

# 加强电梯投诉问题整改 保障安全乘梯放心乘梯

电梯安全事关人民群众生产生活和生命财产安全。近年来,我市加强电梯安全综合治理,电梯安全齐抓共管、多元共治格局逐步形成。在全社会共同努力下,全市电梯安全总体平稳,近5年未发生电梯安全事故,守住了电梯安全底线。但随着我市电梯保有量持续增长,老旧电梯逐年增多,电梯故障

频繁,电梯问题投诉量仍然居高不下。今年1至7月,12345市长专线接收并处置电梯相关投诉共2196件,涉及全市超过700个住宅小区。投诉最多的20个住宅小区投诉总量高达637件,接近投诉件总量的30%。

连日来,市电梯安全综合治理工作领导小组办

公室、市质监局组织相关单位,深入到相关小区,认真分析投诉主要问题,查找问题原因,研究解决措施。

市电梯安全综合治理工作领导小组办公室、市质监局负责人表示,电梯质量安全关系市民切身利益,关乎社会稳定和谐。要全面落实《特种设备安全法》《国务院

办公厅关于加强电梯质量安全工作的意见》《武汉市电梯安全管理办法》和《市人民政府关于进一步做好电梯安全管理工作的通知》,按照问题零遗留,整改零容忍,处理零放过的要求,切实加大对市民投诉的电梯问题整改力度,不断提高电梯质量安全水平,保障人民群众乘用安全和出行便利。

## 电梯投诉主要问题、原因及解决措施

### 一、老旧住宅电梯故障多发

#### 原因:

1、电梯故障率与使用年限存在一定内在关系,特别是使用15年以上的老旧电梯零部件老化磨损严重,进入故障多发期。  
2、使用管理不到位,资金投入不足,导致电梯隐患发现和排除不及时。  
3、维护保养不到位,如磨损的零部件未及时调整和更换,该报废的零部件没有及时更换。

#### 措施:

1、物业服务企业加强日常巡查,及时发现存在的问题,及时组织筹措电梯维护保养和维修改造资金,督促维保单位及时更换达到报废技术条件的零部件(国家对电梯整机没有报废年限的规定,但对电梯主机、控制柜、限速器、安全钳、钢丝绳等主要零部件的报废技术条件都有具体要求。对达到报废技术条件的主要零部件应及时更换。对其他易损易耗的电气元件,发现存在问题时也应及时更换),排除故障隐患。  
2、电梯维保单位应严格按照电梯安全技术规范的要求进行维保,必要时应根据电梯运行的实际状况,增加维保频次和维保项目,对电梯故障及时进行修理。  
3、房管部门督促物业服务企业依法履行电梯管理责任,指导和督促物业服务企业对住宅电梯日常维护费用单独设账、专款专用,依法及时办理住宅专项维修资金用于住宅电梯修理、改造、更新工作。  
4、质监部门加强对电梯使用管理和维保、检验单位的监管,严格依法查处违法违规行为,保障电梯安全运行。  
5、对于使用年限超过15年的电梯,物业服务企业应委托检验机构进行安全技术评价,并根据安全技术评价的结果对存在问题的电梯进行针对性的大修、改造或更新。

### 二、新建住宅电梯故障多发

#### 原因:

1、电梯属于机电产品,新投入使用的电梯有一定的磨合期,磨合期间容易发生故障。  
2、新住宅小区刚交付使用时,处于装修高峰期,电梯使用率高,物业服务企业未针对装修人员、装修公司加强管理,使用不当的情况比较普遍,如运送装修材料长时间挡门、装运超大超重货物、运货拖车撞击轿门及轿厢、垃圾散料抛撒等,导致电梯自保护重启、零部件损坏故障。  
3、维保单位对免保期内的电梯疏于日常保养。  
4、少数住宅存在电梯底坑积水、渗水等建设质量问题,导致电梯元器件在潮湿环境下运行,容易出现故障。  
5、电梯机房降温措施不到位。

