2 分； ☐ 年度自检未完成的，当月没有计划时不扣分； ☐ 有计划完不成的不得分		
	14	机房设施设备标识	齐全完好并贴、挂于醒目位置；救援方法切合实际	2	☐ 1. 完整，得 2 分； ☐ 2. 缺 1 项的，可得 2 分； ☐ 3. 缺 2 项以上的，不得分； ☐ 有 2、3 项限下一考核月前完成整改。		

	15	机房环境设施设备卫生状况	门窗完好、温度保持在5-40度。 设备无灰尘、油渍、锈迹等； 控制柜定期清理， 无易燃易爆物品， 照明齐全， 灭火器在有效期	2	☐ 1. 正常，得2分 ☐ 2. 有3处以内的，可得1分， ☐ 3. 有3处以上的，不得分。 ☐ 有2、3的均限下一考核月前完成整改。		
	16	机房设施设备运行状况	控制柜散热风扇运行正常，各元器件正常，显示正常，电气元件清洁、接线紧固。 曳引机运行无异常，油位适宜。 钢丝绳无油泥、无断丝断股现象。 限速器运行正常无异响。 无短接线路	5	☐ 1. 正常，得5分 ☐ 2. 有3处以内的，可得3分， ☐ 3. 有3处以上的，不得分。 ☐ 有2、3的均限下一考核月前完成整改。		
	17	电梯井道	钢丝绳绳头、对重架、平层感应器、隔磁板固定	2	☐ 1. 正常，得2分； ☐ 2. 有2处以内的，可得1分，		

			牢靠。		☐ 3. 有 2 处以上的，不得分。 ☐ 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改。		
	18		厅门自闭正常、门锁接触良好无短接，啮合度不小于 7mm，轿门门机、链条、皮带、驱动臂正常无异响。	4	☐ 1. 正常，得 4 分； ☐ 2. 有 1 处不符合的，可得 3 分， ☐ 有 2、3 的均限 2 天内完成整改。		
	19		轿顶整洁、急停、检修、运行按钮工作正常无短接，油盒油量适宜、油毡吸油正常	4	☐ 1. 正常，得 4 分； ☐ 2. 有 1 处不符合，可得 3 分， ☐ 3. 有 1 处短接的，不得分。 ☐ 有 2、3 的均限 2 天内完成整改。		
	20		安全钳、导靴、靴衬、厅门间隙符合要求。	2	☐ 1. 正常，得 2 分； ☐ 2. 有 1 处以内的，可得 2 分， ☐ 3. 有 2 处以上的，不得分。 ☐ 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改。		

	21	轿厢和楼层 呼梯显示	轿厢照明、乘梯须知、安全标识齐全，特种设备使用标志在有效期，	2	☐ 1. 正常，得 2 分； ☐ 2. 有 1 处以内的，可得 1 分， ☐ 3. 有 2 处以上的，不得分。 ☐ 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改。		
	22		轿厢风扇、紧急报警装置、应急灯工作正常，	2	☐ 1. 正常，得 2 分； ☐ 2. 有 1 处不符合，不得分。 ☐ 3. 有不合规的均限一周内完成整改。		
	23		轿厢和楼层显示正常、呼梯正常、轿厢各按钮功能有效	2	☐ 1. 正常，得 2 分； ☐ 2. 有 1 处以内的，可得 2 分， ☐ 3. 有 2 处以上的，不得分。 ☐ 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改。		
	24	维修人员	持证上岗并在有效期内	2	☐ 合规，得 1 分 ☐ 有不合规的，不得分		
	25	定期安全与技能培训及记录	安全培训：停电困人、火灾、跑水、故障停梯、安全防疫等内容； 技术培训：制动器拆解、厅轿门的调整、电梯维	2	☐ 定期培训，记录完整，得 2 分； ☐ 缺失或虚假记录，不得分		

		修操作规程等； 培训记录：内容完整。每年不少于 2 次。				
26	统一着装上岗	着工作装规范 佩戴工牌证件	2	☐ 合规，得 2 分 ☐ 不合规 2 人次以上，不得分		
27	员工操守	酒后上岗、禁烟区域吸烟、单人作业	2	☐ 无此类，得 1 分； ☐ 有此类，不得分。		
28	人员配置	每天值班白天 5 人，夜间 3 人	2	☐ 1. 足额，得 2 分； ☐ 2. 缺额 1 人的，得 1 分； ☐ 3. 缺额 2 人以上的，不得分； ☐ 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改。		
29	人员台账	建立人员台账， 人员变动需告知总务处	2	☐ 按时提交，得分 ☐ 未提交或未按时提交，不得分		
30	人员支持	有人员支持保障机制，在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时，能调动储备人员或抽调	2	☐ 有，得 2 分 ☐ 没有，不得分		

			其他项目人员 完成工作任务。				
服务质量 总分 15分	31	文明服务	态度生硬，与患者或医务人员发生口角。	5	☐ 无此类，得5分； ☐ 有此类，不得分。		
	32	维修及时	应及时到场、操作规范、维修时不少于2人、放置维修牌及时修复。	5	☐ 1. 正常、规范，得5分； ☐ 2. 不规范2次以内的，可得2分； ☐ 3. 不规范3次以上的，不得分。		
	33	被有效投诉	当面、电话、微信以及书面的有效投诉	5	☐ 1. 无投诉，得5分； ☐ 2. 有被投诉至总务处每次减2分； ☐ 3. 有被投诉至采购人的，不得分 ☐ 4. 被投诉至12345的，不得分且倒扣本项分值；		
监督管理	34	执行医院 调度和决定	*配合第三方单位工作 *执行采购人重要工作决定	5	☐ 1. 积极落实的，得5分 ☐ 2. 消极不落实的，不得分。		

总分 10 分	35	上期 整改情况	落实整改并有 书面整改报告 (含因特殊情 况有合理说明, 而暂未落实但 有时间表的)	5	☐ 整改条数全部完成的, 得 5 分 ☐ 整改条数完成 76%-99%的, 得 4 分 ☐ 整改条数完成 51%-75% (含) 的, 得 3 分 ☐ 整改条数完成 50% (含) 以下的, 不得分		
基础考核得分合计							

附件二：备品备件清单

3000 元以下易损配件清单

序号	电梯易损配件	品牌	单位	单价（元）	备注
1	轿厢导靴靴衬	通力	套	180	无
2	对重导靴靴衬	通力	套	120	无
3	厅门门挂板	通力	只	600	无
4	轿门门挂板	通力	只	600	无
5	轿门门滑块	通力	块	8.5	无
6	厅门门滑块	通力	块	8.5	无
7	外乎按钮	通力	个	60	无
8	轿内按钮	通力	个	60	无
9	强换开关	通力	个	85	无
10	限位开关	通力	个	85	无
11	极限开关	通力	个	85	无
12	轿厢油盒	通力	个	28	无
13	对重油盒	通力	个	28	无
14	厅门钩锁	通力	个	165	无
15	三角外开锁	通力	个	60	无
16	层门连接钢丝绳	通力	个	38	无
17	轿门开关	通力	个	85	无

18	门限位	通力	个	220	无
19	缓冲器开关	通力	个	50	无
20	安全开关	通力	个	50	无
21	门机皮带	通力	条	400	无
22	照明灯管	通用	根	30	无
23	灯泡	通用	只	5	无
24	开梯锁	通力	套	110	无
25	操纵盘锁	通力	套	110	无
26	抱闸开关	通力	台	125	无
27	继电器	通力	台	300	无
28	接触器（中）	通力	台	480	无
29	内选召唤按钮	通力	个	88	无
30	轿顶检修灯	通力	只	120	无
31	整流器	通力	个	22	无
32	到站钟	通力	台	280	无
33	操纵箱内开关	通力	个	80	无
34	消防开关	通力	个	120	无
35	轿顶检修开关	通力	个	120	无
36	门嵌条	通力	米	80	无
37	单相空气开关	通力	个	230	无
38	门刀	通力	套	2600	无
39	机油	通力	桶	130	无

40	控制柜内部开关	通力	个	160	无
41	轿门门联锁开关	通力	个	180	无
42	紧急照明灯	通力	个	230	无
43	超载蜂鸣器	通力	个	160	无
44	缓冲器开关	通力	个	80	无
45	轿顶停止开关	通力	个	80	无
46	轿顶照明开关	通力	个	60	无
47	照明继电器	通力	个	150	无
48	环形灯管	通力	根	28	无
49	轿厢照明灯	通力	只	28	无
50	门吊轮	通力	只	68	无
51	断绳开关	通力	个	80	无
52	门坠砣	通力	个	220	无
53	轿顶安全照明	通力	个	68	无
54	底坑照明开关	通力	个	60	无
55	安全保护开关	通力	个	80	无
56	底坑照明	通力	个	60	无
57	轿门联锁	通力	套	260	无
58	厅门外开门装置	通力	套	190	无
59	开关门按钮	通力	套	88	无
60	门绳	通力	根	58	无
61	门机开关	通力	个	68	无

62	副门锁	通力	个	120	无
63	按钮指示灯	通力	个	30	无
64	安全窗开关	通力	个	58	无
65	油杯	通力	个	80	无
66	各种保险	通力	个	32	无
67	厅门接点触电组件	通力	个	220	无
68	门钩子锁	通力	个	480	无
69	电容组件	通力	个	560	无
70	门区光电	通力	个	260	无
71	外呼通讯电源板	通力	块	415	无
72	接触器 LB	通力	只	860	无
73	接触器 5A	通力	只	290	无
74	接触器	通力	只	890	无
75	挂门轮	通力	个	270	无
76	底坑检修箱开关	通力	个	80	无
77	外呼板	通力	套	2300	无
78	井道通讯板	通力	块	1280	无
79	门机板	通力	块	2800	无
80	抱闸模块	通力	块	2400	无
81	抱闸线圈	通力	套	2900	无
82	门机马达	通力	套	2850	无

83	门机皮带轮	通力	个	85	无
84	门机皮带	通力	根	680	无

附件三：中标通知书

中标通知书

北京舒达诚信机电设备有限公司：

根据北京友谊医院通州院区电梯运行服务项目招标文件(招标编号：11000025210200128848-XM001)和你单位于2025年9月5日提交的投标文件，经评标委员会评审，现确定你单位为上述项目中标人，中标金额为人民币贰佰叁拾万零柒仟陆佰元整(¥2307600)。

请在本通知发出后30日内，持通知与首都医科大学附属北京友谊医院签订采购合同。合同签订后5个工作日内到北京市京发招标有限公司办理投标保证金退还手续。

采购人联系人：许进

联系电话：63138235

中标人联系人：李洋

联系电话：18612815583

北京市京发招标有限公司

2025年9月8日



附件四：电梯运维服务管理制度及应急预案（单独成册）

管理制度

一、相关人员岗位职责

电梯维修人员岗位职责

1. 严格执行管理制度，按照维修、保养技术要求对电梯进行日巡查、半月、季度、半年、年度的维保工作，并及时做好保养、维修记录；
2. 严格遵守安全操作规程，出现故障应及时上报有关管理人员，参与调查与分析会议；
3. 工作中若发生解决不了的故障应及时上报维修负责人，协助解决；
4. 若电梯出现故障，应尽快赶到现场，及时修理，以保证电梯尽快投入正常运行，并做好故障记录备案待查；
5. 维修人员必须监守自己的工作岗位，始终保持对电梯运行的高度负责精神；
6. 保证机房、井道、轿厢、底坑等各种设备完好无损，机房内不应有各种杂物；
7. 保证主机、控制柜及其他安全设施运转良好；
8. 服从上一级领导的工作安排，做好自己的本职工作。
9. 完成好甲方和公司临时安排的工作。

