

北京市市场监督管理局
北京市消防救援局
关于印发电梯困人事件应急处置流程的通知

京市监发〔2025〕29 号

各区市场监管局、北京经济技术开发区商务金融局、房山区燕山市场监管分局，市市场监管局机场分局，各区消防救援局，北京经济技术开发区消防救援支队，天安门地区消防救援支队，各有关单位：

现将《电梯困人事件应急处置流程》印发给你们，请认真遵照执行。《北京市市场监督管理局 北京市消防救援总队关于印发电梯困人等突发事件应急处置流程的通知》（京市监发〔2022〕10 号）同时废止。

北京市市场监督管理局

北京市消防救援局

2025 年 6 月 9 日

电梯困人事件应急处置流程

为进一步完善电梯应急救援联动机制,提升电梯困人事件应急处置效能,经北京市市场监督管理局和北京市消防救援局协商同意,进一步明确了电梯困人事件应急处置流程,主要包括紧急呼救、应急响应、现场救援、信息反馈等环节,具体流程内容如下:

一、紧急呼救

1. 发生电梯困人事件→通过电梯轿厢内紧急报警装置呼救→成功与电梯使用单位、维保单位取得联系→等待电梯维保单位专业救援。

2. 发生电梯困人事件→通过电梯轿厢内紧急报警装置呼救→紧急报警装置无法与外界取得联系→使用微信等小程序扫描“一梯一码”或查看《特种设备使用标志》获取应急救援电话→成功与电梯使用单位、维保单位取得联系→等待电梯维保单位专业救援。

3. 发生电梯困人事件→通过紧急报警装置和电话均无法与电梯使用单位、维保单位取得联系→拨打 119 电话→等待消防救援人员和电梯维保专业救援。

乘梯人如遇电梯故障导致被困,应当保持镇静,不要做出扒门等危险动作,第一时间按照上述流程向外界发出求救信号,如遇电梯内无信号等情况,无法与外界取得联系,可间歇性呼救或拍打电

梯门,以吸引他人注意,寻求帮助。

二、应急响应

1. 电梯使用单位接到电梯困人警情→确定人员被困事件→对被困乘客进行安抚→了解乘客被困及受伤信息→立即通知电梯维保单位→电梯使用、维保单位及时抵达电梯困人现场。

2. 电梯维保单位接到电梯困人警情→确定人员被困事件→对被困乘客进行安抚→了解乘客被困及受伤信息→立即向电梯使用单位报告电梯困人警情→电梯使用、维保单位及时抵达电梯困人现场。

3. 119 指挥中心接到电梯困人警情→确定人员被困事件→对被困乘客进行安抚→了解乘客被困及受伤信息→确定电梯的具体位置→向消防救援站派发救援指令→指引被困乘客联系电梯维保单位到场处置。

如来电人员反映确属电梯困人事件,应对被困乘客进行安抚,提醒被困乘客不要做出扒门等危险动作,同时询问是否有人员受伤的情况,如有受伤情况需及时通知 120 赶往现场。

119 指挥中心向报警人询问困人电梯的位置,如行政区、街道、小区名称、楼号、门牌号等进行确认,可向报警人询问电梯“一梯一码”编号(7 位数)信息,根据上述信息登录“京办”事中监管系统消防部门电梯联动模块,进一步确定电梯的具体位置。

消防救援站接到电梯困人救援的出动指令后,应及时联动事发单位、小区物业单位到场配合实施处置。在确定电梯具体信息

后,可通过“京办”事中监管系统消防部门电梯联动模块查询电梯使用、维保单位联系方式,拨打维保单位或使用单位 24 小时救援电话,告知电梯困人事件,令其启动应急预案组织实施救援。

三、现场救援

1. 电梯维保单位先抵达电梯困人现场→确定电梯现场安全状况→按救援预案开展现场应急救援→救援结束。

2. 消防救援人员先抵达电梯困人现场→对被困乘客进行安抚,记录电梯“一梯一码”→等待电梯维保单位到现场开展应急救援→电梯维保单位确定电梯现场安全状况→电梯维保单位按救援预案开展现场应急救援→救援结束。

3. 消防救援人员先抵达电梯困人现场→对被困乘客进行安抚,记录电梯“一梯一码”→被困人员身体不适、电梯维保单位人员无法及时到达现场或维保人员现场通过技术手段无法实施救援的特殊情况→消防救援人员采取破拆等方式救援→救援结束。

非紧急情况电梯困人救援,原则上由电梯维保人员实施救援。在火灾、地震等紧急情况下的电梯困人事件,电梯维保人员应配合消防救援人员开展紧急救援,现场服从消防救援人员指挥。

四、信息反馈

电梯维保单位完成应急救援后,扫描困人电梯“一梯一码”,在维保端“困人救援”模块下,录入“被困人员数量、发生困人时间、维保人员接收事件时间、维保人员到场时间、填报人、救援单位、救援人员、救援开始时间、救援结束时间、困人故障原因、故障处置情

况”等信息。

电梯维保单位到达电梯困人现场后,应及时将现场情况(如电梯“一梯一码”编号、被困人员情况、技术救援方案、风险研判情况)通报现场消防救援人员,双方在救援现场保持实时信息共享。

现场消防救援人员采用破拆等方式完成应急救援后,需扫描困人电梯“一梯一码”(7 位数),在“困人救援”模块下,录入“被困人员数量、救援单位、救援人员、救援开始时间、救援结束时间、填报人、救援说明”等信息。