

DB 3305

浙江省湖州市地方标准

DB 3305/T XXXX—XXXX

电梯维保服务质量评价规范

Specification for quality evaluation of elevator maintenance services

(报批稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价机构要求	1
5 评价	2
6 评价报告	3
附录 A（资料性） 电梯维保服务现场抽查项目表	4
附录 B（资料性） 电梯维保服务质量评价项目表	6
附录 C（规范性） 电梯维保单位质量抽查记录表	11
参考文献	13

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖州市特种设备检测研究院提出。

本文件由湖州市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：湖州市特种设备检测研究院（湖州市电梯应急救援指挥中心）、中国计量大学、嘉兴市特种设备检验检测院、巨人通力电梯有限公司、沃克斯迅达电梯有限公司、怡达快速电梯有限公司、苏迅电梯有限公司、恒达富士电梯有限公司、奥特朗博电梯有限公司、巨龙电梯有限公司、森赫电梯股份有限公司、德森克电梯（中国）有限公司、湖州艾杰软件开发有限公司、杭州英旭智能科技有限公司、湖州菱奥电梯有限公司、湖州新茂电梯有限公司、德清奥立电梯有限公司、湖州鼎欣机电有限公司、浙江星成电梯工程有限公司。

本文件主要起草人：陈本瑶、王宏、吴琳琳、周娟、徐正清、俞平、章明辉、吴昊、吴鹏、郭长兴、陈义伟、苏万斌、徐永明、苏小波、沈毅、冯斌、刘万斌、沈新祥、许红祥、屠颖剑、陈潇、江晓斌、郭旭枫、章月忠、汪新南、唐元晓、陈国华、薄雨龙、沈小峰。

电梯维保服务质量评价规范

1 范围

本文件规定了电梯维保服务质量评价的评价机构要求、评价程序和评价报告等。
本文件适用于电梯维护保养单位维保服务质量的评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 7024 电梯、自动扶梯、自动人行道术语

GB/T 10060-2023 电梯安装验收规范

DB33/T 728 电梯维护保养安全管理规范

3 术语和定义

GB/T 10060、GB/T 7024、DB33/T 728界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

维保服务质量评价 quality evaluation of maintenance services

对电梯维护保养单位在评价周期内电梯维护保养状况进行分析和评估，并确认其维保服务质量等级的活动。

3.2

维保服务现场抽查 on site inspection of maintenance services

由评价机构对维保单位维保的电梯及维保行为开展现场检查的活动。

3.3

评价机构 rating agency

开展电梯维保服务质量评价的机构。可以是特种设备安全监督管理部门、检验检测机构、行业协会或联合体等。

4 评价机构要求

4.1 评价人员

4.1.1 评价机构应组建评价工作组，工作组至少由三名具有电梯安全监察、检验检测、制造、安装、修理（至少一项）5年以上工作经历的人员组成。

4.1.2 评价工作组组长应具有B级监察员或电梯检验师或电梯相关专业高级工程师及以上的人员担任，并满足以下条件：

- a) 熟悉电梯相关法律法规和技术要求；
- b) 了解评价的流程和方法；

- c) 不受任何偏见影响；
- d) 保证评价公正实施的组织能力。

4.2 仪器设备

评价机构应配备能够满足附录A现场抽查项目要求的仪器设备。

4.3 质量保证体系

4.3.1 评价机构应制定评价作业指导文件。

4.3.2 评价机构应建立制度对电梯维保服务质量评价的质量实施控制，并对评价结果的真实性和公正性负责。

5 评价

5.1 基本要求

5.1.1 电梯维保服务质量评价采用评分等级制，按照附录 B 的项目逐项评分。

5.1.2 评价信息来自于政府监管平台以及评价周期内历次监督检查或者第三方检验检测的既有数据，保持评价独立性。包括且不限于：

- a) 使用单位、乘客提供的与维保服务质量和安全相关的信息；
- b) 电梯检验、检测机构提供的与维保服务质量和安全相关的信息；
- c) 通过政府监管平台、电梯应急救援处置平台等采集的与维保服务质量和安全相关的信息；
- d) 特种设备安全监督管理部门实施监督检查等环节发现的问题；
- e) 通过其他渠道获取到的信息，例如行业协会、新闻媒体、举报投诉等。

5.1.3 评价周期一般为 1 年。

5.2 评价过程

5.2.1 采用定性与定量相结合的评价方法，评价指标项各栏目评价要求、评价方法和评价分值应符合附录 B 的要求。

5.2.2 涉及维保质量现场情况抽查的分项，由评价机构组织开展抽查，抽查项目、要求和方法见附录 B。

5.2.3 每个被评价单位随机抽查至少 2 台电梯，重点抽查以下曳引驱动乘客电梯：

- a) 公众聚集场所使用的；
- b) 使用年份相对较长的；
- c) 住宅小区使用的；
- d) 发生故障困人或投诉举报较多的。

5.2.4 评价由评价机构实施，按以下步骤进行：

- a) 制定评价方案；
- b) 成立评价组，确定评价对象；
- c) 收集评价信息；
- d) 开展现场抽查；
- e) 汇总评价资料；
- f) 出具评价报告。

5.3 评级标准

电梯维保服务质量评价结果包括A、B、C、D四个等级。满分为300分，分值与维保服务质量评价等级之间的关系如下：

- A级：评分达到 280 分以上（含 280 分）且无 A 级否决项情况出现；
- B级：评分达到 260~280 分（含 260 分）；
- C级：评分达到 240~260 分（含 240 分）；
- D级：评分为 240 分以下。