电梯管理人员工作守则

1. 热爱本职工作，钻研专业知识和有关国家对电梯管理的有关法规、标准、条例；
2. 熟悉本单位有关电梯管理和规章制度，并组织有关人员实施和组织检查；
3. 督促驻点维保班组进行电梯正常运行的巡视和检查；
4. 以身作则、坚守原则、始终贯彻“安全第一”的工作方针；
5. 定期组织不同人员的专业培训及安全教育。

电梯维修人员工作守则

1. 必须持有有关部门颁发的《特种设备操作证》上岗；
2. 应具有与所承担的维修工作相适应的技术能力与水平；
3. 努力学习和掌握市场监督管理局关于电梯维保、维修工作的有关技术规范及要求，钻研专业知识和维修技术；
4. 模范遵守和执行维保、修理单位的各种规章制度；
5. 熟知维修保养工作的《安全操作规程》及有关日常巡视、半月、季度、半年、年度的保养内容；
6. 服从工作安排，严格执行本单位的各项管理制度；
7. 工作中应与相关人员（电梯司机、其他的维修人员）密切配合，做到不违章操作，严禁各种事故的发生；
8. 工作中，不做与自己本职工作无关的其他事情，确保安全施工。

项目负责人岗位职责

- 1.按照公司的生产计划，负责工程全过程的组织，施工及管理。
- 2.负责组织工程施工组织设计的编制。
- 3.负责对施工人员进行安全技术交底。
- 4.负责施工中的质量，安全检查工作。
- 5.负责定期的安全文明施工检查。
- 6.负责工程竣工资料的整理工作。
- 7.配合专职质检员、安全员进行工程质量、安全的检查工作。
- 8.配合专职质检员进行工程竣工验收的核定工作。
- 9.负责组织协调工程竣工后与维保部的交接和后期配合工作。
- 10.负责组织工程竣工初运行阶段的质量回访工作。
- 11.指挥处理权限范围内的紧急状况，将突发情况或事故、事件及时上报。
- 12.完成领导交办的临时任务。

总工程师岗位职责

总工程师负责公司技术质量部、质量管理部、工程部、维保部、库房的工作。

- 1.负责国家及行业有关法规的贯彻执行。
- 2.负责组织公司技术工艺规范的编制工作。
- 3.负责施工方案，技术方案，改造方案等技术方案的审批。
- 4.负责工程竣工资料的内部审核及报批工作。
- 5.负责各级技术、质检人员的工作评定。
- 6.负责上述各部门职工、新职工、临时工的安全生产的教育。
- 7.负责上述各部门相关职业健康安全管理方案的实施，以实现职业健康安全目标。
- 8.负责上述各部门职责范围内不符合整改，纠正和预防措施的实施。
- 9.发生事故，组织调查处理，做到“四不放过”，对造成事故的责任者，提出处理意见。

二、电梯安全管理人员岗位职责

1.完全掌握所管项目电梯的分布、状态，熟知使用、养护规程，参与电梯设备台账的制作和建立；接受参加安监部门安排的学习和培训。

2.每个工作日，须有计划的逐步对电梯进行巡检，发现隐患、异响或有明显部件损坏的，立刻进行记录备案，运用所学知识对故障进行预判，需停梯急修的应立即通知驻点班组维修人员进行停机检修，在没有确认原因的情况下，不得继续使用。

3.每月跟进监督维保，严格按照保养项目表内容，按规程进行相关机件保养工作，每月对所有电梯机房卫生、消防设备、照明、空调、风扇等进行功能性检查；维保人员应完成的进行督促，督促不到位的，自行补做。

4.做好电梯记录台账，对每台故障电梯都要现场跟踪，每次故障原因，救援、部件更换维修；都有记录可寻无遗漏。

5.负责对驻点班组“月保单”“急修单”“出勤记录”等进行确认签字，严把质量关，一丝不苟的严格按照“维保合同”办事。

6.负责参与电梯年检的工作，完毕后对年检通过的资料进行汇总核对；该归档的归档，张贴的张贴。

7.参与工程部的“突击”性、临时性工作及公司安排的其他工作。

三、电梯困人故障救援程序

电梯“困人”的原因很多，电源故障，电梯机械、电气故障是常见的原因，解救方法按下列步骤进行：

1.与轿厢内乘客取得联系，并按抚乘客。

2.确定轿厢故障停靠位置，如果是由于“冲顶”或“蹲底”造成的，可见电梯专业维修保养人员操作控制柜的“紧急电动运行装置”或采取“封线”点动上行或下行，将轿厢移至电梯上、下端站平层区域，开门放人。

3.如果是由于安全钳误动作造成的，可以通过机房“封线”的方式，上行点动轿厢，使安全钳恢复正常位置，然后启动电梯到最近楼层的平层位置，开门放人。

4.由于其它短时间难以恢复的故障造成电梯困人，需要具备一定的专业知识的维修保养人员（两人以上）去机房处理。具体操作程序如下：

拉下机房总电源开关。

在判明轿厢停靠位置的情况下，利用机房所备手动松闸装置打开制动器（事先另一位操作人员应先握紧盘车手轮）。

按盘车手轮所标旋转方向，手动盘车，就近靠站。

在确认轿厢停靠准确位置后，于本停靠站用厅门机械钥匙打开厅门、轿门，疏散所困乘客。

5、排除电梯故障并试运行正常后方可投入使用。

四、电梯常规检查保养制度

为贯彻国家市场监督管理总局相关文件规定的要求，结合实际情况，特制定常规检查制度。

每月组织有关部门人员进行对有关电梯使用、运行工作状况的抽查。发现问题填写“整改意见书”，制定纠正和预防措施，保证检查工作的实效性；

每月对在使用的电梯进行专检和抽检，确保电梯正常使用并满足标准要求。对在次月需要进行年度检验的电梯进行年度最终检验，保证年检电梯符合检验要求规范；

电梯有关维修人员每天必须对自己管辖的电梯进行巡检，每日对机房进行巡视检查，认真发现和排除各种不正常现象，认真填写“日巡检记录表”，发现问题及时处理，处理不了的问题及时上报主管人员，由电梯主管人员组织人员解决；

电梯主管人员每月对分管的维保班组、人员的工作状况进行检查，对维保记录的填写状况如内容、签字、日期等进行检查，如有未签字或漏填记录,按相关制度处理；布置下月工作，切实做到本月工作本月完成。

常规检查工作是一项很重要的工作，它需要有关人员积极的协调与配合，将电梯运行中的质量问题和不安全因素消灭在检查与整改中，以保证电梯的正常运行。

五、报检制度

1.使用单位电梯安全管理员在电梯特种设备使用标志有效期满前一个月向当属地市场监督检验部门的特种设备安全检验机构申请定期检验。

2.电梯停用一年后重新启用或发生重大的设备事故和人员伤亡事故或经受了可能影响其安全技术性能的自然灾害 如火灾、水淹、地震、大风后也应由电梯安全管理员向特种设备安全监督检验机构申请检验。

3.电梯停用但尚未超过一年时间且未超出有效期的电梯，电梯安全管理员可向市场监督部门办理启用手续，经维保单位自行检测无异常后方可投入使用。

4.经过重大维修、改造、更新的电梯在施工完毕、自检合格后应向市场监督部门提交检验申请，检验合格后方可投入使用。

六、维修保养制度

1.每日应对电梯机房的电气和机械设备做巡检检查，并填写日巡检记录。

2.应当至少每 15 日按照电梯日常维护保养规则的要求对电梯进行一次维护保养。每半月对各种安全防护装置和电控部分进行详细检查，更换各种易损部件。

3.每季度对重要的机械部件和电气设备进行详细检查，调整和修复以下内容：曳引机注油，导轨打蜡，油杯注油，更换门导靴，轿厢导靴衬板，更换破损、烧蚀的安全开关和继电器等。

4.每年进行一次全面的安全技术检验，确定电梯运行状态及不安全因素。制定整改维修计划（更换曳引机油，清洗导轨工作面，控制柜除尘、检修安全回路，更换磨损和性能不可靠机械、电气部件）。

5.电梯维修及管理人员，定期参加培训，掌握电梯的性能，熟知安全操作规程，持证上岗。

6.电梯出现故障时应立即到场进行维修，不能及时修复的电梯应向使用单位汇报。

七、电梯运营服务人员的培训考核制度

特种设备的操作人员、安全管理等作业人员应按《特种设备作业人员监督管理办法》规定要求，经培训考核合格，取证后方可上岗。

特种设备作业人员必须具备以下基本条件：

年满 18 周岁；

初中以上文化程度；

身体健康（县级以上医疗机构出具的健康证明），无妨碍从事本工种作业的疾病和生理缺陷；

1.通过规定的专业技术理论和实际操作的培训考核，响应相应工种的专业技术知识，掌握相应工种的操作技能。

2.申请参加特种设备作业人员专业技术培训的人员，应当填写《特种设备作业人员申请书》，并向经省级以上质量技术监督部门批准的培训单位提出申请。

经培训单位审查年龄、学历、身体等条件后安排培训

3.参加特种设备作业人员专业技术考核的，由申请人或者培训单位持记载了培训情况的《申请书》，向当地负责特种设备作业人员专业技术考核的特种设备安全监察机构提出申请，并由该机构负责实施考核。

4.特种设备作业人员经考核合格后，取得有效资格证件，本单位聘用的，经法定代表人在其资格证件上签章同意后方可从事资格项目内作业。

5.特种设备作业人员资格证件每四年进行一次复审，经合格后方

可上岗作业。在资格证件有效期内，本单位定期组织培训，学习电梯有关专业技术知识。

6.本单位在每年 1 月份组织安全管理人员、操作人员和工程技术人员等相关人员进行特种设备业务知识培训。

八、安全技术档案管理制度

1.电梯安全技术档案等资料均由本单位电梯安全管理部门负责建档和保管，并长期妥善保存。

2.必须逐台建立电梯安全技术档案。

3.电梯安全技术档案应包括内容：

（1）电梯的设计文件、制造文件（含产品质量合格证明、使用维护说明等文件）以及安装、改造、维修技术文件和资料。

（2）电梯使用登记资料（或安全检验合格标志）。

（3）电梯的定期检验和定期自行检查的记录。

（4）电梯的日常运行状况记录。

（5）电梯及其安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表的日常维护保养记录。

（6）电梯运行故障和事故记录。

4.借用、调用电梯相关文件、记录和安全技术档案资料，应要有记录，并做到及时归还，保证电梯安全技术档案的完整性。

九、配合现场检验制度

特种设备定期检验人员到现场前，提前做好待检设备的随即文件、历年检验报告、安全附件资料及设备安装、改造、维修、信息变更情况等资料；

- 1.按相关要求提前停止设备运行，对设备进行必要的维护清理；
- 2.提前将设备现场清理干净，便于定期检验现场；
- 3.设置检验现场设备停运待检安全保护标志；
- 4.为检验人员提供必要的现场帮助，保证检验工作按时完成，确保检验人员和工作人员安全。

