**用户需求书**

**一、项目概况**

项目名称：电梯使用管理服务项目

采购方式：竞争性磋商

采购预算：2672254.80元（三年，不作为报价依据）

最高限价（元）：890751.60元/年，超过最高限价为无效报价

服务期限：三年

资金来源：自筹经费

服务地点：海南医学院第二附属医院

1. **服务范围**

附件1

 **电梯清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 电梯编号 | 安装（所在）位置 | 品牌 | 电梯型号 | 层站 |
| 1 | 1# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S105 | 15/15（1~15） |
| 2 | 2# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S105 | 15/15（1~15） |
| 3 | 3# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S105 | 17/17（-2~15） |
| 4 | 4# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S105 | 17/17（-2~15） |
| 5 | 5# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S105 | 15/15（1~15） |
| 6 | 6# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S105 | 15/15（1~15） |
| 7 | 7# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S105 | 17/17（-2~15） |
| 8 | 8# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S105 | 17/17（-2~15） |
| 9 | 9# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S105 | 17/17（-2~15） |
| 10 | 10# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-P825-CO105 | 16/16（-1~15） |
| 11 | 11# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-P825-CO105 | 16/16（-1~15） |
| 12 | 12# | 住院大楼A（3号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S105 | 18/18（-2~16） |
| 13 | 13# | 医技楼（2号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 6/6(-1~5) |
| 14 | 14# | 医技楼（2号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 6/6(-1~5) |
| 15 | 15# | 医技楼（2号楼） | 广州永日ECE | GSW-P825-CO60 | 2/2(3~4) |
| 16 | 16# | 医技楼（2号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 4/4(1~4) |
| 17 | 17# | 医技楼（2号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 6/6(-1~5) |
| 18 | 18# | 医技楼（2号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 6/6(-1~5) |
| 19 | 19# | 医技楼（2号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 6/6(-1~5) |
| 20 | 20# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 5/5(1~5) |
| 21 | 21# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 6/6(-1~5) |
| 22 | 22# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 6/6(-1~5) |
| 23 | 23# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 6/6(-1~5) |
| 24 | 24# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 5/5(1~5) |
| 25 | 25# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 6/6(-1~5) |
| 26 | 26# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | RVF-F2000-2S60 | 2/2(-1~1) |
| 27 | 27# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | GSM-B1600-2S90 | 6/6(-1~5) |
| 28 | 28# | 住院大楼A（3号楼） | 上海三菱电梯 | LEHY-III | 2/2（-1~1） |
| 29 | 扶梯1# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | RF35-100P  | 1至2层右上行 |
| 30 | 扶梯2# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | RF35-100P  | 1至2层左下行 |
| 31 | 扶梯3# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | RF35-100P  | 2至3层左上行 |
| 32 | 扶梯4# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | RF35-100P  | 2至3层右下行 |
| 33 | 扶梯5# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | RF35-100P  | 3至4层右上行 |
| 34 | 扶梯6# | 门诊楼（1号楼） | 广州永日ECE | RF35-100P  | 3至4层左下行 |
| 35 | B1# | 住院大楼B（6号楼） | 上海三菱电梯 | LEHY-II | 6/6(1~6) |
| 36 | B2# | 住院大楼B（6号楼） | 江苏埃尔法 | TKJ | 6/6(1~6) |
| 37 | B3# | 住院大楼B（6号楼） | 上海三菱电梯 | LEHY-IIB | 6/6(1~6) |
| 38 | B4# | 住院大楼B（6号楼） | 上海三菱电梯 | LEHY-IIB | 6/6(1~6) |
| 39 | W1# | 13号楼 | 江苏埃尔法 | TKJ | 5/5(1~5) |
| 40 | W2# | 16号楼 | 珠江富士电梯 | ZFTB1000/1.0-JXW(VVVF) | 3/3(1~3) |
| 41 | W3# | 7号楼 | 珠江富士电梯 | ZFTB1600/1.0-JXW(VVVF) | 6/6(1~6) |
| 42 | W4# | 新高压氧科（18号楼） | 上海阿尔法电梯 | ALB-II | 3/3(1~3) |
| 43 | W5# | 5号楼 | 奥的斯电梯 | GeN2 | 7/7（-1~6） |
| 44 | W6# | 配套中心 | 珠江富士电梯 | GSTGW1000/1.0-TXW（VVVF） | 4/4(1~4) |
| 45 | W7# | 配套中心 | 珠江富士电梯 | GSTGW1000/1.0-TXW（VVVF） | 4/4(1~4) |
| 46 | W8# | 职工食堂 | 江苏埃尔法 | TKJ | 3/3（1~3） |
| 47 | W9# | 转化室 | 江苏埃尔法 | WTKJ | 2/2（1~2） |
| 48 | J1# | 15号楼 | 蒂森 | MEB | 9/9（-1~8） |
| 49 | J2# | 15号楼 | 蒂森 | MEB | 9/9（-1~8） |
| 50 | J3# | 15号楼 | 蒂森 | MEB | 9/9（-1~8） |
| 51 | J4# | 15号楼 | 蒂森 | MEB | 9/9（-1~8） |
| 52 | J5# | 15号楼 | 蒂森 | MEB | 9/9（-1~8） |
| 53 | J6# | 15号楼 | 蒂森 | MEP | 9/9（-1~8） |
| 54 | J7# | 15号楼 | 蒂森 | MEP | 9/9（-1~8） |
| 55 | J8# | 15号楼 | 蒂森 | MEL-S | 3/3（-1~2） |
| 56 | J9# | 15号楼 | 蒂森 | MEF-L | 2/2（1~2） |
| 57 | J10# | 15号楼 | 江苏埃尔法 | WTKJ | 2/2（-1~1） |
| 58 | 7-1# | 7号楼 | 江苏埃尔法 | WTKJ | 6/6(1~6) |
| 59 | 7-2# | 7号楼 | 江苏埃尔法 | WTKJ | 6/6(1~6) |
| 60 | 7-3# | 7号楼 | 江苏埃尔法 | WTKJ | 6/6(1~6) |