#### 措施:

1、物业服务企业应加强装修期间电梯使用管理,特别要加强电梯运送建筑垃圾、水泥、砂石管理。  
2、维保单位加强电梯保养,针对装修高峰的特点,制定加强维保计划。  
3、装修人员和业主应遵守文明使用电梯规范。  
4、建设行政管理部门督促建设单位履行建筑物质质量责任,对电梯底坑、井道存在的质量问题及时进行整改,

督促建设单位在电梯移交使用前履行电梯安全管理责任。

5、房管部门加强对物业服务企业的管理,督促物业服务企业落实安全管理主体责任。

6、质监部门加强对电梯使用管理和维保、检验单位的监管,严格依法查处违法违规行为,保障电梯安全运行。

### 三、电梯长期停运

#### 原因:

1、电梯存在严重安全隐患,不能保证正常运行,依法应停运。  
2、电梯更新、改造、维修费用不能及时筹措到位,有的是没有住宅专项维修资金,有的是住宅专项维修资金不足、业主不愿意出资维修,有的是业主与物业公司之间存在纠纷、不同意动用住宅专项维修资金。  
3、向厂家订购零部件及改造维修施工需要一定时间。

#### 措施:

1、对存在严重隐患的电梯应根据安全评估报告及时维修、改造或更换。  
2、需要动用有房屋维修资金的,业主、业委会、物业公司、维保单位要及时协商取得一致意见,住宅专项维修资金的申请流程按照2018年5月12日颁布的《市人民政府关于修改<武汉市住宅专项维修资金管理办法>的决定》(武汉市政府令第286号)执行。  
3、对于住宅专项维修资金不足或者未建立住宅专项维修资金的,按照“谁受益、谁出资”的原则,由电梯所有权人也就是业主共同筹措电梯维修、改造、更换资金。  
4、相关方对经费筹集方案达不成一致意见的,街道应牵头组织做好各方协调工作,争取尽早达成一致意见,确定电梯维修资金筹集方案。  
5、对停运的电梯,物业服务企业应做好安全防护工作,并将电梯停运原因、更新改造及修理方案及时告知业主。  
6、电梯维保单位应及时制定维修改造更新方案,及时采购相关零部件,尽快修好电梯。

### 四、电梯溜梯、下坠

#### 原因:

电梯属于机电设备,其机械部件、电气元件等在使用过程中必然会不断发生磨损、损耗、疲劳等现象,导致其工作不稳定甚至失效等情况,最终都可能造成电梯故障,影响电梯的正常运行。  
电梯控制系统检测到故障信号后,启动电梯自我保护措施,或者自动慢速返回到故障站(一般在一楼)、或者就近平层,出现“溜梯”“下坠”。

#### 措施:

1、物业服务企业要督促电梯维保单位对“溜梯”“下坠”的原因进行检查,及时排除存在的安全隐患,保证电梯正常运行。  
2、加强电梯安全知识宣传,引导业主正确理解和应对电梯“溜梯”“下坠”故障。

### 五、电梯噪音过大影响居民生活

#### 原因:

1、电梯运行噪音超过国家标准。  
2、建筑隔音设计不符合国家标准规范要求,电梯运行噪音通过建筑物传导到居民室内。

#### 措施:

1、质监部门依据《电梯技术条件》(GB/10058-2009)规定,对电梯机房、轿厢内以及开关门等实际运行噪音进行检测,对电梯运行噪音超标的,督促电梯维保单位进行整改,达到国家标准要求。  
2、国家标准《住宅设计规范》(GB 50096-2011)规定,电梯不应紧邻卧室布置,否则应采取隔声、减振措施。对因建筑隔音设计不符合国家标准要求而导致电梯噪声传导到居民室内的,房屋质量管理部门应督促住宅开发商进行降噪处理。