十、电梯安全操作规程

- 1.电梯投入运营前须进行试运行，以检查各部位是否工作正常。
- 2.搞好轿厢、厅轿门清洁卫生，清理门地坎滑槽内杂物，保障电梯门的正常开闭。
- 3.严禁电梯超载运送，不允许开启轿厢安全窗，安全门运送超长物件，对重量判断不明或不符合安全条件的物品谢绝运行，禁止乘客电梯当载货电梯使用，载运重量较大物品应注意在轿厢内均匀分布。
- 4.不允许用急停开关、检修开关做正常运行中的消号；不得在电梯运行中使用厅门钥匙开启厅门；严禁在厅、轿门开启的情况下检修运行。
- 5.当发现电梯运行故障如“平层不开门”、“关门不走车”、“运行冲底或蹲底”、“安全钳误动作”、“有异常噪声或较大震动冲击”时，请立即按动警铃按钮，及时通知电梯的管理及维修人员处理。
- 6.电梯的厅门钥匙，电源开关钥匙由该电梯的司机或电梯管理人员、维修人员专人管理，认真做好钥匙的交接登记。
- 7.电梯的司机和维修及管理人员，定期参加培训，掌握电梯的性能，熟知安全操作规程，持证上岗。

十一、电梯突发情况电梯司机和维修人员的紧急处理方法

（一）电梯在运行中发生意外情况，电梯司机人员应使电梯停止运行，并采取以下措施。

1、当已发现电梯失控时，司机可利用一切通信设施通知维修人员，并劝阻乘客不得自行脱离轿厢，应耐心等待救援。与此同时，司机应告知乘客做好承受轿厢急停或冲顶的思想准备和动作准备。

2、发生地震时，应立即停止电梯运行并疏散乘客，地震停止后，待维修人员检查确认无故障后方可重新运行电梯。

3、发生火灾时，应尽快使电梯开到疏散楼层，将乘客疏散到安全地方后动作电梯消防按钮。等待消防人员救援。

（二）常见紧急情况下救援方法。

1、当厅门、轿门不能自动打开，将乘客和司机关在轿厢内时，救援人员赶到现场后应采取以下安全措施：

①就地开启

救援人员赶到现场，首先尽量安抚受困人员情绪，通过检查，判断故障发生在哪一层，是否在开锁区域内，确定无误，援救人员应从轿厢停靠层的上一层层门进入轿顶，断开门机电源，手动盘开厅轿门放出被困乘客。

②移动轿厢

当轿厢停在两层楼之间，没有开锁区域时，救援人员在轿厢顶部通过操作检修开关来完成轿厢移动。当轿厢到达平层后，才能打开轿门和层门，疏散乘客。

2、电梯冲顶，且安全钳动作，使轿厢被卡在导轨上的援救方法及安全措施电梯失控使电梯轿厢冲顶，由于轿厢惯性冲力很大，无论采用人力或电力，均不能使安全钳复位。这时应采用在井道底坑将对重缓冲器拆下来的方法解决，其步骤如下：

（1）断开电梯总电源，从最低层层门外将层门打开，放一个坚固的梯子至井道底坑。

（2）如果拆卸中发现因对重压得太紧无法拆下时，可使用千斤顶将对重顶起，在拆下缓冲器。如果发现在对重下端面，附装有“板凳”者，也可将其拆下一块，而不拆缓冲器。

（3）提升轿厢、解脱安全钳卡住导轨后，盘车至平层区后放出被困乘客。解救完乘客后应立即排查电梯故障，故障排除后恢复底坑缓冲器或对重“板凳”。

十二、电梯申报定期检查制度

电梯申报定期检查制度是保障电梯安全运行的重要措施，以下是根据相关法规和规则整理的具体制度内容：

1、定期检验周期：根据《电梯监督检验和定期检验规则》（TSG T7001-2023），定期检验应当以安装监督检验合格日期（实施改造的，以改造监督检验合格日期）为基准，按照以下周期实施：15年以内的电梯，分别在第1、第4、第7、第9、第11、第13、第15年进行一次定期检验；超过15年的电梯，每年进行一次定期检验；经重大修理并且监督检验合格的电梯，当年的定期检验（如果有）不再实施，

其后仍然按照上述周期确定的年份实施定期检验。此外，停用 1 年以上重新启用前，也需要进行定期检验。

2、申报时间：电梯使用单位应在设备下次检验日期届满前 1 个月，向当地特种设备检验机构申请定期检验。根据北京市特检院的规定，定期检验最多可提前 1 个月实施。

3、申报流程：在网上申办或到属地特种设备检测所申报。

4、检验程序：定期检验程序包括受理检验申请、实施检验、提出检验意见、确认整改情况、判定检验结论、出具检验报告和使用标志。检验机构应当在 1 个工作日内受理申请，检验人员按照与使用单位的约定开展检验工作，并在检验项目全部符合要求后，在形成检验结论后 5 个工作日内出具《电梯定期检验报告》。

5、法律责任：根据《中华人民共和国特种设备安全法》第四十条规定，特种设备使用单位应当按照安全技术规范的要求，在检验合格有效期届满前一个月向特种设备检验机构提出定期检验要求。如果使用未经定期检验或者检验不合格的特种设备，执法部门有权责令停止使用，并处以 3 万元以上 30 万元以下罚款。

十三、电梯乘客安全常识须知

1.注意轿厢内是否具有《特种设备使用标志》，未经检验合格或超过检验有效期的电梯不得使用；

2.乘梯时应相互礼让，不得在轿厢内打闹，蹦跳或进行其他危害电梯安全运行的行为；

3.应正确使用轿厢内外各按键，请勿乱按，服从电梯司乘人员指挥；

电梯门在打开状态时请勿使用外力及物品强行阻止电梯门关闭，电梯运行中不得用手或其他物件强扒电梯门，以免发生停梯事故；

4.请勿在轿厢内吸烟、吐痰或从事其他不文明行为，不准携带易燃易爆及腐蚀性物品乘坐电梯；

5.学龄前儿童及其他无民事行为能力人员搭乘无人职守电梯的，应有成年人陪同；

6.电梯运行中如发生任何意外，应利用轿厢内警铃和通讯装置与电梯维修、管理人员联系，等待救援，切勿扒门脱离以免发生危险；

7.本梯为载客电梯，严禁载货。

十四、建立回访制度（工作人员服务态度、维修质量、是否按照规定实施维护保养等）

一、建立回访制度（工作人员服务态度、维修质量、是否按照规定实施维护保养等）

总则

为提升电梯维护保养服务质量，加强客户沟通，及时了解客户需求和反馈意见，保障电梯的安全可靠运行，特制定本回访制度。本制度适用于公司所有电梯安装、维修、保养等服务的回访管理。

回访管理架构与职责

总机部：拨打客户电话，详细询问记录客户的问题、意见和建议等信息，并在 2 小时内将信息转交给回访部门。

回访部：负责对客户进行回访，记录回访内容并进行信息分析，安排专业人员对客户提出的问题进行处理，及时向客户反馈问题解决情况，并每月定期向公司领导汇报回访结果。

专业技术人员：根据回访部的安排，对客户提出的技术问题进行处理，确保问题得到有效解决。

回访对象及频率

新安装电梯用户：在电梯安装完成后的一周、一个月、三个月分别进行回访。

维保客户：每季度回访一次。

维修客户：在维修服务完成后的 1-3 个工作日内进行回访。

回访方式

电话回访：通过电话与客户沟通，了解电梯运行状况和客户满意度等情况。

上门走访：对于重要客户或问题较为复杂的情况，可安排专人上门走访，实地查看电梯运行环境，与客户面对面交流。

问卷调查：定期向客户发放问卷调查，了解客户对电梯维护保养服务的全面评价和建议。

回访内容

电梯运行状况：询问电梯是否存在故障率高、困人、停梯时间长、异常噪音、抖动、平层不准确等问题，了解电梯的日常使用频率和运行稳定性。

服务质量评价：了解客户对维保人员的服务态度、专业技能、响应速度、维修质量等方面的满意度。维保人员是否能够按照相关计划实施维护保养等。

客户意见和建议：收集客户对电梯维护保养工作的改进建议，以及对电梯产品本身的意见和需求。

安全意识宣传：向客户宣传电梯安全使用知识和注意事项，提高客户的安全意识。

回访处理流程

问题记录与转交：总机部拨打客户电话后，对存在不满意的客户应及时完成问题记录，并在 2 小时内将信息准确转交给回访部。

回访联系与信息记录：回访部在收到总机部通知后，2 小时内与客户取得联系，进行回访并详细记录客户反馈的信息。

问题处理与跟踪：回访部根据客户反馈的问题，及时安排专业技术人员进行处理。一般问题应在 24 小时内解决，复杂问题应制定详细的解决方案，并告知客户预计的解决时间，跟踪问题处理的全过程。

结果反馈与致谢：问题处理完成后，回访部应在 1 个工作日内将处理结果反馈给客户，并向客户致谢。

回访结果分析与改进

数据统计分析：回访部每月对收集的回访信息进行分类统计和分析，如客户满意度统计、常见问题分析等。

制定改进措施：公司领导根据回访结果分析报告，制定相应的改进措施和方案，明确责任部门和整改期限，不断提升服务质量。

效果评估与持续改进：定期对改进措施的实施效果进行评估，根据评估结果进一步调整和完善回访制度和服务流程。

监督与考核

监督机制：回访部应对回访人员的工作进行监督，确保回访工作按照规定的流程 and 标准进行。对于未及时受理客户问题或处理不符合标准的回访人员，要进行责任追究。

考核指标：将回访工作的完成情况、客户满意度等指标纳入相关部门和人员的绩效考核体系，定期进行考核评价。

十五、电梯钥匙管理制度

电梯是关系到人身安全的特种设备，为保证电梯安全运行和机房设备安全及电源、层门应急开启，特制定本制度。

1.电梯机房活板门、检修门、必须指定专人保管，如有多个机房的，各机房门钥匙要做好编号，由班组集中保管；

2.电梯司机使用的电梯电源（开梯）钥匙，应由运行负责人根据工作需要发放，并建立领用和借用登记本；

3.电梯外开专用层门机械钥匙(层门机械断开装置)的使用者应为受过专门训练并取得电梯维修、检验等相应资格人员，层门外机械专用钥匙的发放要有工区专人负责，建立领用登记本，无特种作业操作证的人员不能领用及使用；

4.需要配制备用机房、电源开锁及外开机械锁钥匙时必须报主管领导批准，未经批准任何人不准私自配制；

5.各备用钥匙由工区专人妥善保管；

6.当工区人员变动时，原钥匙保管人须与接替者办理交接手续。应有文字记录，并由双方签字；

7.当合同到期更换维保单位时，应向设备使用单位有关人员交出机房、活板门及司机开锁电源钥匙，并做好交接记录；

8.电梯所用各种钥匙、借用记录应由工区专人保管完好，以随时备查。

十六、自动扶梯、自动人行道运行管理制度

1.各种相关人员职责

自动扶梯或自动人行道（以下简称自动扶梯）投入运行前，使用单位必须首先指定专职或兼职的安全管理人员，以便自动扶梯投入运行后，妥善处理在使用、维护、保养、检查、修理等方面的问题。除安全管理人员外，还须配备专职司机，另外还需与有资格的维保单位签订维保合同。