**三、服务标准**

1、提供电梯使用管理服务，至少拟配备18人。为使电梯管理规范、高效，投标人须满足以下《采购人电梯使用管理值班实施方案（试行）》，详见附件2。（提供承诺函，格式自拟）

2、加强电梯使用管理服务外包业务监督管理，提高服务质量，确保服务合同全面履行，投标人须满足以下《采购人梯使用管理服务质量考核办法》，详见附件3。（提供承诺函，格式自拟）

★3、医院医疗区后续安装、投入使用的所有电梯，自投用之日起，投标人须履行电梯使用管理义务，以满足电梯管理需求。若采购人要求增加专用梯，无论新启用电梯或使用原有电梯作为专用梯，则每梯另行增加电梯司机2人轮班。

**注：1.未提供承诺函视为未响应。**

**2.带★条款为必须响应条款。**

**以上未响应按无效投标处理。**

附件2

海南医学院第二附属医院

电梯使用管理值班实施方案

（试行）

为使电梯管理规范、高效，特制订以下《海南医学院第二附属医院电梯使用管理值班实施方案（试行）》，在实施过程中将根据实际情况不断修正完善。

一 人员配置

二 电梯管理人员工作制度

三 电梯管理人员职责

四 电梯管理细则

五 各项记录表

本项目电梯管理使用方案编辑依据：《电梯使用管理与维护保养规则》(TSG T5001-2009)、《特种设备操作规程》、《特种设备安全监察条例》。

一、人员配置

1．管理人员（18人）

管理组长1人；

组员17人：

值班室3人；

流动巡逻8人；

电梯专业司机2人；

机动轮休3人，

1楼引导员1人

2．岗位班次安排

 a. 值班岗24小时

 早班：7:00——15:00 1人

 中班：15:00——23:00 1人

 晚班：23:00——次日7:00 1人

就餐时间由巡逻人员轮替。

 b. 电梯专业司机岗

早班：7:00——15:00 1人

 中班：15:00——23:00 1人

就餐时间由巡逻人员轮替

c. 流动巡逻岗时间24小时

早班：7:00——15:00 3人

 中班：15:00——23:00 3人

 晚班：23:00——次日7:00 2人

注：巡逻岗1人巡查5号楼、6号楼、7号楼、办公楼、15号楼、16号楼、18号楼、职工食堂。2人巡查1、2、3号楼及开送药电梯。

d. 物资药品专用梯（巡逻岗抽调）

早班：7:30——13:30 1人

 中班：14:30——18:30 1人

e.1楼疏导人员。

 f. 机动轮休。

 3人配合巡逻岗、手术电梯、送药电梯、值班室轮休，节假日由组长合理安排调整。

注：巡逻岗以及机动岗，持有电梯电气维修证（根据规定，操作电梯必须持有维修证）。出现应急问题可以应急处理。

为响应节能减排，每天巡逻不低于3次，做好记录。每天下午18点关闭1#-6#扶梯，19点关闭17#、20#、21#、23#、24#、27#电梯，22点关闭1#、2#、5#、6#电梯，每天早上7点打开关闭的电梯。（以上开关梯时间按甲方要求进行随时调整）。

