

被困电梯时该怎么做? 电梯救援到底是什么样的?

## 与96333热线一同成长的她这样说

本报记者 许金妮 见习记者 余悦琴 通讯员 市闻



96333应急处置中心

截至去年年底,杭州市在用电梯总量达21万余台,其中使用时间超过10年的电梯数量达4.6万台,超过15年的电梯达1.2万台。随着老旧电梯的增多,也引发了人们对于电梯安全隐患的担忧。

2010年,杭州成立全国首家特种设备应急处置中心,开通国内首条电梯应急救援专线电话96333。叶媛是96333呼叫中心项目运营主管,从热线开通起,她就加入中心成为一名接线员。从接警电话到派单维保单位跟踪定位,再到回访电话……十几年里,这样的流程她经历了无数次。

那么,在叶媛的视角里,被困电梯时该怎么做? 电梯救援到底是什么样的? 近日,记者走进96333应急处置中心,揭秘电梯救援工作。

## 这串识别码很重要

“您好,96333,请问有什么可以帮助您的?”

“您好,您在电梯内是安全的,请不要用手扒门,我们会马上派遣维保单位过去救援。”

……

走进96333应急处置中心,呼叫中心内急促的电话声不断响起。叶媛对这里的工作流程再熟悉不过。

叶媛说,刚成为96333接线员时,自己曾接到一通电话。电话那头是名商场保洁员,语气焦急,说自己被锁在了电梯里。叶媛一边安抚,一边询问详细电梯地址。

不巧的是,由于当时商场的电梯保养不规范,求助人在电梯没有张贴编号,加上对方不识字,且说话带口音,叶媛始终无法确定电梯的具体位置。“我记得,当时大概有五六个救援站一起出动找电梯,最后花了两个多小时才找到。后期,商场就电梯保养这块作出了整改。”

叶媛说,根据国家相关规定,所有电梯内均需张贴“特种设备使用标志”,每张标志都有一个电梯设备识别码,与电梯的归属单位和地理位置相关联。“遇到电梯故障时,可以用手机扫描识别码,查询电梯位置,将信息告知接线员。救援人员会根据信息前去救援,同时,其前来救援的速度、位置也会通过短信链接的方式发送到被困人手机上。”

## 一定不要盲目自救

虽然已经和这条热线打了十几年交道,但被问到对这份工作是否已经得心应手时,叶媛说,“挑战还是很大。”

“它不单单是接电话这么简单。”叶媛说,很大一部分挑战,在于安抚被困人员。

“电梯出故障,被困人的情绪一般都比较紧张,这时候为了防止她做出过激行为,我们一般会尽可能地安抚情绪,等被困人情绪平稳再挂电话。”叶媛说。

如果要问在电梯救援中,乘客最应注意的是什么? 叶媛的回答是,“一定不要盲目自救。”

“其实乘客如果被困在电梯轿厢,还是比较安全的。最怕的就是因为害怕,做出类似砸门、试图用手扒开电梯门等自救举动。”

叶媛回忆,两年前,一名被困人在紧张害怕的情况下,扒开电梯门往上

爬,结果被卡在轿厢门外。接线员在接到求助信息后,立即通知电梯维保单位和救援站共同前往现场,联合119才最终将人救出。

叶媛建议,若被困电梯,首先要保持冷静。其次可以拨打96333电梯应急救援电话,也可以按下电梯轿厢内设置的黄色报警按钮或电梯内报警电话求助电梯管理人员。最后就是冷静等待救援,切不可有砸门等过激行动。

## 救援时间在缩短

叶媛说,如果要用一句话总结电梯救援工作,那就是“与时间较劲”。

根据原国家质检总局2009年颁布的《电梯使用管理与维护保养规则》,电梯困人后,维修人员到达现场救援的时间要求是:直辖市或设区的市不超过30分钟,其他地区一般不超过1小时。该规则在2017年进行了修订,但救援时间的要求没有变化。

96333应急处置中心成立后,杭州率先开创了三级救援保障机制。叶媛对这番机制进行了详细解释:“一旦接收到求助电话,我们会先联系困人电梯对应的维保单位,如果维保单位工作人员没法及时赶过去,我们就会联系就近救援站。现场有人员受伤或抢救难度较大的话,我们会迅速联动119、110、120等开展三级救援,确保被困者生命安全。”

据了解,目前,杭州设立了255个社会救援站点,“一般来说,为了抢时间,前两条救援线会同时并行,尽可能缩短救援时间。”

救援电话此起彼伏、片区大面积停电……这是叶媛去年刚经历的一起救援案例。“大概有十几个小区同时停电,一时间,110、119、群众救援电话都打到了这里。”经过梳理,共有16处电梯发生了困人事件。