1.1 自动扶梯安全管理人员职责

1.1.1 根据本单位的具体情况，确定电梯司机已经过有资质的单位进行了电梯相关知识培训并通过了相关单位的考核，考核合格后方可上岗。

1.1.2 负责与维保单位保持联络。

1.1.3 收集和整理自动扶梯备品、备件、附件和工具，并登记建帐，建立档案，妥为保管。

1.1.4 妥善保管自动扶梯备品、备件、附件和工具，并登记建帐，存放在带锁的专柜内摆放整齐。

1.1.5 制定自动扶梯管理，使用维护和修理规章制度，并切实贯彻执行。

1.1.6 贯彻国家和有关部门颁发的有关设备维护政策、法令、法规。推广现代化设备管理方法，不断健全和完善设备管理制度，提高设备管理水平。

1.2 自动扶梯司机职责

- 1.2.1 自动扶梯司机就坚守岗位，热情为乘客服务。
- 1.2.2 遵守安全操作规程，保证自动扶梯安全运行。
- 1.2.3 保持自动扶梯梯级清洁，及时消除齿槽内异物和灰尘。
- 1.2.4 保持扶手带及护壁板表面清洁。
- 1.2.5 不开带病运行的自动扶梯，发现自动扶梯故障及时报告并作好记录。
- 1.2.6 协助维修人员进行自动扶梯维保工作。
- 1.2.7 参加事故的排除，分析问题，总结经验，提高业务水平。
- 1.2.8 发生紧急情况或扶梯故障时应保持镇静，针对发生的情况采取相应措施。
- 1.2.9 扶梯运行中发生人身伤害或设备故障时，应立即按下急停按钮停止扶梯运行，报告有关部门，协助抢救伤员，保护现场。
- 1.2.10 发生火灾时应立即切断电源并报告有关部门；使用干粉、1211、二氧化碳等灭火器灭火。
- 1.2.11 发生火灾或地震时，应引导乘客从消防楼梯疏散。
- 1.2.12 交班时应做到
- 1.2.13 每班交班前做好清洁卫生工作。认真填写当班运行日志。
- 1.2.14 交接班应当面交接，如遇接班人未到，交班人不得擅自离去，应请示有关领导派人接班。
- 1.2.15 如本人是当日最后一班，应停止自动扶梯运行。
- 1.3 自动扶梯维修人员职责
- 1.3.1 自动扶梯维修人员应坚守岗位，遵守安全操作规程。

1.3.2 应熟悉自动扶梯结构，工作原理及各主要部件结构，不断学习，提升业务水平。

1.3.3 定期对自动扶梯机械传动部位进行润滑，检查加油器油位，及时补充润滑油，检查电气绝缘情况，对发现的问题及时处理并作好记录。

1.3.4 及时处理故障，接到故障通知应立即赶到现场，进行维修。

1.3.5 维修人员有责任保证其维修保养的自动扶梯的安全技术性能符合国家安全技术规范的要求。

2.自动扶梯维修安全操作规程

2.1 一般规则

2.1.1 维修人员必须经过安全和技术培训并考试合格，经特种设备管理部门批准，持证的人员方可上岗。

2.1.2 定期进行体检，凡患有心脏病、癫痫病、色盲等疾病的人，不能从事自动扶梯维修工作。

2.1.3 设立检修负责人统一指挥检修工作，负责人应由有经验的从事维修工作三年以上者担任。

2.1.5 对工作认真负责，遵守规章制度，上班前不喝酒，有充足睡眠。

2.1.6 工作时应穿戴劳动保护用品（工作服、安全帽、绝缘鞋等）：携带验电笔（使用前应验明验电笔完好）。

2.1.7 对绝缘工具、手扶电动工具进行经常性检查，定期做预防

性试验。对绝缘强度不够、绝缘开裂或脱落损坏的工器具应及时更换。

2.1.8 熟练掌握触电急救法和灭火器材的使用。

2.1.9 定期进行安全技术学习，增强安全生产意识，提高技术水平。

2.2 现场安全操作

2.2.2 对检修、保养的自动扶梯，应放置“检修停用”的围挡等相应告示牌。

2.2.3 保养、检修时，应断开相应的电源开关，非必须不得带电作业。如必须带电作业时，应遵守带电作业有关规定，设专人监护，做好安全防护措施。

2.2.4 用手轮盘车自动扶梯时，应断开总电源开关。

4.2.5 检修电气设备前，必须用低压验电笔检验确实不带电后，方可进行操作。

2.2.6 应用煤油（禁用汽油）清洗机件前，应注意避风。严禁烟火，防止电气火花。剩油、废油、油棉纱、油揩布严禁乱放、乱倒，必须带回处理，不得留在工作现场。

2.2.7 检修用行灯应使用 36V 安全电压。

2.2.8 维修时不得擅自改动线路，必要时应先报告有关部门，允许后方可改动。改动部分应有相应的技术资料存档，并使全体维修人员详细了解改动情况。

2.2.9 检修未完，检修人员需暂时撤离现场时，应做到：

（1）关闭所有活动盖板，在扶梯两端设置“检修停用”等警告

牌，并派人看守。

(2) 切断总电源开关。

(3) 排除热源，如烙铁、强光灯、电焊、气焊等。

(4) 通知有关人员，必要时应由专人值班。

4.2.10 检修、保养工作结束后应做到：

(1) 将所有开关恢复到正常状态，检查工器具、材料有无遗落在设备上。

(2) 清点工具、材料，打扫工作现场，摘除悬挂的告示牌。

(3) 送电试运行，观察自动扶梯运行情况，发现异常及时停梯检查。

2.2.11 与司机或有关人员进行交接，认真填写维修记录，其内容为：

(1) 检修项目，日期及检修人员。

(2) 更换机件的名称、数量。

(3) 对设备进行调整时，写明调整原因和调整前后的参数。

2.2.12 大修后由有资格的单位进行检查验收，符合国家或当地有关安全技术标准的方可投入运行。

3.自动扶梯常规检查制度

3.1 在用自动扶梯应进行浣检查，常规检查由扶梯管理人员负责，并作好记录，发现情况，信时处理。

3.2 常规检查一般每天一次。

3.3 常规检查的内容主要有：自动扶梯两端出入口畅通。活动盖

板，梳齿板完好。底坑无积水，无杂物。钥匙开关专人保管，扶梯表面清洁。故障显示、钥匙开关、停止按钮完好。

4.自动扶梯维修保养制度

4.1 自动扶梯的维修保养必须由有资格的单位进行。

4.2 自动扶梯的维修主要分应急维修、二级保养和大修。二级保养每年一次，大修一般三年一次。

4.3 自动扶梯安全管理人员应每年编制二级保养，大修计划，并考核计划完成情况。

4.4 自动扶梯的保养主要是半月、季度、半年、年度保养。

4.5 自动扶梯日巡查每天进行一次，以看、听、摸、嗅为手段，对自动扶梯主要部件进行检查，发现异常及时处理。日巡检应为扶梯操作人员负责。

4.6 自动扶梯半月保养每半月进行一次，对自动扶梯主要部件进行检查调整，例如制动间隙，围裙板间隙，链条的张紧状态，清洁与润滑等，对安全保护电路进行试验确认有效性。半月保养应为维修人员负责。

4.7 自动扶梯安全管理人员应做好自动扶梯保养台帐。

5.定期报检制度

5.1 自动扶梯必须接受特种设备监督检验机构的定期检验，检验合格方可使用。

5.2 定期检验每年一次。

5.3 遇可能影响自动扶梯安全技术性能的自然灾害或者发生设备

事故后的自动扶梯，以及停止使用一个月以上再次使用的自动扶梯，按验收检验要求进行检验。

5.4 自动扶梯安全管理人员应当定期检验有效期满前一个月或发生 5.3 条情况，需使用自动扶梯前一个应向当地特种设备检验检测机构提出定期检验申请。

十七、意外事件和事故紧急救援制度

1.自动扶梯发生意外事件和事故时，自动扶梯司机，维修人员及自动扶梯管理人员必须立即投入紧急救援，必要时与消防、急救部门取得联系，寻求支援。

2.发生地震或火灾时，应停止使用自动扶梯，引导乘客从消防楼梯疏散。

十八、技术档案管理制度

1.自动扶梯技术档案由自动扶梯安全管理人员负责整理、建档、保管。

2.自动扶梯技术档案至少应包括：

a. 自动扶梯制造厂提供的产品合格证，使用维护说明书等文件发及安装技术文件和资料。

b.自动扶梯安装验收资料和定期检验记录。

c.自动扶梯保养及大修记录。

d.自动扶梯日常使用情况记录。

e.自动扶梯安全部件日常维护记录。

f.自动扶梯运行故障及事故记录。

注：自动扶梯技术档案资料“a”“b”和“f”应长期保存，直至自动扶梯报废拆除，“c”-“e”的各种记录，至少应保存前三年的档案资料。

3.自动扶梯技术资料应保持整齐、清洁，应防止生霉、虫蛀、遗

失。

4.借阅自动扶梯技术资料应作好登记、签字手续。重要资料如检验报告，电气原理图等如需外借，应做好备份。

十九、自动扶梯开锁钥匙管理制度

1.扶梯钥匙由本单位的扶梯安全管理员负责或电梯司机主管进行保管。

2.开梯必须由自动扶梯司机执行。

3.自动扶梯启动前应清理梯级。以及梯级与梳齿板之间的垃圾杂物。并且保证自动扶梯上不能有人搭乘。

4.自动扶梯启动前必须确认扶梯的运行方向。

5.自动扶梯启动后，应留现场观察其运行状况至少 3 分钟，无异常后必须拔出钥匙，交回管理员处管理。

二十、意外事件和事故的紧急救援措施及紧急救援演习制度

1、电梯发生意外事件或事故应按国家规定，及时报告有关人员或部门，发生一般事故（指无人员伤亡，设备损坏不能正常运行，且直接经济损失 50 万元以下的设备事故）和严重事故（指造成死亡 1-2 人，或者受伤 19 人（含 19 人）以下，或者直接经济损失 50 万元（含 50 万元）以上 100 万元以下，以及无人员伤亡的设备爆炸事故）等事故后，应当立即向质量技术监督部门报告。查明事故发生的原因，提出相关的预防措施；

2、电梯安全管理人员应确定意外事件和事故的紧急救援小组成员，并报单位领导批准，成员必须包括一名单位的行政领导，电梯安全管理人员和电梯日常维护保养人员；

3、每年至少要进行二次应急演习，紧急救援小组组成人员都必须参加；

4、演习内容、时间、排险方法、救援预案由电梯安全管理人员拟定，行政领导批准后实施；

5、演习结束后，电梯安全管理人员应将该次演习的情况作书面记录，并进行总结，对存在的问题在下次演习中进行调整、修改。

二十一、杂物梯运行安全管理制度

电梯管理人员职责

（杂物电梯）

1、制定控制电梯机械钥匙，底层开关钥匙、操纵盘上电梯工作状态换开关的钥匙，机房门锁钥匙的保管制度。

2、根据本单位的具体情况和条件，制定电梯机房的管理制度、和对维保工作的监督检查制度。

3、根据本单位的具体的情况，确定使用人选。

4、电梯运行公约，电梯司机守则、电梯司机安全操作规程、交接班制度、乘梯须知、和检查保存电梯运行记录。

5、收集和整理电梯的有关技术资料，具体包括井道及机房的土建资料，安装平面布置图，产品合格证书，电气控制说明书，电路原理图和安装接线图，易损件图册，安装说明书，使用维护说明书，电梯安装及验收规范，装箱单和备品备件明细表，安装验收试验和测试记录以及安装验收时移交的资料和材料，资料收集齐全后应登记建账，妥为保管。只有一份资料时应提前联系复制。