应急处理要求，接到应急通知，5分钟内赶到现场，根据不同事情，按照应急演练规定，快速处理问题。

电梯管理人员工作制度

一、严格遵守国家有关特种设备的安全规定，服从政府部门的管理。

二、遵守业主相关规章制度，接受业主监督，服从业主管理，注意安全运行，服务态度热情，文明待客，方便医疗。

三、遵守劳动纪律，不擅离职守，不迟到早退，不在工作时间玩手机，不做与工作无关的事情。电梯值班手机仅用于电梯使用管理值班，不得用于打无关电话聊天、玩游戏、上网等无关事务。

四、注意仪表，穿工作服、戴工作卡上班。

五、电梯作业人员必须经质量技术监督特种设备安全监察部门[培训](http://www.aqpx.cn/%22%20%5Ct%20%22_blank)考核合格后，方可上岗。

六、严格遵守操作规程，不违章作业、违章指挥、违反劳动纪律。

七、要努力学习业务知识，熟练掌握业主方电梯的性能、原理、构造、用途和操作规程，不断提高服务技术水平，非电梯操作人员，不得随便操作、开动。

八、切实履行《电梯管理人员职责》，严格按照《电梯管理细则》实施，确保电梯安全使用，保证医疗和急救工作的使用。

九、认真做好电梯服务工作并做好相关工作记录。（必备记录本：1、交接班记录；2、电梯日常巡查记录；3、电梯故障情况登记及处理记录；4、维保监督记录。）

十、针对业主电梯安全、管理、运行等各相关方面提出合理建议，以达到安全运行、优化效率的目的。

电梯管理人员职责

**一、总则**

1、甲方（海南医学院第二附属医院）为电梯所有权者，乙方（电梯使用管理服务提供方）为电梯使用管理权者，履行并承担电梯相关法律法规、安全技术规范的各项使用管理责任和义务，为甲方提供全面优质的电梯使用管理服务。

2、以确保安全为第一要务，坚守工作岗位，集中精力，看（开）好电梯，及时发现电梯异常、故障、困人等情况并及时正确处理，保证上、下送乘梯人员特别是患者和医务物资的安全，确保乘梯安全有序。

3、爱护电梯设备，按照电梯用途做好电梯使用引导和管理工作，保持电梯地坎的清洁，谨防电梯被推车及重物撞坏；严禁在电梯内抽烟，严禁超载运行，严禁易爆、易燃品进入电梯内，确保乘梯方便和安全。

4、每班次均须做好交接班记录，含交接时间、交接物品、交接事项、跟进处理、接班人工作记录等，并有交接双方签名（详见附件《电梯使用管理组交接班及工作记录表（样表）》）。追踪落实工作中发现的问题及处理情况并记录，未解决的交给接班人继续跟进落实。

5、做好电梯日常巡查工作并做好记录（详见附件《直梯（扶梯）安全管理日常巡查记录表（样表）》）。

6、监督电梯定期维护保养，监督每次维保工作质量，做好电梯维保监督记录（详见附件《电梯维保监督记录表（样表）》）。

7、认真做好电梯故障情况登记及处理记录，含故障电梯编号、发现故障报修时间、维修人员到达时间、故障修复时间、故障原因、处理方式等等必要内容（详见附件《电梯故障情况登记及处理记录表（样表）》），做好统计、分析，为电梯安全管理提供数据分析支持和合理建议。

8、仔细观察电梯使用情况，如人流高峰时段、人流密集楼层、乘梯倾向（哪台电梯使用较多哪台使用相对少）、电梯运行效率等，做好统计分析，提出合理运行调整方案和建议，特别是须为院方改善3号楼一层候梯厅拥堵现象，做好导流工作。