### 六、电梯停电导致大量困人

#### 原因:

国家标准对电梯供电电源只规定其电压波动范围为7%,没有要求电梯必须双回路供电、配置备用电源或者电梯断电应急平层装置的规定。《武汉市电梯安全管理办法》第十二条规定:“鼓励电梯使用双回路供电、配置备用电源或者电梯断电应急平层装置。”

#### 措施:

1、有条件的小区可考虑改造双回路供电、配置备用电源或者电梯断电应急平层装置。  
2、物业服务企业接到供电部门停电通知后,要加强电梯运行管理并告知业主。同时,积极做好电梯停电应急救援演练,发生停电后及时组织开展电梯困人救援工作。  
3、经常停电小区的电梯维保单位要做针对性的救援方案,增加配备应急救援人员。  
4、对住宅电梯供电电压波动范围超过国家标准的,物业服务企业要及时向供电部门反映,供电部门应及时处理。

### 小知识>>>

#### 一、底坑积水、渗水对电梯正常运行影响大

电梯的正常运行需要外部环境作保障,部分电梯底坑积水、渗水导致安装在底坑中的电梯零部件锈蚀损坏、线路短路等,容易造成电梯故障。

积水的主要原因有:底坑土建质量不符合要求,导致渗水、积水;消防管道、生活用水管道破裂漏水,流进电梯底坑;大雨天气造成小区渍水倒灌电梯底坑等。

物业服务企业应首先排除底坑积水,并查明底坑积水、渗水的原因,及时进行整改。同时组织电梯维保单位进行检查,及时更换零部件,排除电梯隐患,恢复运行。

#### 二、机房温度过高,电梯运行故障率明显升高

国家标准要求电梯机房温度不超过40℃,机房温度过高容易导致电梯故障,甚至停梯。

机房温度过高的原因是:机房通风降温设施不全或者不运行,电梯运行中因摩擦、电气散热等原因容易发热,尤其是夏季高温期间,机房温度过高,不容易散热,电梯元器件因高温容易发生故障,从而导致电梯故障。

物业服务企业应采取有效措施,必要时加装空调,使机房温度满足要求。

## 一图看懂

## 电梯安全管理责任体系

(根据《武汉市电梯安全管理办法》)

### 政府和职能部门的职责



#### 政府领导责任

加强对电梯安全工作的领导,将电梯安全工作纳入安全生产责任制考核范围,督促有关部门依法履行监督管理职责,及时协调解决电梯安全监管管理中存在的问题。



#### 属地管理责任

街道办事处(乡镇人民政府)应当督促电梯使用管理单位负责查找和报告电梯安全隐患;督促落实电梯社会监督员制度;组织和协调业主委员会筹措电梯修理、改造、更新资金。



#### 部门监管责任

特种设备安全监督管理部门对本辖区内的电梯安全实施监督管理。

### 建设行政管理部门

负责对建筑物中电梯规格、数量配置的设计审查以及电梯井道、机房、底坑、监控用房等建筑质量的监督管理;督促建设单位在电梯移交使用前履行电梯安全管理职责。对电梯配置不符合要求的建设项目,不予发放施工图审查备案证明。

### 规划行政管理部门

对电梯配置不符合要求的建设项目不予发放建设工程规划许可证。

### 住房保障房管部门

负责指导和监督受委托作为电梯使用管理单位的物业服务企业依法履行电梯管理职责;指导和监督其对住宅电梯日常运行维护费用单独设账、专款专用;依法办理、使用住宅专项维修资金用于住宅电梯修理、改造、更新工作。