“像这样的紧急事件,在我的从业生涯中,经历了好多次。遇到这种事情,需要接线员信息共通,集中性完成救援。”经过快速联系救援、协调,最终,这场突发事件中,所有被困人员被安全救出。救援人员的平均到达时间为10分27秒。

近些年,和“叶媛”们一起为救援争分夺秒的,还有数字化建设的成果。据悉,目前,杭州市已有2万台电梯安装了物联网感知技术。通过该技术,电梯可以自行发现异样,自动向救援单位报警,进一步缩减救援时间。

记者从浙江省市场监管局获悉,今年,我省将通过“无忧乘梯”行动,预计把平均救援到达时间缩短至15分钟内。

173项!  
长三角“一网通办”推动  
跨省事项“远程办”“免申办”

新华社 何欣荣 胡洁菲

“足不出沪”,就能在长三角其他地方开设分店;异地购房公积金领取零材料……随着长三角一体化深入推进,区域内可跨省通办事项“货架”不断“上新”。截至目前,长三角政务服务“一网通办”已开通跨省通办服务应用173项,全程网办超700万件,“同城效应”日益凸显。

“您把界面向下拉”“点击企业设立事项”……上海市南京路步行街是寸土寸金之地,坐落于此的黄浦区政务服务中心设有长三角业务服务专区。在这里,两名专员正与苏州市姑苏区的一家企业连线,通过“远程虚拟窗口”模式,帮助其办理相关业务。

“依托长三角‘一网通办’,我们这个地方空间不大、能量却不小。比如,总部在上海的连锁经营企业,可以‘足不出沪’在长三角开设门店。外地的企业也可以连线我们,办理上海的相关业务。”黄浦区政务服务中心主任徐喆说,这个中心定位是“一网通办”线下体验“旗舰店”,通过设置跨省专员、整合服务网络,逐步形成了跨省帮办联盟和政务服务跨省“连锁店”。

对于长三角“一网通办”的便利,提姆(上海)餐饮管理有限公司深有感触。该公司相关负责人说,2019年在上海开出中国首店后,公司旗下的品牌Tims天好咖啡如今已在全国开出超900家门店,其中,在长三角不少区域的门店开设仅通过两地政务窗口“屏对屏”,就在属地工作人员“手把手”远程指导下办成了事。

指尖的便捷,背后有系列标准体系的对接。上海市政府办公厅政务服务处处长沈强说,长三角“一网通办”充分依托国家政务服务平台基础支撑能力,构建长三角数据共享交换平台,面向企业群众提供统一线上专栏入口和线下窗口服务,线上实现跨区域服务“一地认证、全网通办”,线下实现“收受分离、异地可办”。

电子证照的广泛应用就是标准体系对接的成果。包括身份证、驾驶证等在内,目前有40类电子证照在长三角实现互认,在部分政务服务大厅办事、交通现场执法等场景中,群众通过四地政务服务App出示电子证照可免交实体证照。

在此基础上,上海市大数据中心会同苏浙皖数据主管部门编制了《电子证照共享应用规范》,加快实现“数据‘多跑路’、群众‘少跑腿’”。

长三角“一网通办”带来的不仅是高效便利,还有办事温度。学生资助是一项民心工程。长期以来,学生资助工作存在数据跨省共享不足、数据标准不一致,申请人需线下提交认定材料,基层学校审核负担较大,“怕麻烦”“忧隐私”导致部分学生放弃申请资助。

“瞄准这些难点痛点,长三角三省一市教育部门联合大数据部门成立工作专班,整合各省市教育、公安、民政、残联等公共数据资源,实现数据信息比对背景下的精准找人。”上海市教委信息化工作处处长韩崇虎说,整个流程中学生本人不参与申请、申报信息不公示,努力实现“资助无感、服务有感”。

统计显示,依托长三角“一网通办”,三省一市共筛选出幼儿园至高中阶段逾160万条在外就读的学生数据,其中上海在外就读学生中认定困难学生320人。在幼儿园至高中阶段学生试点成功基础上,上海在2024年春季学期将学生资助“免申即享”范围扩大至全市中职校。

改革只有进行时,没有完成时。上海市政府办公厅副主任张宇祥说,紧扣“一体化”和“高质量”两个关键词,长三角“一网通办”还将加大区域政务服务一体化体制机制创新力度,坚持以企业和群众需求为导向,以技术创新为牵引,以数据共享为支撑,持续推进“一码通行”“一码畅游”“一码通办”等“码上服务”,以及“远程虚拟窗口”“免申即享”等创新应用,为企业群众创造更加美好的生活。



工作人员在黄浦区政务服务中心为一家位于苏州的企业办理信息更新服务。