9、做好节假日的值班工作，保持通讯畅通，紧急情况及时应急处理。

10、配合院方需要，做好其他与电梯的相关的应急性、临时性工作，做到随叫随到，随需随送，保证电梯安全使用和医院有关工作的正常运转。

11、遇电梯维保、检修、故障及其他任何原因导致停梯，应及时向院方反映并持续汇报处理进展情况，直至电梯恢复正常运行。发现任何安全隐患或需院方完善或改进的地方应及时提出合理建议。

**二、管理组长职责**

1、以确保安全为第一要务。

2、全面负责电梯管理组现场管理工作。

3、负责与院方的沟通、汇报工作。

4、做好管理组成员的管理、培训、监督工作。

5、做好各岗位人员排班（含节假日）。

**三、值班岗工作职责**

1、当班值班人员必须随身携带电梯值班手机，交接班时交于下班次值班岗，保证电梯值班手机24小时开机，随时注意接听来电，保证通讯畅通，接听电话礼貌用语，接报后根据接报内容立即安排处理。

2、当班值班岗为现场调度员，应妥善高效利用值班手机，在有需要时负责调度安排流动岗、司机岗、维保单位维修人员等与电梯相关的人员与事项，保证时效性。

3、值班岗坚持24小时值班制度，不擅离职守（若确实需要暂离值班室如参与紧急救援时应随身携带值班手机），要集中精力、提高警惕，通过电梯视频监控及接听电梯故障报修及求救电话（五方对讲、值班专用手机），及时发现电梯异常、故障、困人等情况并及时正确处理，确保乘梯安全。

4、发现或接报电梯异常、安全隐患及故障，立即通知流动岗现场查看处理，必要时立即停止运行，及时向院方反映并通知维修人员，待修复后方能使用，认真做好电梯故障登记及处理记录，并及时向院方报告维修情况，保证医疗和急救工作的使用。非维修人员不得随意修理，否则，发生事故当事人自负。

5、电梯钥匙存放值班室，做好电梯钥匙管理，需要使用时做好使用记录，及时回收，不得将电梯钥匙交给无关人员，交接班时做好交接。

6、接到手术用梯预约通知，及时通知并督促电梯司机，确保满足手术用梯需要。

7、当出现电梯困人时，立即通知催促流动岗第一时间赶赴现场紧急处理，同时通知并督促维保单位及时处理，若有需要值班岗应赴现场参与救援，以救人脱困、人员安全为第一要务，人员脱困后返回值班室值班。

8、做好值班岗位的卫生，保持整洁。

四、流动岗工作职责

1、每天定点定线对医院所有电梯进行巡回检查（包括轿门开关是否灵敏；层门间隙状况；轿厢内照明、通风情况和平层度；层门及轿厢内按钮、显示是否正常；轿厢应急装置是否正常；电梯运行状态；轿箱内警示标志、电梯使用安全守则等是否齐全清晰；电梯机房设备、空调、照明、门窗、机房环境；自动扶梯包括运行情况、扶梯入口、梯级踏板、扶手、栏杆、梳齿检修照明、上下行及停运开关、限速器开关及其它安全开关、噪声和震动、警示标志、清洁情况等等），认真做好电梯日常巡查记录，异常现象通知并督促维保单位及时处理，巡查结束时将电梯钥匙交回值班室。追踪落实工作中发现的问题及处理情况并记录，未解决的交给接班人继续跟进落实。

2、按时操作开动、关闭电梯及机房空调、照明、门窗。

3、爱护电梯设备，保持电梯地坎的清洁，谨防电梯被推车及重物撞坏；严禁在电梯内抽烟，严禁超载运行，严禁易爆、易燃品进入电梯内，确保电梯安全使用。

4、按照电梯用途做好电梯使用引导和管理工作，确保乘梯方便和安全。

5、监督电梯定期维护保养，监督每次维保工作质量，做好电梯维保监督记录。

6、及时发现电梯异常、安全隐患及故障，发现或接报电梯异常或故障时，立即赶赴现场查看，必要时立即停止运行，及时向院方反映并通知维修人员，待修复后方能使用，认真做好电梯故障登记及处理记录，并及时向院方报告维修情况，保证医疗和急救工作的使用。非维修人员不得随意修理，否则，发生事故当事人自负。

