

NOTRUFMANAGEMENT GEMÄSS BETRIEBSSICHERHEITSVERORDNUNG

Seit Inkrafttreten der novellierten Betriebssicherheitsverordnung im Juni 2015 ist das Thema Notruf mehr in den Fokus gerückt. Als Arbeitgeber (Betreiber) eines Aufzugs müssen Sie ein funktionierendes Notrufmanagement vorweisen, damit im Aufzug eingeschlossene Personen sach- und fachgerecht befreit werden.

DAS FORDERT DIE BETRIEBSSICHERHEITSVERORDNUNG:

Anhang 1 (4.1) Wer eine Aufzugsanlage (...) betreibt, hat dafür zu sorgen, dass im Fahrkorb der Aufzugsanlage ein wirksames **Zweiwege-Kommunikationssystem** installiert ist, über das ein **Notdienst ständig erreicht** werden kann. Zu jeder Aufzugsanlage ist ein **Notfallplan** anzufertigen (...)

Nach VDI 4705 gelten Fernnotrufsystem und externe Notrufzentrale als die sicherste Kombination.








VORTEILE DES FERNNOTRUFSYSTEMS:

- Entspricht dem Stand der Technik (EN 81-28)
- Ermöglicht eine Zweiwege-Sprechverbindung zu einer ständig besetzten Stelle
- Gewährleistet automatische Wahlwiederholung
- Lässt sich sicher und einfach bedienen
- Macht alternative Notrufziele möglich





VORTEILE DER EXTERNEN NOTRUFZENTRALE:

- Ist rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr mit geschultem Personal besetzt
- Klare Prozesse garantieren schnelle Abläufe
- Notrufe werden dokumentiert
- Eventuelle Missbräuche werden gefiltert
- Notrufeingänge werden priorisiert
- Der Betreiber der Notrufzentrale muss Ersatzmaßnahmen vorhalten, falls das Notrufsystem auf Empfängerseite ausfällt

INHALTLICHE VORGABEN AN DEN NOTFALLPLAN

-  Standort der Aufzugsanlage
-  Verantwortlicher Arbeitgeber (Betreiber)
-  Personen mit Zugang zu allen Einrichtungen der Anlagen
-  Personen, die eine Befreiung Eingeschlossener vornehmen können
-  Kontaktdaten der Personen, die erste Hilfe leisten können
-  Angaben zum voraussichtlichen Beginn der Befreiung
-  Notbefreiungsanleitung der Aufzugsanlage

LEISTUNGEN IHRES STÄNDIG ERREICHBAREN NOTDIENSTES

-  Betätigung des Notruftasters
-  Notrufeingang und Gesprächsaufnahme
-  Benachrichtigung des für die Personenbefreiung zuständigen ausgebildeten Mitarbeiters
-  Rückmeldung an eingeschlossene Person
-  Eintreffen des für die Personenbefreiung zuständigen ausgebildeten Mitarbeiters
-  Sichere Befreiung des Fahrgastes
-  Technische Überprüfung der Anlage

NOTRUF UND PERSONENBEFREIUNG

NOTRUFANBINDUNG VON AUFZÜGEN IST BETREIBERPFLICHT

Die Betriebssicherheitsverordnung fordert in Anhang 1, Punkt 4.1* die permanente Erreichbarkeit eines Notdienstes. Mit dem zuverlässigen Notrufsystem von KONE erfüllen Sie Ihre Betreiberpflicht. Das Zweiwege-Kommunikationssystem stellt den dauerhaften Sprechkontakt zwischen eingeschlossenen Personen und unserer ständig besetzten Stelle her.

* Anhang 1, Punkt 4.1 BetrSichV:

„Wer eine Aufzugsanlage nach Anhang 2, Abschnitt 2, Nummer 2, Buchstabe a oder Buchstabe b betreibt, hat dafür zu sorgen, dass im Fahrkorb der Aufzugsanlage ein wirksames Zweiwege-Kommunikationssystem installiert ist, über das ein Notdienst ständig erreicht werden kann.“

PERMANENTE ERREICHBARKEIT 365/24/7

Das Notrufsystem von KONE ist zertifiziert und für Anlagen jeglichen Typs und aller Hersteller einsetzbar. Es übermittelt automatisch den Standorts Ihres Aufzugs und die mögliche Fehlerursache und dokumentiert jeden Notruf elektronisch. Die permanente Selbstanalyse von Alarntasterfunktion, Hauptstromversorgung und Back-up-Batterie sowie ein täglicher Funktionstest der Telefonverbindung garantieren einen stets zuverlässigen Betrieb.