电梯维保班组长岗位职责

（杂物电梯）

1、贯彻实施上级下达的各项工作任务，对本班各项工作负领导责任。

2、了解本班组的电梯状况，按照《电梯保养规程及质量标准》的规定对电梯进行维修保养，督促本班组成员按时完成电梯保养计划。

3、负责本班组维修工作的具体实施，电梯发生故障基本班组成员在维修保养方面请求支持时，要及时前往现场，了解情况及时进行

安全修理，对于无能力修理或超过4小时尚未修理好时要向主管经理汇报。

4、督导、检查本班组维修保养工作，发现安全、质量问题时应迅速处理，无法处理的要及时上报公司，同时按要求对职工进行现场安全、技术及职业道德教育。

5、接受上级对电梯质量的检查，对通知单中写明的整改项目必须按期解决，无法解决的及时上报公司。

6、需要年检达标的电梯超出维保范围或需要新配件的及时上报公司，以便协商解决。同时要积极配合劳动局进行电梯的检验工作。

7、负责组织班组成员学习安全操作规格及各项规章制度，纠正。

电梯钥匙管理制度

（杂物电梯）

1、电梯机房的钥匙，配置两把，一把由维保责任人保管，另一把由电梯管理置。所有钥匙不得转借他人，必须转借时要经电梯管理部门同意并各部门保管。发生丢失必须更换新锁。

2、机械钥匙，是打开层门的专用钥匙。误开层门易发生坠落事故，只准许称职的维修人员持有，绝对不得转借非称职人员。

3、底层开关钥匙，轿内操控盘上的钥匙，各配置三把。电梯司机一把，维修人员一把，另一把由电梯管理部门 保管，发生丢失必须通知电梯管理部门方可配案。

机房管理制度

（杂物电梯）

1、机房的管理以满足电梯的工作条件和安全为原则

- 2、保持通往机房通道、楼梯间的畅通。
- 3、非岗位人员未经管理者同意不得进入机房。（机房门应标示：电梯机器—危险，未经允许禁止入内）
- 4、机房内配置的消防灭火器材要定期检查，放在明显易取部件，（一般在机房入口）应保持在有效期内完好状态。
- 5、保证机房照明、通讯电话的完好、畅通。
- 6、保持机房地面、墙面和顶部的清洁及门窗的完好、门锁钥匙不允许转借他人。机房内不准存放与电梯无关的物品，更不允许堆放易燃、易爆危险品和腐蚀挥发性物品。
- 7、保持室内温度在 5—40℃ 范围内，应通风良好。
- 8、注意防水、防小动物进入的检查，严防机房顶、墙体渗水、漏水和鼠害。
- 9、注意电梯电源配电设备的日常检查，保证完好、可靠。

杂物电梯安全使用规程

使用杂物电梯，轿厢严禁乘人；
用手操作按钮，请勿用物重击；
电梯不在本层，门应不能开启；
到达本层停车，才能打开层门；
人员勿靠层门，防止坠落危险；
物品装进取出，应先按下急停；
轿内物品码放，要均匀不超载；
易燃易爆物品，禁止进入轿厢；

发现电梯异常，立即停用报修；

若遇意外情况，不要惊慌失措。

停止运行的规定

（杂物电梯）

- 1、层门未关闭能起动运行；
- 2、电梯运行方向与指令方向相反；
- 3、预选层站不停车；
- 4、未选层站停车；
- 5、电梯运行速度明显发生变化；
- 6、电梯行驶时中突然停车；
- 7、电梯运行中出现异常噪声、振动和冲击；
- 8、电梯运行信号失灵、失控；
- 9、电梯平层误差过大；
- 10、除上下端站外，轿厢在中间层均不能停车；
- 11、电梯冲顶、蹲底；
- 12、到任何金属部分有漏电；
- 13、发现焦糊气味时；
- 14、楼内火灾、跑水、地震。

紧急情况下的安全措施

（杂物电梯）

“发现跑水”的电梯应急处理预案

当发现电梯井道的某一层进水后，应将电梯立即停高于水位的楼层，切断总电源开关，防止短路、触电事故的发生。在进水事故处理后，要采取相应的除湿烘干措施，在确认一切正常后，再投入运行。必要时还应由政府主管部门进行安全技术检验，确认一切正常后，方可投入使用。

电梯事故应急处理

（杂物电梯）

1、首先应保护现场：发生事故后，尽一切可能抢救受伤人员，采取有效措施制止事故蔓延扩大，并在认真保护现场的前提下，尽可能使设备少受损失。凡可能与事故有关的物体、痕迹等，均不得人为破坏。若为抢救受伤者需要移动现场某些物体时，必须做好标记、拍照和详细记录。事故现场要封好，只有当公安、安全、劳动等部门来人后，方可到事故现场查看。

2、及时报告事故：在保护现场，及时抢救受伤人的同时，司机或最先发现事故的人，应立即逐级向上报告，事故严重时应立即向上级有关领导和权威部门直接报告，及时真实地填写事故登记表。

3、事故调查：发生事故后，根据事故的性质及严重程度，由有关部门组成该事故调查组（与事故有关人员不得参加调查事故工作）。调查事故时，应积极支持配合调查工作。

4、安全小组组成：组长、副组长、组员。

事故上报：组员、副组长、组长

电梯报检制度

（杂物电梯）

根据电梯监督检验和定期检验规则制定本制度：

- 1、电梯投入使用前或者投入使用后 30 日，使用单位应向监督检验部门注册登记。
- 2、电梯应当至少每 15 日进行一次保养检查。
- 3、电梯的日常维护保养必须由取得安装、改造、维修许可证的单承担此工作。
- 4、维保单位在维保中严格执行国家安全技术规范要求，保证电梯的安全技术性能，对超过安全技术规范规定使用年限或无维修价值的电梯使用单位应当及时予以报废办理注销。
- 5、电梯检验有效期前一个月，应到当地特种设备检测部门报检。

设备档案管理制度

（杂物电梯）

- 1、为保证电梯设备档案的保管、验收，制定电梯设备档案管理制度如下：
- 2、电梯维修保养工程从签订合同开始专门建立该工程档案，实行一梯一档，由资料员负责收集保管。
- 3、电梯年检后，由有关人员办理 档案资料，移交资料员保管。
- 4、电梯设备资料需要借阅时，办理借阅登记手续。
- 5、电梯档案资料按北京市市场监督管理局要求的内容整理。

应急预案

9-8-1 电梯（直梯、无机房电梯）应急预案都包含（包括但不限于以下内容）：

一、大面积停电或自然灾害应急救援预案

大面积停电时，电梯应急救援需以“保障被困人员安全、专业操作避免二次风险”为核心，具体预案如下：

A、应急响应核心步骤

1. 接警与定位：通过电梯紧急通话系统联系被困人员，安抚情绪（告知“已断电但有应急照明，请勿扒门”），同时通过电梯平层标识，确认电梯轿厢所处位置（是否在平层区域、距最近楼层距离）。

2. 切断主电源并启用应急操作：在电梯机房切断电梯主电源，防止来电时电梯突然启动；若配备应急盘车装置，由2名及以上持证救援人员携带盘车手轮、松闸扳手等工具，进入机房准备手动操作。

3. 手动盘车至平层：一人握住盘车手轮，另一人操作松闸扳手（缓慢松开制动器），匀速转动盘车手轮，将轿厢缓慢盘至最近的平层位置（确保轿厢门地坎与楼层门地坎对齐，可通过观察机房平层标记确认）。无机房电梯可通过应急救援装置进行松闸。

4. 开门救人：盘车到位后，关闭松闸扳手，固定盘车手轮；救援人员前往对应楼层，用层门专用钥匙打开楼层门和轿厢门，确认安全后协助被困人员有序撤离，撤离后关闭所有门，防止无关人员进入。

B、被困人员自救须知

严禁自行扒开轿厢门或楼层门（可能导致坠落、剪切），也不要
从轿顶安全窗逃生。

保持冷静，通过轿厢内紧急通话按钮、电话或拍打轿厢壁呼救，
节省体力等待救援。

若轿厢内应急照明失效，可使用手机照明，但避免长时间使用导致
手机没电，影响与外界联系。

C、后续保障措施

1. 全面检查：来电后，由电梯维保单位对电梯的制动器、控制系统、
安全装置（如限速器、安全钳）进行全面检测，确认无故障后，
方可恢复电梯正常运行。

2. 预案演练与设备维护：我公司和医院需定期（每半年至少 1
次）组织停电应急救援演练，确保救援人员熟悉操作流程；同时定期
检查电梯应急照明、紧急通话系统、盘车装置的有效性，无机房电梯
应急电源的有效性等，避免设备失效。

发生地震、洪水、台风等自然灾害时，电梯应急救援需优先“防
风险、保安全”，核心是先确保救援人员安全，再科学解救被困者，
具体预案如下：

A、自然灾害发生时的电梯应急响应

1. 第一时间停用电梯

接到自然灾害预警或灾害发生初期，立即通过电梯控制系统，将
所有运行电梯迫降至首层或就近安全楼层，打开轿厢门后切断电梯总
电源，防止电梯因摇晃、断电、结构损坏导致困人或坠落；同时在电

梯厅设置“灾害禁用电梯”警示标识，禁止人员进入。

2. 快速排查与定位被困人员

通过电梯紧急通话系统、监控画面，逐一确认是否有人员被困；若联系上被困者，立即安抚情绪，明确告知“切勿扒门、保持冷静，救援人员将在安全条件允许后施救”，避免被困者恐慌引发危险。

B、自然灾害后的电梯救援核心流程

1. 救援前安全评估（关键前提）

确认自然灾害已趋于稳定（如地震余震结束、洪水退去、台风风力降至安全等级），且救援区域无二次灾害风险（如建筑物坍塌、漏电、燃气泄漏）。

检查电梯机房、井道、轿厢外部环境：查看机房设备是否进水、变形，井道导轨是否偏移，楼层门是否完好，避免盲目操作导致电梯进一步损坏或救援人员受伤。

2. 专业救援操作（仅持证人员执行）

1. 断电与设备准备：在机房切断电梯主电源，保留轿厢应急照明；携带对讲机、手电筒等工具，确认应急装置（如紧急通话、开闸扳手）可正常使用。

2. 手动盘车至平层：2名及以上救援人员配合，一人握盘车手轮，一人缓慢松闸，匀速将轿厢盘至最近平层位置（通过机房楼层标记确认是否平层）。

3. 开门救人：在对应楼层用层门专用钥匙打开门，确认轿厢内无积水、无结构风险后，协助被困者有序撤离；撤离后关闭层门和轿

厢门，防止无关人员进入。

C、被困人员自救须知

严禁扒轿厢门、砸控制面板或攀爬至轿厢顶部（可能导致坠落、夹伤，或因建筑物晃动加剧危险）。

保持身体稳定（如地震时蹲下、抓牢轿厢扶手），通过紧急通话按钮持续与外界联系，节省体力等待救援。

若轿厢内进水，尽量站在轿厢高处，避免接触金属部件，防止漏电触电。

D、灾后恢复与预案保障

1. 全面检测维修：灾害结束后，必须由电梯维保单位对电梯的安全装置（限速器、安全钳）、控制系统、井道结构进行全面检测，确认无故障后，方可恢复运行。

2. 定期预案演练：我单位和院方一起需每半年至少 1 次组织自然灾害电梯应急演练，明确预警响应、救援分工、安全评估流程，确保救援人员熟悉操作；同时定期检查电梯应急照明、通话系统的有效性。