7、当出现电梯困人等紧急状况时，应立即设法安全救人脱困，无法解决时立即请求支援，以确保电梯使用安全为第一要务。

五、电梯司机工作职责

1、坚守工作岗位，集中精力，安全、规范开梯，开好电梯，保证上、下送乘梯人员特别是患者和医务物资的安全。

2、无手术需要时保持电梯正常运行，卧床、轮椅伤病员优先乘梯。

3、保持通讯畅通，接到手术预约通知后，及时使用电梯司机专用功能，提前将手术室专用梯开至相应楼层等候，礼貌劝阻无关人员乘梯并说明情况，确保满足手术需要，手术使用后将电梯恢复正常运行。

4、爱护电梯设备，按照电梯用途做好电梯使用引导和管理工作，保持电梯地坎的清洁，谨防电梯被推车及重物撞坏；严禁在电梯内抽烟，严禁超载运行，严禁易爆、易燃品进入电梯内，确保乘梯方便和安全。

5、发现或接报电梯异常、故障、困人等情况，及时向流动岗、值班岗、管理组长乃至院方汇报。

6、做好相关交接班记录和工作记录。

六、引导员工作职责

1、爱护电梯设备，按照电梯用途做好电梯使用引导和管理工作。

2、做好导流工作，微笑服务，礼貌用语，根据现场实际情况有效引导乘梯人安全有序乘梯或通行，改善3号楼一层候梯厅拥堵现象。

3、仔细观察电梯使用情况，如人流高峰时段、人流密集楼层、乘梯倾向（哪台电梯使用较多哪台使用相对少）、电梯运行效率等，做好统计分析，提出合理运行调整方案和建议。

4、无手术用梯需求时保持手术电梯正常运行，卧床、轮椅伤病员优先乘梯。

5、发现或接报电梯异常、故障、困人等情况，及时向流动岗、值班岗、管理组长乃至院方汇报。

电梯管理细则

一 、电梯日常管理

1、日常工作时电梯的管理措施

① 流动岗每班次上班时进行全院电梯巡查（包括电梯机房设备、空调、门窗等），做好巡查自检记录，巡查结束时将电梯钥匙交回值班室。

 ② 巡逻时要特别注意检查电梯轿门和每层厅门地坎有无异物。

 ③ 每班次上班时用清洁软质棉布，轻拭光幕。

 ④ 发现有小孩子在电梯厅附近玩耍，比如说在拍、拉电梯厅门，要立即上前劝阻、警告他（她）们立即离开。

 ⑤ 当有小孩子一起乘电梯时，要特别注意，小孩子因为好奇，会将手指塞入门缝等处，引起不必要的事故。

 ⑥ 发现有人连续按电梯呼梯按钮时要上前告诉他正确的使用方法，只要按钮亮时，就表示指令已经输入。还有，当要下去时，只要按下行的按钮就可以了，如果上下都按了，反而会影响电梯使用效率。

