

NOTRUF

BITTE LÄNGER GEDRÜCKT HALTEN

Aufzugnotruf & Personenbefreiung

REFERENTEN: THOMAS STARK & STEVEN ELTZROTH

Wo drückt
bei Ihnen
der Schuh?

Mit mir haben Sie es heute zu tun

STEVEN ELTZROTH

- Produktmanager Service DACH
 - Modulwartung
 - Notruf
 - ZÜS
- Seit 2021 bei KONE
- Vorher 8 Jahre lang Produktmanager in der Bauindustrie

- 37 Jahre alt
- Verheiratet, 1 Kind

4 12 January 2022



Mit mir haben Sie es heute zu tun

THOMAS STARK

- KONE Performance and Process Management
 - Schwerpunkt KONE Servicezentrale
- Seit 2006 für die KONE Service- und Notrufzentrale
 - Trainer
 - Teamleiter
 - Beschwerdemanagement
 - Prozesse
- Jahrgang 1968
 - Technisches Studium
 - Bauplanung, Finanzdienstleistungen, Trainings

5 12 January 2022



Das möchten wir heute mit Ihnen klären

- Wieso benötige ich einen Notruf?
- Welche gesetzlichen Pflichten habe ich?
- Was passiert wenn ich den Notruftaster drücke?
- Warum sollte ich mich nicht selbst aus einer Aufzugskabine befreien?

Historie des Notrufs



Ursprünglich gab es bei Aufzügen keinen vorgeschriebenen Notruf. Mit der Zeit wurden Systeme installiert die eine Einwege-Kommunikation ermöglichten (Hupe, Klingel).

Die ersten Zweiwege-Systeme waren kompliziert aufgebaut und benötigten teilweise eine Bedienungsanleitung.

Heutzutage sind Notruftaster wie rechts im Bild usus. Dieser ist beleuchtet und gibt mindestens ein visuelles Signal sobald der Notruf hergestellt wurde.

Normatives und Gesetzliches

- Aufzugsrichtlinie 2014 / 33 EU
Anhang 1
- EN 81-28 (als DIN, ÖNORM und SIA)
- DE
 - Betriebssicherheitsverordnung
 - VDI 4705
 - TRBS 2181
- AT
 - ÖNORM B 2458

10 12 January 2022



Sowohl die Aufzugsrichtlinie als auch die EN 81-28 sind in DE, AT und CH gültig.

Sie regeln, unter anderem, die Betreiberpflichten wenn es um Notruf geht.

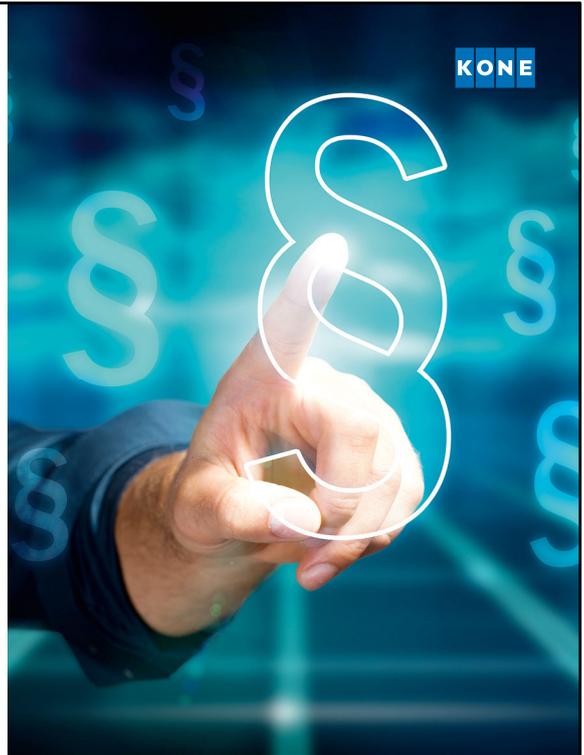
In Deutschland regeln zusätzlich die Betriebssicherheitsverordnung sowie ein Arbeitsblatt des VDI und eine technische Regel zur Betriebssicherheit den Aufzugsnotruf.

In Österreich gibt es zusätzlich zu den o.g. Normen noch die ÖNORM B 2458 die sich mit Notruf beschäftigt.

Was ist gefordert?