### 公安、安监、工商、物价等行政管理部门

按照各自职责做好电梯安全监管的相关工作。

### 安全主体责任



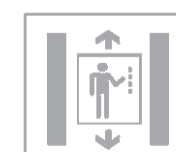
#### 业主责任

业主是建筑物附属电梯的所有权人,依法承担电梯安全运行的相应义务,明确使用管理单位。未明确使用管理单位的电梯不得投入使用。



#### 业主委员会责任

监督使用管理单位履行电梯安全管理职责;明确物业服务费中的电梯运行维护费用;组织筹措电梯修理、改造、更新费用;选定1名业主作为电梯社会监督员。



#### 电梯使用管理单位责任

定期为电梯申请定期检验,建立并严格执行相应管理制度,建立电梯安全技术档案;设置安全管理机构或者配备取得相应资格的电梯安全管理人员;委托依法取得资质的电梯维护保养单位进行电梯日常维护保养;组织电梯使用安全宣传;制订应急预案并定期演练。



#### 电梯维保单位责任

制订电梯日常维护保养计划并开展维护保养,如实填写维护保养记录和故障记录;建立24小时值班制度,设立应急救援电话。

策划:武汉市电梯安全综合治理工作领导小组  
武汉市质量技术监督局

## 15个群众投诉最多的小区电梯问题清单

序号	被投诉小区	投诉内容	使用管理单位	投诉数量	辖区
1	清江山水	电梯故障频发,经常下坠、溜梯、困人,怀疑电梯有质量问题,多次向物业反映都没有得到彻底解决。	湖北清江物业有限责任公司武汉分公司(清江山水) 湖北清江置业责任有限公司	132	东湖高新区
2	宜盛花园	电梯故障频发,长时间未得到解决。部分电梯常出现故障困人、溜梯、晃动等。	武汉顺民房地产开发有限责任公司(佳源花都)	115	江夏区
3	绿地悦澜湾	电梯经常发生困人、坠梯等现象。	长城物业管理有限公司武汉分公司	82	汉阳区
4	豹澜还建小区	电梯经常发生困人关人、下坠现象。	武汉光谷建设投资有限公司(豹澜还建社区) 武汉盛鹤腾飞物业管理有限公司(豹澜还建社区)	46	东湖高新区
5	南湖半岛	该小区电梯经常发生故障,出现关人、下坠、夹人等现象。	武汉今天物业管理有限公司(南湖半岛)	32	洪山区
6	佛祖岭	电梯经常发生关人、下坠等故障。	武汉佛祖岭物业服务有限公司	25	东湖高新区
7	东湖春树里	主要反映该小区1栋电梯经常出现故障、困人、停用等问题。	武汉普提金物业服务有限公司(东湖春树里)	20	武昌区
8	金地中心城	金地中心城东3栋电梯问题,一环再环、一拖再拖,到现在为止,每天打电话仍旧得不到解决,民生问题无人管无人处理,请政府出面帮帮老百姓。	武汉龙锦物业服务有限公司(金地中心城)	16	东湖高新区
9	水晶郦都	电梯面板松动,且周围砖墙脱落,物业不予理睬,电梯运行环境不好,一下大雨电梯就不能下负一楼,电梯地板腐蚀严重。	武汉康城兴业物业管理有限公司(水晶郦都)	16	江夏区
10	观澜御苑	电梯经常出现运行故障,按紧急呼叫无人接听。	武汉华楚物业服务有限公司(观澜御苑)	15	武汉开发区
11	嘉禾园	电梯故障率较高,经常关人、停运,通风机和应急电话无法使用	武汉海顺物业管理有限公司(嘉禾园)	15	东西湖区
12	鹏程花园	电梯经常出现故障,物业以电梯配件需要2000元为由不维修,电梯天花板没有,电线灯管裸露在外。	武汉团结物业管理有限公司(鹏程花园)	15	洪山区
13	吾行里	电梯故障率较高、下坠,电梯门打不开,无法在指定楼层停开,故障一个月无人修理。	湖北鸿敬恒翔事业发展有限公司	15	青山区
14	保利时代	电梯经常出现溜梯、困人等故障。	保利(武汉)物业管理有限公司	14	东湖高新区
15	东湖壹号	电梯存在经常故障、下坠、常修常坏、运行声音大等问题。	武汉东湖壹号物业管理有限公司(东湖壹号)	14	武昌区