二、发生火灾后电梯应急救援方案

发生火灾后严禁使用电梯进行应急救援，电梯应急救援仅适用于非火灾场景下的电梯困人事故。火灾中电梯存在断电困人、井道烟囱效应、轿厢高温/有毒气体侵入等致命风险，正确做法是引导人员通过疏散楼梯逃生，以下是火灾场景下与电梯相关的核心应对方案：

A、火灾现场电梯管理核心原则

1. 立即停用所有电梯：消防控制室或物业人员需第一时间通过电梯控制系统，将所有运行中的电梯迫降至首层或就近安全楼层，打开轿厢门后切断电梯电源，防止人员误乘。

2. 设置警示标识：在电梯厅门口粘贴“火灾禁用电梯”标识，安排人员现场引导，严禁任何人员（包括救援人员）在火灾期间使用电梯。

B、非火灾场景下电梯困人应急救援流程

若仅为电梯故障困人（无火灾），救援需由专业人员操作，流程如下：

1. 接警响应：接到困人报警后，救援人员（持证）携带对讲机、层门钥匙、围挡、机房钥匙、手电筒等工具赶赴现场，通过轿厢对讲机安抚被困人员情绪，告知其“不要扒门、保持冷静”。

2. 确认状态：在电梯机房确认电梯位置（通过平层标识），切断电梯主电源（保留照明电源），防止电梯突然启动。

3. 手动盘车救援：2名及以上救援人员配合，使用盘车手轮将电梯缓慢盘至最近的平层位置。

4. 开门救人：在对应楼层，用层门钥匙打开层门和轿厢门，确认安全后协助被困人员撤离，随后检查电梯故障原因，未修复前禁止使用。

C、关键提醒

火灾中若有人员误乘电梯被困，救援人员需先确认电梯井道、轿厢是否受火灾影响（如有无浓烟、高温），严禁盲目开门，需联系消防部门通过专业设备（如破拆工具、防毒面具）救援。

所有电梯应定期配备消防应急功能（如应急照明、紧急报警系统、紧急救援系统），并由医院定期演练，确保被困能及时联系外界。

三、电梯进水后应急处置预案

电梯进水后应急救援需以“防触电、防设备损坏、保障人员安全”为核心，严禁盲目操作，具体预案如下：

A、进水初期应急响应（管理方/现场人员执行）

1. 立即停用并断电

发现电梯井道、轿厢、机房进水（如管道漏水、暴雨倒灌），第一时间通过电梯控制室切断电梯总电源（含应急电源），防止电路短路引发触电或电梯误启动；同时在电梯厅设置“进水禁用”警示标识，禁止人员靠近或使用。楼层跑水时应把电梯轿厢停在跑水楼层的上一层，进行断电处理。

2. 排查被困情况与进水范围

通过电梯监控、紧急通话系统确认是否有人员被困，若被困需立即安抚：“电梯因进水导致电梯故障，切勿触碰金属部件或扒门，救援人员将尽快到场”；同步查看进水位置（如轿厢内进水、井道底部积水、机房进水）及积水深度，判断风险等级。

B、被困人员救援流程

1. 救援前安全防护（关键前提）

救援人员需穿戴绝缘手套、绝缘鞋，携带绝缘工具（如绝缘扳手、验电器），先检测电梯周边及设备是否漏电，确认无触电风险后再开展救援。

若井道或轿厢内积水较深（没过轿厢底部），严禁直接进入，需先通过排水泵抽排积水，待积水降至安全高度（不接触电气部件）

后再操作。

2. 专业救援操作

1. 定位与设备检查：在机房确认轿厢位置，检查曳引机、控制柜是否受水影响，确保机械部件可正常手动操作。

2. 手动盘车至平层：2 名及以上救援人员配合，一人握盘车手轮，一人缓慢松开制动器，匀速将轿厢盘至最近平层位置

3. 开门救人：在对应楼层用层门专用钥匙开门，先确认轿厢内积水情况，协助被困人员避开积水区域、有序撤离；撤离后关闭所有门，防止积水扩散或无关人员进入。

D、进水后电梯恢复与保障

1. 彻底排水与干燥：救援结束后，对井道、轿厢、机房进行全面排水，使用鼓风机、除湿机等设备干燥电气部件（如控制柜、电机），避免残留水分导致设备损坏。

2. 全面检测维修：必须由电梯维保单位对电梯的电气系统（线路、传感器）、安全装置（限速器、安全钳）、机械部件（导轨、制动器）进行彻底检测，确认无故障后，方可接通电源并恢复运行。

四、电梯故障困人应急救援方案

电梯故障困人应急救援需遵循“专业操作、安抚优先、避免二次风险”原则，核心流程如下：

、应急响应核心步骤

1. 接警与安抚

接到困人报警后，救援人员立即赶赴现场（对于医院场所，我公司规定到场时间不超过 10 分钟）中控室值班人员通过电梯紧急通话系统联系被困者，明确告知：“请勿扒门，电梯有安全保护，我们已通知维修人员尽快救援”，稳定其情绪，同时询问被困人数、身体状况，确认轿厢内是否有老人、小孩或特殊人群。

2. 定位与安全准备

维修人员到达现场后首先和被困人员取得联系，查看轿厢位置，确定轿厢是否在平层区，在平层区可直接放出被困乘客；不在平层区应前往电梯机房，切断电梯主电源（保留轿厢应急照明），用盘车手轮、松闸扳手手动盘车至平层。

盘车须知：

2 名救援人员配合：一人紧握盘车手轮，另一人缓慢扳动松闸扳手（控制制动器松紧，避免轿厢快速移动），匀速转动盘车手轮，将轿厢缓慢盘至最近平层位置。

3. 开门救人

盘车到位后，关闭松闸扳手、固定盘车手轮；救援人员前往对应楼层，用层门专用钥匙逐层打开楼层门（先开一条缝确认轿厢位置），

再打开轿厢门，协助被困者有序撤离；撤离后关闭所有门，防止无关人员进入。

B、被困人员自救须知

严禁自行扒开轿厢门或楼层门（可能导致坠落、夹伤，或剪切）。

保持冷静，通过轿厢内紧急通话按钮、电话持续呼救，若无人应答可轻轻拍打轿厢壁（避免过度消耗体力）。

若轿厢内应急照明失效，可用手机照明，但保留电量用于联系外界。

C、后续保障措施

1. 故障排查与维修

救人后，由电梯维保单位检查故障原因（如电气故障、机械卡阻、门锁故障等），修复后需测试电梯运行、制动、安全装置（限速器、安全钳）功能，确认无问题后方可恢复使用。

2. 定期演练与设备维护

每半年至少组织 1 次困人救援演练，确保救援人员熟悉流程；每 15 天检查电梯紧急通话系统、应急照明、盘车装置有效性，避免设备失效。

五、电梯发生剪切事故应急救援方案

A、应急响应（黄金 3 分钟）

1. 立即停机：发现事故后，第一时间断电，上报主管领导
2. 报警联动：立即拨打 119（消防救援）和 120（医疗急救），清晰说明事故地点、电梯编号、伤亡情况及救援需求；同时通知医院，要求医院急救人员到场。
3. 现场警戒：安排人员在电梯口及事故区域设置警戒线，禁止无关人员靠近、触碰电梯按钮或试图自行救援，避免扩大危险。