GSM STATT KABEL

Der zukunftsfähige, nach DIN EN 81-28 zertifizierte Notrufanschluss per GSM ersetzt den analogen Telefonanschluss. Die einzige bauseitige Voraussetzung ist die Stromversorgung. Die GSM-Lösung ist auch für empfangsschwache Lagen geeignet, denn durch eine spezielle SIM-Karte mit Sprach- und Datendienst wählt es sich automatisch in das beste Mobilfunknetz ein und gewährleistet dadurch jederzeit optimalen Empfang – auch über Landesgrenzen hinaus. Ein täglicher automatischer Funktions-Check sowie der regelmäßige Tausch des Akkus für die Notfallstromversorgung garantieren hohe Sicherheit.



NOTRUFZENTRALE UND STÖRUNGSANNAHME

Das KONE Service Center ist unter der Notrufnummer 0800 8801188 Ihre Anlaufstelle – und im Fall der Fälle rund um die Uhr erreichbar.

Wenn es an Ihrem Aufzug, Ihrer Rolltreppe oder Automatiktür mal irgendwo hakt, nehmen wir Ihre Störungen entgegen. Und falls eine Person im Aufzug eingeschlossen ist, entsenden wir schnelle Hilfe.

Unsere Mitarbeiter stehen für Sie in der deutschen Notrufzentrale in Hannover zur Verfügung. Weltweit nehmen wir mehr als 10 Mio. Not- und Störungsanrufe im Jahr entgegen. Damit setzen wir einen globalen Standard für die Abwicklung von Anrufen und die Disposition von Servicetechnikern.



Personenbefreiung mit durchgängig elektronischer Dokumentation des Notrufs gemäß TRBS 2181

1. DRÜCKEN DES NOTRUFTASTERS

Eine im Aufzug eingeschlossene Person meldet den Einschluss durch Betätigung des Notruftasters im Kabinentableau. Durch das Drücken des Notruftasters von mindestens 3 Sekunden wird Missbräuchen vorgebeugt.

2. NOTRUFINGANG UND GESPRÄCH

Der Notruf wird von unserem geschulten Personal im KONE Service Center entgegengenommen und das Gespräch mit der eingeschlossenen Person geführt. Der Sprechkontakt zum KONE Service Center aus der Aufzugskabine ist zu jeder Zeit sichergestellt.

3. NOTRUFMELDUNG AN TECHNIKER

Der zuständige KONE Servicetechniker wird über den Personeneinschluss benachrichtigt und direkt zur Anlage entsendet.

4. RÜCKMELDUNG

Der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin des KONE Service Centers meldet sich bei der eingeschlossenen Person zurück und hält sie über den Status auf dem Laufenden.

5. EINTREFFEN DES SERVICE-TECHNIKERS

Der zuständige KONE Servicetechniker trifft an der Anlage ein. Er kennt sich im Gebäude aus und hat alle notwendigen Schlüssel.

6. SICHERE BEFREIUNG

Der Servicetechniker befreit die eingeschlossene Person sicher und qualifiziert.

7. TECHNISCHE ÜBERPRÜFUNG

Der Servicetechniker überprüft die Anlage auf technische Fehler und behebt diese entweder direkt oder nachdem die Ersatzteile geliefert sind.

NOTRUFZENTRALE UND STÖRUNGSANNAHME

Schnelle Hilfe im Störfall

1. ANRUF DES KUNDEN

Über die Notfallnummer 0800 8801188 meldet ein Kunde die erkannte Störung telefonisch.

2. GESPRÄCHSANNAHME

Ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin des KONE Service Centers nimmt den Anruf des Kunden entgegen.

3. STÖRUNGSANNAHME

Der Anrufer beschreibt die Störung an der Anlage. Die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter des KONE Service Centers dokumentiert die Störungsmeldung.

4. INFO AN SERVICETECHNIKER

Aus dem KONE Service Center wird die Störungsmeldung auf das mobile Endgerät des zuständigen Servicetechnikers gesendet.

5. EINTREFFEN DES SERVICE-TECHNIKERS

Der zuständige KONE Servicetechniker trifft an der Anlage ein. Er kennt sich im Gebäude aus und hat alle notwendigen Schlüssel.

6. BESEITIGUNG DER STÖRUNG

Nach einer systematischen Fehleranalyse beseitigt der Servicemonteur die Störung.

7. FUNKTIONSPRÜFUNG UND INBETRIEBNAHME

Sofern eine abschließende Funktionsprüfung erfolgreich verläuft, nimmt der Servicemonteur die Anlage wieder in Betrieb.

