國立臺北商業大學

文件編號		文 件 名 稱	版　　本	01
製訂單位	營繕組	校區電梯故障危機處理標準	頁　　數	1/4

1. 目的：旨在建立電梯故障危機處理機制，發生電梯故障或關人之因應措施，並依通報應變、處理等二階段實施，落實校園安全，提醒全校教職員工生搭乘電梯，懂得如何應變。有了應變能力，萬一發生緊急事故，才不會束手無策，將災難減到最低。維護師生員工安全。
2. 範圍：針對校園電梯故障事件，共區分 2 類計有 4 項：
   2.1 天然災害類:水(風)災、地震。
   2.2 意外事故類:停電、人為(使用不當或**電梯管理不善**)。
3. 定義：略。
4. 作業內容：
   4.1 流程圖如附件一。
   4.2 作業程序說明
      4.2.1 校區電梯設備故障人員受困事故發生。
         4.2.1.1 上班日時間直接通知營繕組處理。
         4.2.1.2 非上班日時間則由警衛室協助通報。
      4.2.2 電梯設備。
         4.2.2.1 無預警台電停電。
         4.2.2.2 全校停電。
         4.2.2.3 接獲通報詢問發生地點、電梯停置之樓層、受困人數(包括受困人員狀況)。
         4.2.2.4 依緊急連絡電話立即通知學校合約維護保養廠商前來處理並記錄通報時間、到校時間 (電梯故障人員受困時，廠商接獲通報 30 分鐘內需至現場處理，另連絡校安中心人員協助。)
         4.2.2.5 警衛室對講機：
            1.透過電梯車廂內緊急電話安撫受困人員情緒，並告知受困人員「我已通知電梯公司儘速派員前來處理，我將立即至現場，請稍待。」等訊息，減少受困人員浮躁心情。
            2.持續安撫受困人員及詢問是否有緊急狀況，如有緊急狀況，通知救援單位 119，由救援單位(消防隊)判定處置方式。
         4.2.2.6 達現場處置要點：
            1.至電梯停置樓層確認受困人員是否有安全虞慮;了解電梯內風扇及照明設備運轉情形。
            2.人員有立即危險時，連絡消防隊派遣救護車輛前來，並告知受困人員知悉，由消防人員判定處置方式。
            3.若電梯故障受困人員無立即危險，則儘量避免破壞電梯門，由專業廠商以排除故障方式行之。
            4.給予受困人員心理支持及情緒安撫，並給予相關協助。
            5.電梯故障係指電梯機件故障，故宜聯絡電梯廠商派技術人員前來維修，依起重升降機具安全規則規定，非專業人員不得擅自處理電梯各部機件或關閉電源，避免發生危險。
         4.2.2.7 業務相關人員與電梯維護廠商處理事故完成、人員脫困，後將其結果回報營繕組或單位主管。

4.2.2.8 電梯維護廠商詳實填具故障情形、原因、處理過程紀錄，並反覆檢測設備運行安全無虞後，始可重新啟用。

4.2.2.9 第(一)、(二)項事件發生時，依電力系統事故處理標準作業執行。

4.3 控制重點

4.3.1 電梯設備故障人員受困事故發生通報程序。

4.3.2 電梯設備故障人員受困事故發生人員安全及人員情緒安撫。

4.3.3 電梯之緊急電話，是否與警衛室通報系統聯結，以確保通報暢通。

4.3.4 電梯車廂監視畫面，是否與警衛室系統聯結，確保畫面訊號暢通。

4.3.5 電梯廠商之聯絡電話是否有 24 小時待命人員接通。

4.3.6 警衛室人員是否有專人作通報工作。

4.3.7 電梯車廂內是否有張貼各專責電梯廠商通報專線供教職員工、學生周知。

5. 相關文件：

5.1 政府採購法。

5.2 建築物昇降設備設置及檢查管理辦法。

5.3 起重升降機具安全規則。

6. 使用表單：

6.1 內部控制制度自行檢查表。(表一)