⑦ 当有较多用户要乘电梯时，要做好引导工作，要上前帮助按住梯门安全挡板或挡住光幕，也可按住上下按钮，等用户完全进入电梯后，自己方才进入。

⑧ 提醒乘客乘坐电梯时，不要靠紧轿门。

⑨ 轿厢内照明设施保持完整，灯泡损坏、不亮应及时更换。

2、电梯运送材料或医务垃圾时，要用专用污梯。

3、电梯在发现故障时的管理措施

 ① 发现电梯在开关门或上下运行当中有异常声音、气味

要立即停止使用或就近停靠后停用，通知维修人员。

 ② 如果发现电梯不能正常运行，要立即停用。

③ 在每次停止使用前，都要检查里边是否有乘客。

④ 确认电梯故障已排除可安全使用时方可恢复正常运行。

4、电梯在保养或维修情况下的管理措施

① 在电梯厅门口设置告示牌。

② 在电梯厅门口布置人员，用户带重物上楼时，要指导搬运。

③ 监督电梯按时保养和及时维修，并做好记录。

二、电梯应急管理

1、突然停电时电梯的处理方法

① 迅速检查电梯中是否有人。

② 如果困人，迅速启动《电梯困人应急救援程序》。

③ 在完成检查或救人后，要在电梯厅门口设置告示牌，通知电梯维修人员。

2、电梯进水的处理方法

① 迅速检查电梯是否困人，同时通知维修人员。

② 如果困人，迅速启动《电梯困人应急救援程序》。

③ 到机房关闭电源。

④ 将电梯通过手动的方式盘到比进水层高的地方。

⑤ 阻止水继续进入电梯，清扫厅门口的积水。

⑥ 在电梯厅门口设置告示牌，等待修理。

3、台风时电梯的管理

① 检查楼梯口所有的窗户是否完好、关闭。

② 将多余的电梯开到顶层，停止使用，并关闭电源。

③ 检查机房门窗及顶层，是否渗水，如果有的话，要迅速通知管理处。

④ 如果只有一台电梯的情况下，要加强巡逻次数，如果发现有某处地方渗水，会影响电梯的正常使用，也要将此电梯停止使用，并关闭电源。

4、火灾情况下的电梯管理

① 按下1F电梯厅门口的消防按钮，电梯会自动停到1F，打开门并停止使用。

② 如果发现电梯消防按钮失灵时，用钥匙将1F的电梯电源锁从ON的位置转到OFF位置，电梯也会自动停到1F，打开操纵箱盖，按下“停止”的按钮。

③ 告诫医生患者，火灾发生时不要使用电梯。

三、 电梯困人救援程序

1、接到电梯困人报警后，组织人员进行救援，同时对被困人员进行安慰。安慰的话语：“请不要着急，现在电梯出现了一些故障，请站在电梯里不要乱动，不要爬窗，不要用手扒门，我们立即组织人员过来救援。” 问清以下几个问题：

① 被困电梯的层数；

② 被困人员的人数；

③ 有无体弱者，如孕妇、老年人、有没有受伤。

注：救援工作必须二人以上才可以进行。救援人员在执行救援任务时要随带电梯机房钥匙和电梯三角钥匙。

2、到达指定位置后根据楼层示意灯观察电梯位置，当无楼层指示时，要逐层敲门确定电梯轿厢的大概位置。

3、到电梯轿厢所在位置后与被困人员取得联系或用机房电话与被困人员取得联系，通知他们：

① 保持镇静，并说明轿厢随时可能移动，不要惊慌； ② 不要爬窗，不要扒门，尽量站在电梯轿内中央。

4、进入机房关闭故障电梯电源开关（要确定故障电梯）。

5、实施手动盘车程序

① 一人把持住盘车轮后，另一人员手动挚动释放杆，打开抱闸（注意先后顺序）；

② 打开抱闸时要以点击的方式，两人相互配合，防止溜车；

③ 注意观察平层标志，使轿厢移动，当到平层区域后停止盘车。

④ 确认刹车无误后，放开盘车手轮。

6、用三角钥匙打开电梯门，协助被困人员离开电梯轿厢。

7、重新关好门，确认门锁已锁上。

8、通知维保公司并做好记录

**电梯使用管理组交接班及工作记录表（样表）**

**日期： 年 月 日 班次时段： 岗位：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **交接班时间** |  | **交班人** |  | **接班人** |  |
| 交接物品 |  |
| 交接事项 |  |
| 跟进处理 |  |
| 接班人工作记录 |  |
| 备注 |  |

**电梯使用管理组交接班及工作记录表（样表）**

**日期： 年 月 日 班次时段： 岗位：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **交接班时间** |  | **交班人** |  | **接班人** |  |
| 交接物品 |  |
| 交接事项 |  |
| 跟进处理 |  |
| 接班人工作记录 |  |
| 备注 |  |

说明：1、交班人填写交接物品及事项（工作正常或异常情况及其它需跟进事项），交接双方核对签字； 2、接班人填写跟进处理情况及本班次工作记录，未完成须跟进事项同时记录在下一班次交接班记录中；3、时间填写精确到分钟。

**电梯故障情况登记及处理记录表（样表）**

**日期： 年 月 日**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **故障序号****（每月排序）** |  | **梯号** |  | **记录人** |  |
| 报修时间 |  | 到场时间 |  | 结束时间 |  |
| 故障原因 |  |
| 处理方式处理过程维修内容（注明时间节点） |  |
| 处理结果 |  |
| 备注 |  |

**电梯故障情况登记及处理记录表（样表）**

**日期： 年 月 日**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **故障序号****（每月排序）** |  | **梯号** |  | **记录人** |  |
| 报修时间 |  | 到场时间 |  | 结束时间 |  |
| 故障原因 |  |
| 处理方式处理过程维修内容（注明时间节点） |  |
| 处理结果 |  |
| 备注 |  |