B、专业救援操作

1. 状态确认：维保人员到场后，通过机房控制柜、层门观察窗确认轿厢位置、剪切部位（如门机、导轨、钢丝绳等）及被困/受伤人员状态，禁止盲目撬门。

2. 精准施救：

若轿厢未平层：通过机房曳引机手动盘车（需 2 人配合），将轿厢缓慢移动至最近楼层平层位置，过程中持续观察，避免对受伤人员造成二次挤压。

破除障碍：若剪切部位卡阻，使用专用工具（如撬棍、剪切钳）小心清除障碍，操作时由专人引导，确保不触碰受伤人员。

3. 人员转移：障碍清除后，打开层门和轿厢门，由医疗人员优先对受伤者进行初步止血、固定等急救处理，再协同救援人员将其平稳转移至担架，送往医院相关科室。

C、后续处置

1. 事故上报：救援结束后，医院和维保单位需在 24 小时内向当地市场监管部门（特种设备安全监察机构）上报事故情况，提交救援报告。

2. 设备排查：由维保单位对电梯曳引系统、门机系统、安全保护装置（制动器、厅门门锁）进行全面检测，确认故障原因，修复合格并经确认后，方可重新投入使用。

3. 记录存档：留存救援过程记录（含时间、人员、操作步骤）、医疗诊断报告、设备检测报告，以备后续事故调查及责任认定。

核心原则

优先保障人员安全，禁止非专业人员实施救援，避免因操作不当引发二次伤害。

全程遵循“先停机、再报警、后施救”流程，确保救援科学、有序。

9-8-2 自动扶梯应急预案都包含（包含但不限于以下内容）：

一、自动扶梯故障应急预案

一、应急目标

确保故障发生时，快速疏散乘客、避免人员伤亡，最大限度降低设备损坏和安全风险。

二、应急组织与职责

现场操作员：第一时间按下急停按钮，安抚乘客情绪，引导有序疏散，初步判断故障类型。

维修人员：接报后 10 分钟内到达现场，排查故障原因，进行专业维修，维修后确认设备安全方可恢复运行。

安保/客服人员：协助疏散乘客，设置警示标识（如“设备故障，禁止使用”），解答乘客疑问，记录故障时间、现场情况及乘客反馈。

三、应急处置流程

1. 紧急停机：发现故障（如异响、卡顿、逆行、乘客摔倒等），现场人员立即按下扶梯两端的红色急停按钮，切断电源，防止故障扩大。

2. 乘客疏散：

用清晰语言告知乘客“设备故障，请保持冷静，扶好扶手，从附近步行梯或直梯有序离开”，避免拥挤、奔跑。

优先协助老人、小孩、孕妇及行动不便者疏散，确保无乘客滞留。

3. 故障上报：现场操作员立即向值班主管/维修部门报告，说明

故障位置、现象、是否有人员受伤等信息。

4. 现场警戒：安保人员在扶梯入口处设置警示标识，禁止其他人员进入，防止无关人员触碰故障设备。

5. 维修与恢复：

维修人员排查故障（如机械卡阻、电气故障等），制定维修方案，严禁在未排除故障时强行启动设备。

维修完成后，进行空载试运行（至少 20 分钟），确认设备运行正常、安全保护装置有效后，方可移除警示标识，恢复使用。

6. 记录与总结：事后整理故障处置记录（时间、原因、处置过程、结果），分析故障根源，优化预防措施（如加强日常巡检频率）。

四、特殊情况处理

人员受伤：立即拨打 120 急救电话，同时保护现场，协助医护人员救治，联系受伤乘客家属，配合后续调查。

设备严重损坏（如梯级脱落、框架变形）：除常规警戒外，封锁故障区域，由我公司展开维修，避免二次风险。

五、日常预防措施

每日运行前，检查急停按钮、扶手带、梯级、安全梳齿等关键部件是否正常。

每季度进行一次全面维护保养，及时更换老化零件，确保设备符合安全标准。

定期对工作人员开展应急演练（至少每半年 1 次），提升故障处置熟练度。

二、自动扶梯安全事故应急预案

一、预案目标

快速响应自动扶梯安全事故（如人员坠落、夹伤、设备坍塌等），优先保障人员生命安全，控制事故扩大，降低伤亡与财产损失，并规范事故处置流程。

二、应急组织及职责

现场第一责任人（操作员/值班员）：立即按下红色急停按钮切断电源，高声安抚乘客避免恐慌，初步判断事故类型（如夹伤、坠落）并第一时间上报。

应急救援组（维修+安保）：5分钟内抵达现场，开展人员救援（如移除卡阻物、协助受伤者脱离危险区域），设置警戒区禁止无关人员进入。

医疗联络组（客服/专人）：立即拨打医院急诊电话，提供事故位置、伤亡人数及伤情，引导救护车到场；同步联系受伤者家属，告知情况。

事故调查组（管理+技术人员）：保护事故现场（禁止挪动设备、破坏痕迹），记录事故时间、设备状态、目击者信息，配合后续官方调查。

三、核心应急处置流程

1. 紧急停机与控场

发现事故（如乘客手被夹、身体探出扶梯外、梯级卡住人员），现场人员立即按下扶梯两端急停按钮，确保设备完全停运，防止二次

伤害。

2. 人员救援优先

若发生夹伤：用专用工具（如撬棍）小心移除卡阻部件（禁止强行拉扯人体），避免加重伤情；若有异物（如衣物、随身物品）卡住，先切断电源再清理。

若发生坠落/摔倒：迅速查看伤者意识、呼吸，若伤者无法移动，切勿随意搬动（防止脊柱、骨骼损伤），等待医护人员专业处置。

3. 信息上报与警戒

现场责任人向应急总指挥上报“事故位置、伤亡情况、事故初步原因”，安保人员用警示带封锁事故扶梯及周边区域，摆放“事故处理中，禁止靠近”标识，疏导围观人群。

4. 医疗与家属对接

医疗联络组全程跟进 120 救援，协助医护人员转运伤者；获取伤者家属联系方式后，及时告知救治医院、病情进展，避免家属恐慌。

5. 事故调查与设备管控

事故调查组固定现场证据（拍照、录像设备状态、提取目击者证言），禁止维修人员擅自拆解故障设备；待官方部门（如市场监管、应急管理）到场后，配合提供设备日常维保记录、运行日志。

6. 后续处置与总结

事故处理完毕后，组织全区域设备安全排查（同类型扶梯逐一检查），分析事故根源（如设备老化、乘客违规操作）；整理处置报告，优化预防措施（如增加安全警示标识、加强乘客引导）。

四、特殊事故专项处置

多人受伤/重伤事故：立即启动多人救援预案，增派人员维持现场秩序，分批次协助医护人员转运伤者；上报属地应急管理部门，请求支援。

设备坍塌/严重变形：除常规警戒外，扩大封锁范围（至少 5 米），禁止任何人员靠近故障设备，由专业机构评估结构安全性，严禁自行救援或维修，防止二次坍塌。

儿童/行动不便者受伤：救援时优先保护头部、颈部，安排专人全程陪同就医，第一时间联系监护人，避免伤者单独留院。

五、预防与保障措施

日常管理：每日晨检重点检查“安全梳齿、扶手带防夹装置、急停按钮有效性”，每月开展一次设备负荷测试；在扶梯入口处张贴“禁止攀爬、儿童需成人陪同”等警示标识。

应急保障：配备急救箱（含止血带、纱布、消毒液）、专用救援工具（撬棍、剪线钳），确保 120、应急部门电话置顶可快速拨打。

培训演练：每季度组织一次应急演练（模拟夹伤、坠落场景），确保工作人员熟练掌握“停机-救援-上报”流程；新员工上岗前必须通过安全操作与应急处置考核。

三、自动扶梯客流高峰限流应急预案

一、预案目标

在客流高峰时段，通过科学限流避免自动扶梯超载、拥堵或乘客摔倒，保障设备安全运行与乘客通行秩序，降低安全风险。

二、适用场景

扶梯入口处乘客排队长度超过 3 米或等待人数 ≥ 10 人；

扶梯梯级站立密度达 80%（即每梯级站立 ≥ 2 人）；

出现乘客拥挤、推搡或扶梯运行负荷接近上限。

三、应急组织及职责

现场指挥（值班主管）：统筹限流工作，判断客流强度，决定启动/解除限流，协调各岗位配合。

限流引导组（维保人员、安保/客服）：在扶梯入口处设置导流围栏或引导线，采用“分批放行”方式控制乘客进入速度，劝阻违规插队行为。

设备监控组（操作员）：实时观察扶梯运行状态（如负荷、异响、扶手带速度），发现异常立即按下急停按钮，同步上报现场指挥。

分流指引组（志愿者/工作人员）：在限流点附近引导部分乘客选择备用通道（如直梯、步行楼梯），通过广播或口头提示“当前扶梯限流，建议选择乘坐直梯”。

四、核心限流处置流程

1. 客流监测与预警

高峰前 30 分钟，工作人员在扶梯关键点位（入口、出口）值守，

通过目视观察或客流计数器监测人数，当达到“适用场景”标准时，现场指挥宣布启动限流。

2. 分级限流操作

一级限流（轻度拥挤）：1 名引导员在扶梯入口处引导乘客“单人单梯级、扶好扶手”，控制进入频率，避免梯级超载；出口处安排 1 人协助乘客快速离开，减少滞留。

二级限流（中度拥挤）：设置导流围栏形成“蛇形队列”，采用“每 20 秒放行 5 人”的节奏分批进入；同步开启备用直梯或步行楼梯，分流至少 30% 客流。

三级限流（重度拥挤）：临时关闭 1 部扶梯（若有双向扶梯，优先关闭上行/下行中的一条），引导所有乘客走备用通道；入口处安排 2 名以上引导员维持秩序，防止拥挤踩踏。

3. 设备与人员监控

设备监控组全程观察扶梯运行参数，若出现“梯级卡顿”，立即通知限流引导组暂停放行，待设备恢复正常后再重启限流；同时提醒乘客“禁止在扶梯上奔跑、低头看手机、携带大件行李堵塞通道”。

4. 限流解除

当客流高峰回落（排队长度 <1 米、梯级密度 $<50\%$ ），现场指挥确认设备运行正常后，逐步拆除导流设施，恢复扶梯正常通行，分流指引组停止备用通道引导。

五、特殊情况处置

乘客突发不适（如晕倒、低血糖）：立即暂停该扶梯限流，引导

不适乘客到旁边休息区，提供热水或联系医护人员；安排专人疏导后续客流，避免围观拥堵。

设备突发故障（如扶手带卡顿、梯级异响）：立即停止限流并关闭故障扶梯，设置“设备检修，禁止使用”标识，将所有乘客引导至备用通道，通知维修人员到场检修。

儿童/老人单独通行：引导组主动协助，提醒“儿童需成人监护乘坐”，必要时专人陪同上下扶梯，防止摔倒或被人群挤压。

六、预防与保障措施

客流预判：提前掌握高峰时段，增派工作人员（比平日多 50%），备好导流围栏、扩音喇叭等工具。

设备检查：高峰前 1 小时，重点检查扶梯“扶手带、梯级防滑条、急停按钮”，确保设备能承受高峰负荷。

宣传引导：通过现场广播循环播放“扶梯乘坐须知”，在入口处张贴“高峰限流，有序排队”提示，提升乘客配合度。

培训演练：每半年组织 1 次限流演练，模拟不同拥挤场景，确保工作人员熟练掌握“引导、分流、应急响应”流程。

四、自动扶梯消防应急预案

一、预案目标

在自动扶梯区域发生火灾（如设备电气起火、乘客携带物品自燃、周边起火等）时，快速切断火源风险、疏散人员、控制火势扩散，保障人员生命安全，减少财产损失，规范消防处置流程。

二、应急组织及职责

现场第一响应人（操作员/值班员）：立即按下扶梯急停按钮切断设备电源，同时大声呼喊“着火了，请有序疏散”，初步判断火势大小与起火点（如梯级下方、扶手带电机）并通知医院相关部门。

灭火组（安保+维修人员）：3分钟内携带灭火器（干粉/二氧化碳灭火器，适配电气火灾）抵达现场，在确保自身安全前提下，对准起火点灭火；若火势蔓延至周边，同步使用消防栓阻断火路。

疏散引导组（客服+志愿者）：在扶梯入口、出口及疏散通道处引导乘客，沿“远离火源的步行楼梯”疏散，优先协助老人、小孩、行动不便者，禁止乘客乘坐扶梯或在火场附近停留、围观。

联络组（专人）：立即拨打“119”报警，清晰说明火灾位置、火势大小、是否有人被困、报警人联系方式；同步上报单位负责人及属地消防控制室，请求支援。警戒组（安保人员）：在火灾区域周边5米内设置警戒带，禁止无关人员进入，保障消防通道畅通，协助消防员到场后的设备对接（如指明消防栓位置、扶梯设备线路图）。

三、核心消防处置流程

1. 紧急停机与报警

发现火情后，第一响应人立即停运扶梯（防止设备运转带动火势蔓延或卡阻人员），触发火灾报警系统，确保建筑内消防广播启动，循环播放疏散指令。

2. 初期灭火控制

若为小型起火（如乘客随身物品自燃、扶梯局部电气火花）：灭火组使用干粉灭火器（禁止用水扑灭电气火灾）快速灭火，同时移除火场周边易燃物，防止火势扩大。

若火势超过初期控制范围（如浓烟扩散、火焰窜出）：灭火组立即撤离至安全区域，优先保障人员疏散，等待消防部门专业处置。

3. 人员疏散优先

疏散引导组按照“先近后远”原则，引导扶梯及周边区域乘客沿预演疏散路线（避开火源和浓烟）向地面或避难层转移，清点疏散人数，确认无人员被困后，向现场指挥汇报。

4. 配合消防救援

消防员到场后，提供扶梯设备图纸（如电气线路、梯级内部结构），说明起火点及是否有人员被困；协助关闭建筑内非必要电源，避免次生灾害（如触电、爆炸）。

5. 火灾后处置

火势扑灭后，在消防员确认现场安全前，禁止人员进入火灾区域；维修人员对扶梯进行全面检查（重点排查电气系统、梯级结构是否受损），确认无安全隐患后，方可恢复设备电源；

整理火灾处置记录（起火时间、原因、灭火过程、疏散人数、财

产损失），配合消防部门出具火灾事故认定书。

四、特殊情况处置

人员被困扶梯（如火灾导致扶梯卡阻、乘客被困梯级）：疏散引导组通过扩音喇叭安抚被困人员情绪，告知“不要慌乱，消防员正在救援”；消防员到场后，使用专业工具拆解扶梯部件（如梯级侧板），平稳转移被困人员，禁止自行拆解设备。

浓烟弥漫无法疏散：引导乘客转移至附近无火、无浓烟的封闭空间（如防火隔间），关闭房门，用湿布封堵门缝，拨打“119”告知具体位置，等待救援，禁止在浓烟中盲目奔跑（防止吸入有毒气体）。