7. 版本：

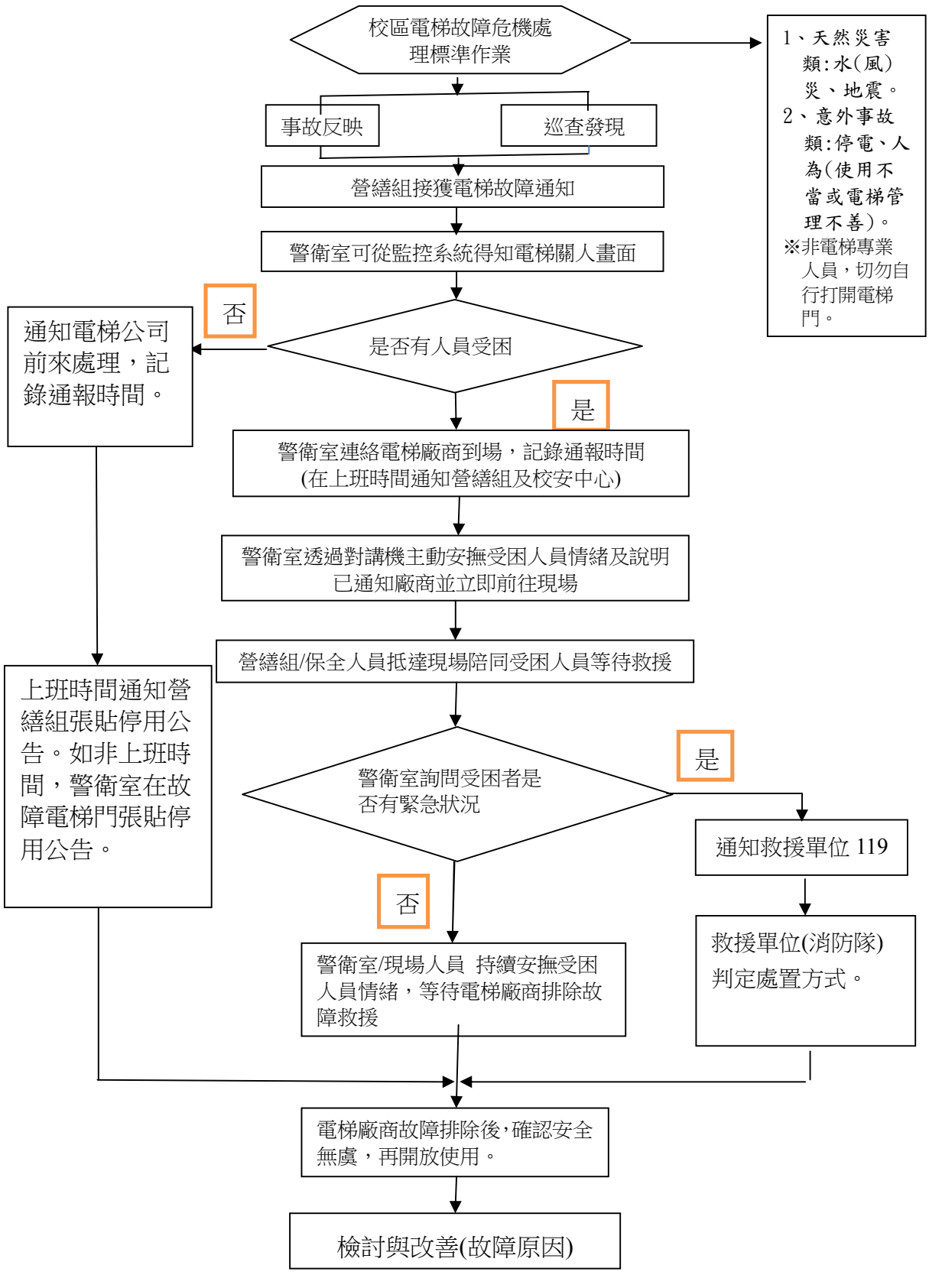
第 1 版(文號:1070360222)於 107 年 4 月 26 日簽奉核可

