

核心提示

今年全国两会上,国家市场监督管理总局局长张茅表示,我国电梯保有量和年销售量居世界第一,目前全国处于运营中的电梯共有628万部。电梯作为人们日常工作、生活中经常用到的运载工具,其安全性一直是人们关注的热点问题。

近年来,市民投诉电梯维修不及时、故障率高、经常困人、存在安全隐患等问题呈上升态势。去年,郑州市平均每天处置电梯困人事件33起,大多发生在住宅小区内。电梯的安全运转直接关系到广大群众的人身安全和社会和谐稳定,而电梯维保行业因存在低价恶性竞争,导致很多电梯“带病”运转,存在安全隐患。电梯出现问题,市民该如何维权呢?河南法制报记者就此进行了采访。

□河南法制报记者 郭跃华

投诉 电梯经常“罢工”

近半年来,郑州市宏溢华香港城小区6号楼的业主因为电梯经常损坏而烦恼不已。

该小区业主表示,6号楼电梯长期处于半瘫痪状态,经常出毛病,有好几次都把业主困在电梯里,且存在坠梯现象,有严重的安全隐患。2018年的一次,有9名业主被困在电梯内,救援人员到来后才把业主们从11层与12层中间给拉了出来。

6号楼的业主们多次与物业公司沟通,要求维修或者更换电梯,但根据电梯维保公司工作人员反映,物业不肯花钱进行彻底维修,每次都是更换二手零部件。

目前,电梯已经成为人们日常工作、生活中经常使用到的运载工具。在今年的全国两会上,国家市场监督管理总局局长张茅表示,目前全国处于运营

中的电梯共有628万部,保有量和年销售量居世界第一,市场监管部门一直把电梯安全,特别是老旧电梯的安全,放在重要位置。

省会郑州拥有庞大的电梯数量,据统计,截至2018年底,郑州市电梯总量为91685台,同比增长18.4%,如何保障这些电梯安全运行,直接关系到市民的人身安全和社会的和谐稳定。

“我们接到市民投诉最多的是电梯坠梯事故。”郑州市12365热线工作人员告诉河南法制报记者,除了坠梯外,市民反映较多的是电梯的噪声和电梯困人问题。

近年来,电梯质量和安全问题一直是群众投诉的热点问题,其中电梯经常“罢工”、维修不及时、存在安全隐患等是群众投诉最多的几个方面。

现状 电梯维保不到位

河南法制报记者从郑州市电梯应急处置中心了解到,随着郑州市电梯保有量的快速增长,该中心接到群众被困的求助电话也在增长。2018年,郑州市共处置电梯困人事件12052起,同比增长106.3%;共解救被困电梯人员24737人。“2018年平均每天处置电梯困人事件33起,全年内单日最高量为75起。”该中心相关工作人员表示。

河南法制报记者查看郑州市电梯

应急处置中心公布的数据发现,住宅小区是发生电梯困人事件的高发区域,2018年共发生困人事故7656起。另外,使用5年到10年的电梯最容易出现故障,占到总故障数量的41.27%。

据媒体报道,郑州每天出现的电梯故障中,因维保不及时造成的占近一半。业内人士指出,由于电梯维保工作不到位,很多电梯“带病”工作,导致了电梯故障多、事故多、困人多,市民怨言颇多。

原因 维保市场恶性竞争

采访中,河南法制报记者发现,群众在投诉电梯故障率高的同时,对电梯维保工作确有诸多不满。

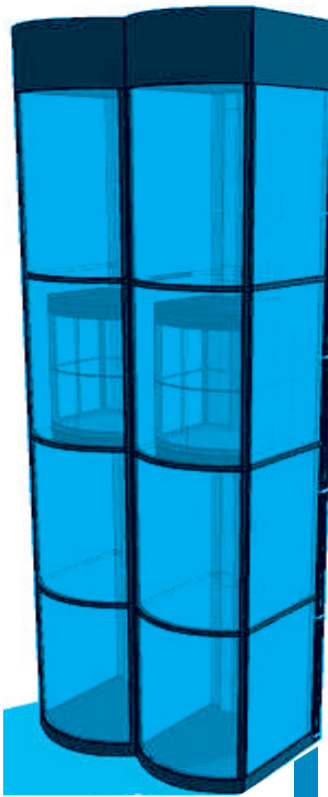
郑州市金林公馆小区32号楼居民反映,该小区电梯经常出毛病,甚至一天会出现多次故障,居民对电梯的维保工作十分不满意。相关职能部门介入调查后,发现该电梯维保企业涉嫌违规从事异地电梯维保业务,便督促电梯使用方更换了电梯维保企业。

电梯属于特种设备,根据国家的相关规定,应至少每15天检查一次。电梯维保不到位,导致事故频发,其背后是电梯维保市场的恶性竞争。一些电梯维保企业和电梯使用单位出于成本的考虑,在电梯需要更换零部件时不愿花钱及时更换,维保中“偷工减料”,导

致电梯经常“带病”运行。

业内人士告诉河南法制报记者,电梯“三分靠产品,七分靠维护”,由于维保行业低价揽活、恶性竞争现象比较普遍,常常使得维保质量难以保障。有些电梯维保公司规模较小,甚至几个人搭班就成立了公司,为了抢生意把价格压得极低,导致维保市场恶性竞争严重。

监管部门为了规范电梯维保企业的市场竞争行为,采取过不少措施。比如,2017年,郑州市出台了《电梯维护保养规则》,对维保企业进行专业指导,并通过评价体系建设倒逼企业提高服务质量。2018年9月份,郑州市对全市电梯监督抽查中存在问题或严重隐患比例较高的60家电梯维保企业、50家电梯使用管理单位进行了通报批评。



电梯经常『罢工』市民如何维权

维权

可向12365投诉

“如果电梯经常‘罢工’影响正常使用、存在安全隐患,可以拨打12365进行投诉。”郑州市12365热线工作人员告诉河南法制报记者。

根据郑州市的相关规定,电梯使用单位应在电梯显著位置张贴安全注意事项、使用登记标志、应急救援电话等信息。12365热线工作人员表示,他们接到群众投诉后,如果该电梯没有张贴特种设备使用标志,没有进行备案,没有对电梯进行定期维保的话,他们会进行立案,派执法人员进行查处。

河南法制报记者了解到,由于电梯困人事件多发,郑州市为保障市民的人身安全,建立了应急处置平台。截至2018年底,郑州市纳入电梯应急处置平台的电梯总数为70433台,基本实现全市电梯救援全覆盖。如果市民被困在电梯内,可以拨打“96333”寻求帮助。

遇到故障频率较高、影响正常使用的电梯,又该如何维权呢?根据《郑州市电梯使用安全管理办法》的规定,电梯使用单位应当委托具有相应资质的机构进行电梯安全评估,并按照评估意见确定继续使用电梯或者对电梯进行改造、修理、更新。电梯使用单位对电梯故障频率较高、影响正常使用,未进行电梯安全评估,或者未按照评估意见对电梯进行改造、修理、更新的,处以1万元以上5万元以下罚款。

《郑州市电梯使用安全管理办法》还规定,电梯维护保养单位未制订电梯维护保养计划、未对维护保养人员进行安全教育和技能培训、未设立值班电话确保及时实施应急救援等,会被处以1万元以上10万元以下罚款。