火势蔓延至其他区域：立即扩大疏散范围，启动建筑整体消防预案，关闭防火分区卷帘门，阻断火势向楼梯间、电梯井蔓延。

五、预防与保障措施

日常检查：每周检查扶梯电气线路（如电机、电源线）是否老化、破损，清理梯级下方、扶手带缝隙内的易燃杂物（如纸屑、塑料袋）；每月检查扶梯区域灭火器、消防栓、火灾报警按钮是否完好有效。

设备防护：在扶梯电机箱、电气控制柜旁张贴“禁止堆放易燃物”标识，选用具备防火性能的扶梯部件（如阻燃扶手带、防火梯级材料）。

培训演练：每季度组织 1 次消防演练（模拟扶梯电气起火、人员疏散场景），确保工作人员熟练掌握“停机-报警-灭火-疏散”流程，了解灭火器、消防栓的使用方法。

物资保障：在扶梯每层出入口附近配备 2 具以上适配电气火灾的灭火器，确保消防通道、安全出口无遮挡，疏散指示标志、应急照明

正常工作。

五、其他应急救援方案

自动扶梯进水应急方案

一、应急响应（第一时间处置）

1. 立即停机：发现进水后，现场人员需第一时间按下自动扶梯两端的红色紧急停止按钮，切断电源，防止设备短路或人员滑倒受伤。

2. 安全警示：在扶梯入口处设置“禁止使用”“小心地滑”等警示标识，引导乘客绕行，安排专人现场值守，避免无关人员靠近。

3. 上报情况：迅速向医院、设备管理部门或维保单位报告，说明进水位置、水量、扶梯编号及现场情况，请求专业支援。

二、积水处理（防止损失扩大）

小水量积水：使用干布、吸水拖把或吸水棉毯清理梯级、梳齿板、围裙板及底部沟槽内的积水，避免积水渗入设备内部。

大水量积水：若积水已漫过梯级或流入机房，需先关闭扶梯总电源（非紧急停梯按钮，需专业人员操作），再用抽水泵、水桶等工具快速排水，同时检查机房、控制柜是否进水。

三、设备检查（专业排查隐患）

1. 电气系统检查：由专业维保人员检测控制柜、电机、传感器等关键部件是否受潮，必要时拆开外壳用吹风机烘干（需断电操作）。

2. 机械部件检查：检查梯级链条、导轨、梳齿板等部件是否因进水生锈或卡阻，手动转动梯级确认无异常，测试安全保护装置（如急停、防逆转）是否正常。

四、恢复使用与后续措施

1. 试运转：确认设备无故障后，先进行空载试运行（5-10 个循环），观察运行速度、平稳性，无异常再开放使用。

2. 记录与复盘：记录进水原因、处置过程、设备损伤情况，分析漏洞（如排水不畅、巡检不到位），优化预防措施（如定期检查防水设施、雨天加强巡检）。

附件五：

外包外租项目安全生产管理协议

甲方：首都医科大学附属北京友谊医院

乙方：北京舒达诚信机电设备有限公司

为进一步压实医院安全主体责任，强化外包外租安全生产管理工作，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《北京市消防条例》、《北京市安全生产条例》、《企事业单位内部治安保卫条例》及其它相关的法律、法规达成如下安全管理协议，以兹双方共同遵守。

一、外包外租项目基本内容

1. 项目基本信息

医院名称：首都医科大学附属北京友谊医院（通州院区）；

医院类型：三级甲等综合医院；

座落位置：北京市通州区潞苑东路 101 号院；

项目名称：北京友谊医院通州院区电梯运维服务项目；

服务区域：北京友谊医院通州院区

服务期限：本合同有效期为叁年：自 2025 年 10 月 01 日至 2028 年 09

月30日（本协议作为正式合同附件），有效期满后需重新签订本协议。

2. 外包外租服务内容

对通州院区 73 部电梯（其中乘客电梯 49 部、自动扶梯 20 部、杂物电梯 4 部）提供日常的运维服务进行定期维保，依据国家相关电梯维护保养规范及电梯使用说明书要求，进行日常巡检、部件保养、故障维修等工作，确保电梯安全、稳定、正常运行。

二、双方安全职责

（一）甲方安全管理职责及义务

1. 甲方是安全生产主体单位，应贯彻执行国家相关安全生产法律法规要求，将乙方的安全生产工作纳入本单位安全生产管理体系，进行统一协调管理。

2. 负责订立外包服务安全管理相关规定，并规范作业流程。组织外包服务单位签订《外包外租项目安全生产管理协议》，不签订安全协议书的服务单位，禁止在医院内从事相关服务工作。

3. 提供的场所和相关设施设备符合安全，具备安全生产条件。定期开展安全检查。发现和制止违章行为，督促乙方消除安全隐患。

4. 强化高风险作业管控。督促乙方落实作业审批要求，制定作业方案，并安排专门人员现场管理。乙方未落实作业相关规范要求，或者作业人员屡次违章作业的，甲乙双方可约定采取的措施。

5. 对入场的乙方人员进行安全教育培训，开展安全生产、消防安全等方面的法律法规宣传。入场人员安全生产、消防安全教育培训不合格的，双方可约定继续加强教育培训或更换作业人员等其他管理措施。

6. 将乙方纳入本单位的应急处置体系，督促乙方开展应急处置培训和演练。

7. 发生突发事件，双方约定现场应急处置责任和措施，以及事故报告的流程。

8. 其他属于甲方在发包项目或出租场所安全生产管理的权利和义务。

（二）乙方的职责与义务

1. 全面落实安全生产责任制，遵守国家有关安全生产、消防治安方面的法律、法规以及甲方制定的安全规章制度和其它要求。

2. 提供的企业资质、特种作业人员操作资格、入场设施设备检验检测资料等

相关材料真实有效，制定的作业方案符合规范标准要求。

3. 服务过程中，接受甲方安全监督、检查和指导，执行甲方现场安全、消防、环境、控烟、6S 及其他工作的监督及整改意见。

4. 项目作业符合国家或者行业规范标准。必须按国家有关规定，为作业人员配备合格的劳动防护用品及安全用具，并保证生产施工工具、器械的使用安全；应将服务区域内和工作岗位存在的危险因素、防范措施以及事故应急措施告知本单位员工。

5. 制定应急预案或现场处置方案，对全体工作人员进行安全和技能教育，将服务区域内和工作岗位存在的危险因素、防范措施以及事故应急措施告知本单位员工，并开展应急演练，使其熟练掌握本岗位安全生产技能。

6. 负责开展本单位经常性的安全检查，积极消除安全事故隐患。一旦发生人身伤害或危及工作运行的不安全情况，及时报告事故隐患和生产安全事故。

7. 服务期间，如因乙方采取的安全措施不当、违反有关安全规程、规定及本协议所列安全事项而造成的一切事故或对第三方造成损失或甲方因此受到处罚的，由乙方承担赔偿责任及法律责任。

8. 其他属于乙方在承包项目或承租场所安全管理的权利和义务。

三、指定安全生产负责人

1. 乙方的法定代表人、负责人为安全生产、防火直接负责人。

2. 乙方指定 杨海波 为本项目安全责任人，同时提供相应的安全责任人委托书，报送至甲方备案。

四、其他约定

1. 本协议一式肆份，双方各执贰份，作为《外包外租项目安全生产管理协议》的附件，与主合同具有同等的法律效力。

2. 本协议签订后，因国家法规调整，甲乙双方充分沟通后，可适当补充完善。

3. 甲方定期对乙方安全生产责任落实情况进行监督考核（考核办法及考核表详见附件）。考核不合格或存在重大事故隐患的，且告知后，仍未在期限内整改

的，甲方有权单方面解除服务合同且不承担任何违约责任，对因事故隐患造成甲方损失的，乙方承担全部责任，并消除因事故给甲方所带来的负面影响。

4. 本协议最终解释权由首都医科大学附属北京友谊医院负责。

(以下无正文)



2025年9月28日



2025年9月28日

附件六：

安全生产责任制考核办法

一、考核目的

考核外包外租公司安全生产责任制的执行情况；督促安全生产责任制的贯彻落实，激励安全管理机制的正常运行。

二、考核办法

1. 依据安全生产各项责任落实情况及考核标准进行评定打分，总分为 100 分。考核结果分为“优秀”、“良好”、“合格”、“不合格”四个等级。得分 90 及其以上者为“优秀”，90-80 分（含 80 分）为“良好”，80-70 分（含 70 分）为“合格”，70 分以下为“不合格”。

2. 考核频次：合同期内，每年度考核一次。

三、考核机构

总务处成立以主任为组长的考核小组，主管主任具体负责监管公司的安全生产责任制考核工作，并确保及时、认真、公平、公正、公开、有效地开展考核工作。

四、奖惩办法

1. 对得分 90 分及其以上达“优秀”标准者，在每年外包公司总结例会上给予表扬。

2. 对得分为 70-90 分（含 70 分）达到“合格”、“良好”标准，在每年外包公司总结例会上公示排名。

3. 对得分为 70 分以下的“不合格”的，甲方有权依照甲方规章制度进行相应处理。

年度安全生产责任及目标考核表

公司名称:

序号	考核项目	标准分	考核标准	得 分	待整改问题
1	责任制落实	15	未制定安全生产责任制扣 5 分；不认真执行国家有关安全生产的政策法规扣 5 分；不定期召开安全工作会议扣 5 分。		
2	目标管理	15	不制定本公司年度安全生产管理目标、计划扣 5 分；管理目标计划制定的不全面、不详细扣 5 分；达不到所制定的控制指标扣 5 分。		
3	安全制度建设及责任制分解落实	10	未制定年度安全生产管理制度和奖惩办法扣 3 分；对管理制度和奖惩办法执行不严格扣 3 分；未将责任制逐级网格化分解到员工扣 4 分。		
4	安全检查和整改	10	未设立公司专职安全管理人员或相关作业人员资质不全扣 3 分；对安全工作检查力度不够且安全检查无记录或记录不全扣 3 分；查出的隐患未及时整改扣 4 分。		
5	安全教育培训及演练	15	未制定职工安全教育与培训计划扣 3 分；对新入职员工未进行“三级”安全教育扣 3 分；教育内容针对性不强扣 3 分；未定期开展演练的，扣 3 分；教育、培训或演练无记录或记录不全扣 3 分。		
6	保证安全的措施	15	未贯彻执行劳动保护和职业健康方针政策、法律法规及本公司各项职业健康安全生产管理制度扣 5 分；人员作业安全防护措施落实不得力扣 5 分；未投入安全生产保障资金扣 5 分。		
7	对重大事故隐患判定情况	10	对《医疗机构重大事故隐患判定清单(试行)》不了解、不掌握或学习宣贯不到位扣 3 分；未将重大事故隐患作为日常检查的必查项和重点项扣 3 分；发现重大事故隐患未及时闭环整改扣 4 分。		
8	接受上级检查情况	10	因安全管理不到位，在历次上级安全检查中每发现一处问题扣 3 分；发现 3 项及以上，不得分。		
总 分					
考核时间		考核结果： ☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 合格 ☐ 不合格			
被考核公司 签 字		总务处签字			



法人授权委托书

本人 于师广 系 北京舒达诚信机电设备有限公司 的法定代表人，现授权我公司 杨海波 为代表我公司签订首都医科大学附属北京友谊医院 电梯维修 项目的安全负责人，上述委托代理人所签署相关文件，签署承诺及处理相关一切事宜等我司均予以认可。

代理人无转委托权，特此委托。

服务单位：_____（盖章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

授权代理人：杨海波 _____（签字或盖章）

附法定代表人及授权代理人身份证复印件