國立臺北商業大學

文件編號		文 件 名 稱	版　　本	01
製訂單位	營繕組	校區電梯故障危機處理標準	頁　　數	3/4

附件一：流程圖

作業流程



附件二：

8.1 使用「電梯關人應變處置」宣導

災變或電梯故障時之緊急應變處置

2.故障應變救援須知

前言

電梯發生緊急狀況時、確保乘客與自身安全為最優先的要務，保持冷靜勿慌亂，採取適當正確因應措施，才能幫助乘客或自己安然脫離困境。

受困電梯內乘客自救處理作業須知

1. 電梯車廂不是全密閉空間，不會有窒息的問題。
2. 保持冷靜切勿驚慌，迅速向外求援。
3. 按壓車廂內緊急連絡電話裝置與管理人員或電梯公司連絡.
4. 撥打行動電話向外求救，如：管理單位、電梯公司、消防隊....等.
5. 當前2項作業皆無回應時，請間歇性用力拍打車廂發出聲音來呼救。
6. 保持體力耐心等待救援。
7. 受困乘客切勿強行開啟車廂門扉或救出口。切勿試圖攀爬脫困，以免發生危險。

故障或緊急時，管理者處理作業須知

1. 確保乘客與自己的安全為最優先的處理要務。
2. 保持冷靜勿慌亂，採取適當正確因應措施。
3. 以電梯緊急連絡電話裝置與受困乘客通話及情緒安撫。
4. 聯絡電梯公司派員維修處理。
5. 緊急狀況時請務必清楚告知救援單位。
6. 天災事故或有危害人身安全之緊急狀況，請聯絡消防隊或救難....等單位緊急派員處理。
7. 電梯故障關人時，管理人員應第一優先通知電梯保養廠商；若電梯車廂內乘客有立即性的生命危險，請同時通知消防救災單位。
8. 消防救災單位到達現場進行救援時，除非乘客有立即性危險，請會同電梯公司人員同時救援。
9. 為避免造成管理單位電梯維修費用的龐大支出，非必要時，請儘量不破壞電梯門為原則。

電梯管理 實用手札

28

電梯停止．關人時應變處置「乘客受困時的處理」

為了有效處理乘客被困的緊急狀況，請按下列各項措施進行，且平時務必熟記，以建立使用現代科技產品必備之素養。

被困於電梯時，請按對講機或利用通訊設備與管理員或保養公司聯絡

If you are stuck in the elevator, please contact security or maintenance company using the intercom or other communication device provided in the elevator.

請勿嘗試打開電梯內外門，以防止墜落或意外發生

To avoid any accident or fall, please do not attempt to force open the elevator door.

電梯內非密閉空間，空氣是流通的請勿慌張，靜待救援

The elevator is ventilated. Please stay calm and await rescue.

電梯運轉中，突遇火災、水災、地震請按最近樓層或停止樓層，迅速離開
(預知停電、火災、地震請勿搭乘電梯)

In the event of fire, flood or earthquake, please stop elevator at the nearest floor and get out immediately.

Elevator

29

電梯廠商通報專線：

國立臺北商業大學內部控制制度自行檢查表

____年度

自行檢查單位：總務處營繕組
作業類別(項目)：電梯設備　　檢查日期：_____年___月____日

檢　查　重　點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、作業程序有效性 (一)、作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二)、內部控制是否與規定相符。			
二、電梯設備故障人員受困事故發生，是否即時通報連絡維護廠商及相關業務人員。			
三、合約維護廠商是否依規定處理及回報。			
四、事故處理完成，是否依規定處理並製作紀錄。			

結論/需採行之改善措施：

填表人：　　複核：　　單位主管：