- Zweiwege-Kommunikationssystem
- Ständig besetzte Notrufzentrale
- Regelmäßige Überprüfung der Systeme
- Redundanz in den Systemen
- Organisation der Befreiungsmaßnahmen orientiert sich an den in den Normen / Vorschriften genannten 30 min
- Beauftragte Person muss Zugang zu Gebäude und Aufzugsanlage bekommen
- Agieren gemäß Notfall- / Befreiungsplan

11 12 January 2022

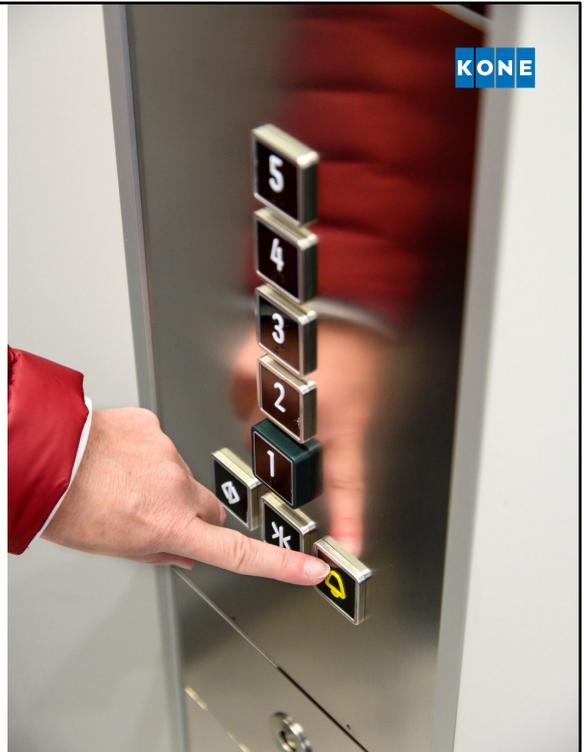


- Die Norm fordert ein Zwei-Wege Kommunikationssystem
 - Sprechverbindung Fahrkorb > Notrufzentrale & Notrufzentrale > Person im Fahrkorb
- Stand der Technik: GSM per Handynet
- Im Falle von häufiger Benutzung durch eine besondere Nutzergruppe, zum Beispiel Kindergärten, Blindenschulen, etc. muss sicher gestellt werden, dass der Aufzug von diesen Nutzenden auch sicher genutzt werden kann (ggfs.per Videoüberwachung oder Einzelbildübertragung an die Notrufzentrale)
- Ständig besetzte Notrufzentrale
- Regelmäßige Überprüfung der Systeme
 - Mindestforderung: alle 3 Tage
 - Üblich: jeden Tag, remote über die Notrufsysteme
 - Wichtig: Falls der Notruf überprüft wird, bitte bis zur Annahme der Notrufzentrale warten und bestätigen, dass es sich um einen Test handelt, andernfalls wird eine Befreiung eingeleitet
- Redundanz in den Systemen
- Regelmäßiger Akku-Tausch
- Organisation der Befreiungsmaßnahmen orientiert sich an den in den Normen / Vorschriften genannten 30 Minuten
- Beauftragte Person muss Zugang zu Gebäude und Aufzugsanlage bekommen
- Es wird nach einem Notfall- / Befreiungsplan agiert

Was passiert wenn ich auf den Knopf drücke?

1. Sprechverbindung mit Adressanzeige
2. Betreuung der Personen
3. Beendigung der Sprechverbindung
4. Auslösung eines vorher festgelegten Maßnahmenplans
5. Anfahrt Befreier
6. Bis Ankunft mehrfach Sprechverbindung

12 12 January 2022



- 24 / 7 / 365 besetzte Notrufzentrale, priorisierte Annahme von Notrufen, Backup-Standort, lokale Notstromversorgung, Backup-Telefone
- Notruftaster 3-5 sec. drücken (kürzer bzw. bei offenen Türen: „Mißbrauchserkennung“ umgehen: Taster mehrfach kurz hintereinander drücken „Streßauslösung“)
- Aufzugsadresse wird automatisch
- Betreuung der eingeschlossenen Personen über Sprechverbindung: Abfrage Anzahl Personen / Etage (wenn bekannt) / gesundheitlicher Zustand
- Temporäre Beendigung der Sprechverbindung mit der Option jederzeitiger Neuauslösung durch die Eingeschlossenen und der Zusicherung regelmäßiger Rückmeldung durch die Notrufzentrale innerhalb weniger Minuten (Rufaufbau durch Notrufzentrale). Im Ausnahmefall (z.B. Kinder) kann die Sprechverbindung auch dauerhaft aufrechterhalten werden.
- Telefonische Beauftragung des Befreiungseinsatzes nach vorher festgelegten mehrstufigen Maßnahmenplan.
- Sondermaßnahmen, wenn nötig: Schlüsselverbringung, wenn Zugang über Drittpartner geregelt ist / Notarzt mit Feuerwehr bei ernsten gesundheitlichen Problemen / Befreiungskraft + Polizei bei vermuteter Gewaltbereitschaft / telefonische Information an Dritte, wenn von Eingeschlossenen gewünscht (z.B. „... ich verspäte mich bei einer Verabredung...“)
- Anfahrt Befreiungskraft, Kapazitäten sind ausgelegt auf Ziel < 30 min Anfahrt, Verzögerungen aufgrund äußerer Einflüsse möglich