说明：1、务必及时、认真、如实填写，不缺记、漏记、错记，故障原因及处理过程须准确详细；

 2、各时间点填写精确到分钟。

**直梯安全管理日常巡查记录表（样表）**

设备编号： 使用地点： 日期： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 轿厢内照明、通风 | 轿厢内应急装置（应急电话、警铃） | 各按钮、显示 | 开关门是否灵敏顺畅，轿门、层门间隙 | 检验标志、注意事项、警示标识 | 电梯运行状态（抖动、噪音）、平层情况 | 备注（异常、故障及处置情况） | 检查人员签名 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 24 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 25 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 26 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 27 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 28 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 29 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 30 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 31 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 说明：1、检查项目符合要求的在方框内打（√），存在异常或正在维（护）修或正在处理的打（△）。2、备注中注明存在何种异常情况或故障、原因、处理结果等。 |

**扶梯安全管理日常巡查记录表（样表）**

设备编号： 使用地点： 日期： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 扶梯梯级踏板 | 扶手、栏杆、梳齿检修照明 | 上、下行及停止开关 | 限速器开关及其它安全开关 | 检验标志、注意事项、警示标识 | 扶梯运行情况、噪声和震动 | 备注（异常、故障及处置情况） | 检查人员签名 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 24 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 25 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 26 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 27 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 28 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 29 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 30 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 31 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 说明：1、检查项目符合要求的在方框内打（√），存在异常或正在维（护）修或正在处理的打（△）。2、备注中注明存在何种异常情况或故障、原因、处理结果等。 |

**电梯维保情况监督记录表（样表）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **梯号** | **开始时间** | **结束时间** | **维保工作情况** | **记录人** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

说明：1、电梯使用管理组应及时了解维保情况，并进行监督，如实填写本记录表。

1. 应记录维保工作情况，如是否按时维保、维保质量、维保开始结束时间等。

附件3

**海南医学院第二医院电梯使用管理服务质量**

**考核办法**

**一、目的**

为加强医院电梯使用管理服务外包业务监督管理，规范医院**电梯使用管理服务**承包方（以下简称外包单位）的行为，提高服务质量，确保服务合同全面履行，维护医院利益，降低医院责任风险，特制订本监督管理办法。

**二、质量监控方式**

1、沟通协调会

外包单位现场管理负责人必须参加后勤部例会，汇报工作情况、反馈需协调解决问题；

视情况需要不定期组织外包单位单独召开协调反馈会，协商存在问题的解决措施与期限、听取外包方合理的意见与建议。

2、监管检查（由监管人进行）

结合《海南医学院第二附属医院电梯使用管理值班实施方案》中规定的电梯管理人员工作制度、电梯管理人员职责，随时进行不定期抽查。并做好检查记录，发现问题及时发出整改通知单并对改进结果进行跟踪。

**三、服务质量评审的内容**

日常检查内容包括：结合《电梯使用管理值班实施方案》中规定的电梯管理人员工作制度、电梯管理人员职责，对外包方人员配置情况（是否按要求配备足额人员）、到岗服务时间（各岗位服务时段）、劳动纪律（是否擅离职守、是否迟到早退、工作时间做无关的事情、值班手机是否违规使用等）、仪表（是否穿制度或佩戴工作卡、是否穿拖鞋等）、服务态度、服务流程（电梯巡检流程、电梯故障处理流程、专用电梯服务流程等）、职责履行（结合《电梯使用管理值班实施方案》检查是否履行各项职责如是否按时巡查电梯设备及机房、电梯安全运行、方便医疗等）、服务现场结果（困人应急处理结果、故障督促维修结果、专用梯使用需求满足情况、巡查发现问题是否全面及时以及处理情况等）、服务时效（值班电话和电梯应急电话接听是否及时、应急到场时间、专用电梯到位时间等）、各种服务工作记录（《交接班及工作情况记录》、《电梯故障及处理情况记录》、《电梯设备日常巡查记录》等是否及时、认真、如实、细致填写）等，做好监管检查记录，对存在的问题及时发出书面《整改通知单》并跟踪改进，保留相应资料作为考核依据。

