

7月26日才维保的电梯，8月2日就发生故障

老人被困电梯半小时声嘶力竭喊“救命”

物业：维保人员抵达时间不超过30分钟符合规定

〇〇全媒体记者 李书厚 实习生 李镇江

“救命啊，快救命啊，我受不了啦……”8月2日早上7时许，家住龙腾苑小区5栋1单元24楼的王女士，因长时间被困电梯发出求救，让人听了很揪心。有居民提出质疑：7月26日才维保的电梯，怎么8月2日就出现了故障？王女士被困长达半小时，为何没有被及时救出？

被困电梯声嘶力竭呼救

王女士说，她今年62岁。8月2日清晨6时50分，她出门乘坐电梯下楼。当时只有她一人乘坐电梯。进入电梯后，她按下1楼的电梯按键。

可等了很久电梯都没反应，电梯门也不打开，她想到可能又被困了。她先是按电梯呼叫按键，接着于7时05分拨打电梯维保人员邓工的电话，接连拨打了3次，于7时08分拨通，对方电话中称，当天他维修电梯到凌晨3时，会马上通知人过来处理，几分钟就能到，让她不要急。

“我以为很快就能出来了。”王女士说，在联系电

梯维保人员后，她还联系了小区微信群主和小区物业人员，“有个保安来到了24楼，但开不了电梯门。”

王女士提供与物业人员罗女士的微信聊天记录显示，她7时07分先是发文字说被困在电梯了，接着打了语音电话，7时16分接连发了几条声嘶力竭的呼救。与此同时，王女士还拨打110报警。

10多分钟过去，眼见还没有被救出，王女士越来越心慌，就在龙腾苑微信1群发出呼救。该条语音显示发送的时间为7时26分。到7时29分，她再次拨打了110。

从电梯爬出后失去意识

“我整个人都崩溃了，电梯下行，看到亮光开门的时候，我都没有力气爬出去。”王女士说，见迟迟无法打开电梯门，当时她慌得双脚无法站稳，只得瘫坐在轿厢里，“后来电梯突然下滑，我整个人都懵了。”

王女士说，她意识里电梯下滑了两次，可在电梯第一次开门的时候，她没有力气爬出电梯，到第二次电梯下滑停下时，她才挣扎着爬出电梯，但爬出没多久，她就失去了意识。

从邻居拍摄发到微信群里的视频显示，120医务人员赶到时，王女士平躺在电梯门口，120医务人员不停地呼唤她，随后用担架车将她抬到救护车送往医院救治。

据当时参与救援的一名业主介绍，王女士是在8楼被发现的，电梯是7时35分左右从24楼往下，先是在

11楼停，王女士没出来；接着到达8楼，王女士才自行从电梯爬出，“看见她的时候，她已经躺在电梯门口，意识不清了。”

王女士说，在邻居的要求下，物业有一名保安跟着到了医院，但并没有帮王女士垫付医疗费，并且中途就离开了。

“到现在几天过去了，物业没有一个人跟我联系，问我情况。”王女士说，经检查，她因受到惊吓，出现了换气过度综合征，有胸闷、头晕的情况，检查和医药费共花了1000多元。

“去年我也被困了一次。”王女士说，去年7月左右，她乘坐电梯上楼，电梯到24楼停下未开门，突然又从24楼下滑到13楼停下，当时按铃和打电话没人接，是邻居帮忙叫人来才打开电梯门获救，当时她也到医院进行了检查治疗。

电梯刚维保为何会出故障？

在采访中，有业主提出质疑，出事的电梯在7月26日才做了电梯维保，为何会在这么短的时间内出现故障困人？当时的维保是否认真做了？

近日，记者在龙腾苑小区见到了该小区电梯维保单位广西步步兴电梯工程有限公司相关负责人杨先生，他表示是按相关标准对电梯进行维保的，当时并未发现异常情况。8月2日电梯出现故障，经核查是轿厢门轮磨损导致轿厢门未正常开启，是电子元器件在日常使用中正常磨损问题，属于突发情况，目前该公司已对磨损元器件

进行了更换，电梯轿厢门已恢复正常使用。

龙腾苑物业服务中心负责人昌女士表示，经核查，5栋1单元出事的这台电梯先后出现过6次故障，其中有两回是零部件受损导致，分别发生在今年和去年，这两次被困的业主都是王女士，另外4次是使用电梯操作不当所致。她认为电梯使用操作不当，会导致电梯发生故障。

比如，今年7月25日，王女士发现5栋1单元右梯一楼有轿门不关闭现象。经核实，是王女士在1楼进入电梯后，再次按1楼楼

层键，电梯接到指令再次开启电梯门，并非电梯本身故障，属操作不当所致。

针对王女士被困的时间和要求赔偿医疗费的情况，昌女士称，他们是7时02分接到王女士被困的电话，而王女士获救的时间是7时31分，并未超过30分钟，而按照《电梯维护保养规则》，接到电梯困人故障报告后，维保人员抵达现场实施救援的时间不超过30分钟是符合规定的。另外，在医疗费赔偿上，他们需要征求公司法务的意见才能给出答复。



↑王女士躺在电梯门口，120医务人员对其进行救治。
→因轿厢门轮磨损引发故障。



事发时电梯未显示具体楼层。



律师：物业如未及时检修或延迟救援需担责

广西万益（柳州）律师事务所律师肖阳萍认为，根据《物业管理条例》相关规定，物业服务企业应按照合同约定提供安全保障服务，若因管理不善导致业主人身损害，应承担法律责任。电梯作为特种设备，物业需确保其定期维护、检修，并制定应急预案。

涉案电梯此前多次发生故障，运营已存在异常（如门开关

不畅、运行异常），且王女士两次被困电梯，如物业未及时检修或未设置警示标志，已构成未尽到安全保障义务。

根据国家标准要求电梯困人后维保人员需在30分钟内抵达。若物业公司没有按时抵达，或者延缓了救援，则需要承担相应责任。

若业主违规使用、强行操作导致电梯故障的，业主可能被认

定存在过错，应承担相应责任。

建议王女士收集相关证据，向故障电梯所在地的市场监督管理部门进行投诉，市场监督管理部门下设特种设备安全监察机构专责电梯安全监管，针对质量隐患或维保问题可开展技术核查。如果该电梯故障事件对王女士造成财产损失或人身损害的，建议向物业公司所在地人民法院提起诉讼，维护自身合法权益。