Beispiel Anlagen-Identifizierung bei Notrufauslösung



Calling party phone number: ~~88239044~~19637 Alarm received at KMC:

Alarm	
Alarm Type	Emergency Alarm
Monitoring Type	KIXM
Status Information	▼
Equipment Moving Status	Standing
CEN Code	19_18
CEN Code Description	reserved
LCE Fault Code	
Failure Recovery Flag	Failure
Door Status	Open
Door Zone	Zone A
Floor	

Equipment Details	
Elevator Phone	88239044 19637
Rif/Car Unit/Phone Line ID	1
Equipment Number	8894065
Serial Number	3000104
Street / House No.	8888 Straße 2 Berlin, 13585
Company Code	220
Country	Germany
Site Name	XXXXXXXXXXXX - Wohnhaus
Note	
Inventory Number	
Contract Status	

Commands	
Reset	73#
End	

Classification	
<input checked="" type="radio"/> Unknown	<input type="radio"/> Real

13 12 January 2022



- System-Identifizierung mittels Equipmentnummer (KONE-Registriernummer)
Backup-Identifizierungen mittels Telefonnummer, mittels Audiodatei-Abfrage
- Bei Notrufaufschaltungen über Telefonanbieter des Kunden: Mitsenden der Telefonnummer sicherstellen, Mailbox deaktivieren (Betreiber Aufgabe)
- Bei Notrufaufschaltungen über Nebenstellen-Telefonanlagen des Kunden: Konfiguration nicht verändern, Stromversorgung der Telefonanlage bei Stromausfall sicherstellen (Betreiber Aufgabe)

Vor Ort

- Zugang
- Kontaktaufnahme mit Eingeschlossenen
- Beurteilung der Lage
- Anhebung / Absenkung **Fahrkorb auf nächste Etage**
- Anlage stromlos schalten
- Türen manuell **öffnen**
- Personen auf Etage befreien
- Anlage **sichern** / reparieren

14 12 January 2022



- Befreiungskraft nimmt durch Schacht / Tür Kontakt auf.
- Im Maschinenraum / am MAP (Maintenance Access Portal): Fahrkorb wird auf Etage gehoben / abgesenkt.
- Personen werden durch die Türen auf einer Etage befreit.
- Nach der Befreiung wird der Notrufzentrale „Person befreit“ gemeldet. Die Notrufzentrale schließt die Überwachung eines Einsatzes erst nach ausdrücklicher und eindeutiger Rückmeldung ab.
- Folgende Reparatur wird sofort ausgeführt (Befreier = KONE-Techniker) bzw. sofort an KONE beauftragt (Befreier = KONE-Partner).
- Alles wird in der Notrufzentrale dokumentiert.

Wie lange dauert es, bis ich befreit werde?

- Alle vorbereiteten organisatorischen Maßnahmen sind auf das **Ziel** ausgerichtet: Ankunft der befreienden Person innerhalb ca. 30 Minuten.
- Äußere Einflüsse können zu **Verzögerungen** der Befreiung führen.
- Verzögerungen stellen **keine Verletzung** von Vorschriften dar.

15 12 January 2022



Protokoll



- Links:
Aufzugs- und Interventionsdaten
- Rechts:
alle Aktionen
- Bei Abschluß wird ein PDF-Dokument erzeugt

The screenshot displays the 'PE-Protokoll' (Service Protocol) interface. It is divided into several sections:

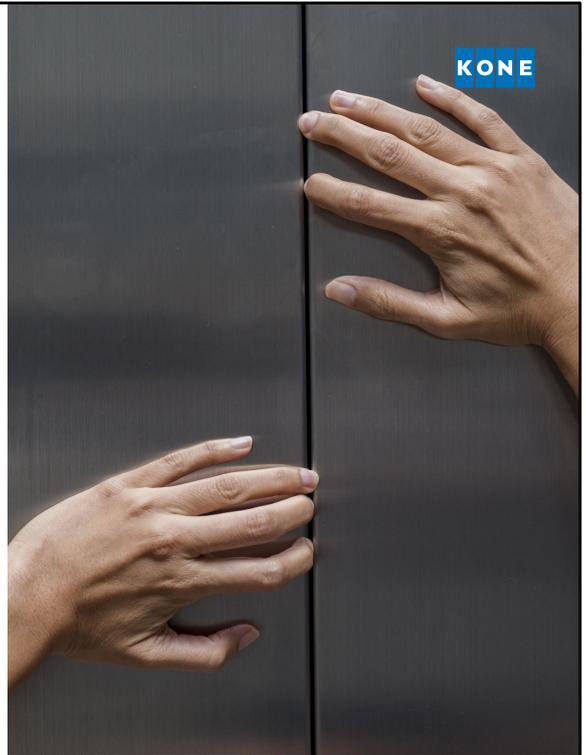
- Allgemein (General):** Includes fields for 'Vorgang' (Process) with ID 05000008, 'Datum, Zeit Protokoll-Eröffnung' (Date, Time Protocol Opening) on 06.01.2022, and 'Name Protokoll-Eröffner' (Protocol Creator) as Nico Janschke.
- Adresse (Address):** Lists 'Equipment', 'Fabriknummer' (824), 'Straße' (Für Halbesee 7), 'Postleitzahl' (57520), and 'Ort' (Langenbach).
- Aktivität hinzufügen (Add Activity):** A central log showing various actions like 'Endmeldung' (End message) at 08:39, 'Anruf' (Call) at 08:20, and 'Rückruf in Fahrkorb' (Return to car) at 08:38.
- Personeneinschluss (Personnel Inclusion):** A table on the right listing personnel details such as 'Abschlussart' (Completion type), 'ID-Nummer' (40751), 'EG-Nummer' (4000104), and 'Einsatzende' (06.01.2022 07:24 Uhr).

- Die Notrufzentrale dokumentiert alle Aktionen eines Befreiungseinsatzes. Das Protokoll ist manipulationsgesichert in einer Datenbank hinterlegt, aus der im Bedarfsfall ein PDF-Dokument erzeugt werden kann.

Warum sollte ich mich nicht selbst aus einer Aufzugskabine befreien?

- Fahrkorb im Störfall sicherster Ort für Personen
- Aufzüge auch für diesen Fall konstruiert
 - Ausstattung mit vielfältigen Sicherheitsfunktionen
- Fachgerechte Befreiung sicher für eingeschlossene Personen
- Vermeidung zusätzlicher Beschädigungen der Anlage
 - Übersicht über die Lage
 - Verhinderung von Fremdeinwirkung
 - Verhinderung unerwarteter Bewegungen der Anlage
 - Sicheres Verhalten & Hilfestellung beim Verlassen des Fahrkorbes

17 12 January 2022



- Der Aufzug ist nicht ohne Ursache stehen geblieben.
- Bei Personeneinschluss ist der sicherste Ort der Fahrkorb. Das Verletzungsrisiko ist am höchsten, wenn sich die Person selbst befreit.
- Sollte ich also die Tür öffnen können und der Fahrkorb bzw. die Türen bewegen sich wider Erwarten, stellt das eine gefährliche Situation dar (Stolpern, Fallen, Quetschen...)
- Anlagen werden mit Strom angetrieben und bestehen aus umfangreicher Mechanik. Personen könnten in Bereiche fassen, die nur Technikern vorbehalten sind.
- Unsachgemäße Selbstbefreiungsversuche können Schäden an der Anlage verursachen, die eine Befreiung stark verzögern könnten. Zusätzliche Reparaturkosten entstehen.

Weitere Informationen

IMMER GERNE PERSÖNLICH, ABER AUCH...



Auf unseren Websites



www.kone.at

www.kone.ch/de

www.kone.ch/fr

www.kone.de

In unseren Live-Online trainings



10.02.2022

Arbeitswelten neu gedacht:
Das Bürokonzept der Zukunft

[Jetzt anmelden »](#)

Sagen Sie uns die Meinung!

Im Anschluss an dieses
Webinar erhalten Sie per E-
Mail

- Einen Link zu unserem
Feedbackbogen
- Die Präsentation als PDF
zum Download

The background of the page is a close-up photograph of an elevator control panel. The panel is made of brushed metal and features several buttons, some of which are illuminated with yellow light. The text "BITTE LÄNGER GEDRÜCKT HALTEN" is visible on the panel. A semi-transparent white box is overlaid on the center of the image, containing contact information for Steven Eltzroth and Thomas Stark.

Vielen Dank.
Wie lauten Ihre
Fragen?

Steven Eltzroth

Produktmanager Service DACH
Phone: +4915111378929
mailto:steven.eltzroth@kone.com

Thomas Stark

Performance and
Process Management
Phone: +4951164721467
mailto:thomas.stark@kone.com