**四、惩处规则**

1、发生以下情形之一，处50元罚款/人次。

（1）仪表不整，如不穿制度、穿拖鞋等。

2、发生以下情形之一，处100元罚款/人次。

（1）各项工作记录未能及时、认真、如实、细致填写或提交业主。

（2）工作时间做无关的事情、值班手机违规使用等。

3、发生以下情形之一，处200元罚款/人次。

（1）工作时间躲卧休息、擅自离岗、怠忽工作者；

（2）迟到、早退；

（3）妨碍工作秩序或因个人过失发生工作错误，情节较轻者；

（4）在服务区域内喧哗或口角，情节较轻者；

（5）在禁烟区（含办公室、值班室等）抽烟但未导致其他不良后果。

4、发生以下情形之一处，500元罚款/人次。

（1）工作时间炊煮、睡觉、喧哗、嬉戏、吵闹。

（2）违规停放或充电给电动车。

（3）擅自变更工作流程或不按工作流程执行者，如电梯巡检流程、电梯故障处理流程、专用电梯服务流程等。

（4）值班电话和电梯应急电话接听不及时、应急到场时间不及时、专用电梯到位不及时，但未造成其他不良后果者。

（5）巡检发现问题不全面不及时，电梯辅助性零配件损坏（如轿厢灯、呼梯按钮等），而被业主监管人员先发现，但未造成其他不良后果者。

（6）无意导致医院财物损失者（同时赔偿所造成的损失）；

5、发生以下情形之一处1000元罚款/人次。

（1）人员缺岗。

（2）未按时巡查电梯设备及机房、未及时发现并报告存在的电梯安全隐患（如电梯晃动、异响、五方对讲等）或电梯故障，而被业主监管人员先发现，但未造成其他不良后果者。

（3）电梯异常未及时通知并催促维保单位检修。

（4）被医护人员或伤病员家属投诉，确属外包方原因，但未造成其他不良后果者。

（5）服务态度恶劣，与医护人员或伤病员家属争吵，影响医院形象声誉者；

（6）在工作场所酗酒或酒后上岗。

（7）争吵、打架，从事不良活动情节较轻者。

（8）业主下发了限期整改通知单而未及时整改者。

6、发生以下情形之一处5000元罚款/人次。

（1）面对监督、检查发现问题时包庇、舞弊，或弄虚作假、伪造工作记录者；

（2）因玩忽职守、工作不力、业务疏忽或其他属于外包方原因导致媒体负面报道；

（3）损毁涂改重要文件或其它方式故意损坏、损失医院财产、公物（同时赔偿所造成的损失）。

（4）其他重大违规行为者（如违反电梯安全规定、消防安全规定、电梯操作规程），但未造成其他不良后果者。

（5）在服务区域或宿舍内赌博者。

（6）盗窃财物者（同时赔偿所造成的损失）。

（7）发生电梯困人未及时到场，超过40分钟未解救被困人员，但未造成其他不良后果者。

7、发生以下情形之一，扣罚当月管理费，同时甲方有权终止合同。

（1）以隐瞒事故为目的，怠于报告或将有关资料、证据隐匿、涂改或遗弃者（同时承担所造成的其余所有不良后果，负完全责任）。

（2）因缺岗、擅离职守、业务处理不当或其他属于外包方单方原因，导致安全、治安重大事故者（同时承担所造成的其余所有不良后果，负完全责任，并赔偿因此造成的甲方损失）。

**四、监管工作样表**

1、电梯使用管理值班服务质量检查记录表（详见附件）

2、电梯使用管理值班服务整改通知单（详见附件）

**电梯使用管理值班服务质量检查记录表**

检查类别：定期/抽检 检查时间： 检查人：

|  |  |
| --- | --- |
| 检查项目 | 检查结果 |
| 人员到岗 |  |
| 仪表 |  |
| 劳动纪律 |  |
| 服务态度 |  |
| 服务流程执行情况 |  |
| 服务现场结果 |  |
| 服务时效 |  |
| 各项工作记录 |  |
| 其它 |  |
| 备注 |  |
| 说明 |  |

**电梯使用管理值班服务整改通知单**

编号： 检查时间： 检查人：

|  |  |
| --- | --- |
| 存在问题描述 |  |
| 整改要求 |  |
| 备注 |  |

外包方签收人： 签收时间：