6 评价报告

6.1 评价结果应及时形成评价报告。评价报告至少包括以下内容：

- 被评价单位基本情况；
- 评价项目和得分；
- 评价等级；
- 评价人员签字并盖机构公章。

6.2 评价报告的保存期限至少为 2 个评价周期。

附 录 A
(资料性)
电梯维保服务现场抽查项目表

表A.1为电梯维保服务质量现场抽查项目表。

表 A.1 电梯维保服务现场抽查项目表

项目编号	项目名称	项目内容与要求	得分
1	维保记录（5分）	维保记录保存一年以上，且有年度、半年度、季度、月度记录，保存记录数量有90%以上基本为5分，年度、半年度、季度、月度记录缺一类扣1分； 维保记录保存半年以上，保存记录数量有50-90%基本分为2-3分，年度、半年度、季度、月度记录缺一类扣1分； 指维保记录保存不到半年，保存记录低于50%，基本分为1分， 记录存在虚假、错误、签名不全，发现一处扣1分。	
2	满意度测评（2分）	与使用单位负责人或安全管理员进行交流，对维护保养质量、困人救援及时率、故障维修及时率等情况进行了解，满意不扣分，基本满意扣1分，不满意扣2分。	
3	急修记录（5分）	查看急修记录，有记录且有分析对策和预防措施，不扣分；有记录但分析对策和预防措施不完整的扣1-3分；没有记录，扣5分。	
4	到达时间（8分）	在维保现场设置一个小故障，打救援电话，记录到达时间：15min以内的，不扣分；15-30min以内，扣2-4分；在30-60min以内的，扣5-7分；60min以上，扣8分。	
5	修复时间（5分）	记录修复时间：在10min内，不扣分；在10-20min内，扣1-2分；在20-30min内，得3-4分；30min以上的扣5分。	
6	现场考核（3分）	询问急修人员三个问题或应急救援，回答齐全、操作熟练不扣分；回答不全、操作不熟练，扣2-3分；不能回答或不会操作不得分。	
7	安全防护（2分）	维修人员急修时未设置警告标志牌扣1分；维修人员未穿戴劳保用品，扣1分。	
8	环境标识（4分）	机房、轿顶、底坑等处的环境卫生标识等状况有一项不符扣2分，底坑积水扣4分。	
9	部件润滑（6分）	电梯曳引机、导轨油杯等润滑部位的油位是否正常，有一项不符扣3分。	
10	钢丝绳张力（10分）	按GB/T10060-2011 5.5.1.9检查，≤5%，不扣分；≤10%，扣3分；≤30%，扣9分；>30%，不得分。	

表 A.1 电梯维保服务质量现场抽查项目表（续）

项目编号	项目名称	项目内容与要求	得分
11	门系统（12分）	检查门锁啮合长度、导向和保持装置、门间隙、强迫关门、电气联锁等等有一项不符扣4分。	
12	空载工况曳引能力试验（8分）	电梯空载工况曳引能力试验（TSG T7001-2023 A1.3.11.1）曳引能力过大、能够进一步提升轿厢，扣4分；曳引能力不足、钢丝绳滑动距离过长，扣4分。	
13	限速器—安全钳联动试验（6分）	限速器—安全钳联动试验（TSG T7001-2023 A1.3.4.3）能有效制停不扣分，有溜车现象，扣3-4分，不能有效制停的不得分。	
14	救援装置（10分）	应急照明、警铃、与值班室通话，一项不符扣5分。	
15	安全保护装置及电气开关（8分）	制动器、极限开关、上行超速保护装置、意外移动保护装置、缓冲器、限速器等安全保护装置及电气开关，一项不符扣8分。	
16	其他（6分）	旁路功能失效、对重缓冲距过小、钢丝绳锈蚀、红化或油泥过多、紧急开锁装置失效等。发现一处扣2分。	

附 录 B
(资料性)
电梯维保服务质量评价项目表

表B.1为关键项评价内容。

表 B.1 关键项评价项目表

项目编号	评价项目	评价内容与要求	数据采集来源（数据时限均指本评价周期内）
1.1	资质合规	存在下述行为之一的： 1. 超《电梯安装（修理）许可证》范围施工的； 2. 涂改、伪造、出租、出借、转让许可证书，以及向无资格单位出卖或非法提供质量证明文件的； 3. 许可证或法人授权过期，但仍继续施工的； 4. 未按规定设立分支机构或维保点的。	监管部门统计数据
1.2	安全生产	因施工质量或管理原因，导致发生致人重伤或死亡事故的。	监管部门统计数据
1.3	信用等级	维保单位被相关部门实施信用联合惩戒的。	监管部门统计数据

表B.2为维保服务质量评价内容。

表 B.2 维保服务质量评价项目表

项目编号	评价项目（分值）	评价内容与要求	数据采集来源（数据时限均指本评价周期内）	得分
2.1	行业自律（18分）	存在下列行为的： 1. 通过明显低于市场价格等不正当竞争手段，竞争电梯维保业务的，扣6分/次； 2. 电梯修理项目及费用，与行业专家组评估情况严重不符的，扣6分/次； 3. 人为设置技术障碍，进而影响电梯安全运行的，扣6分/次。	行业协会评价数据	
2.2	公众监督（12分）	因电梯无法正常运行、故障困人等，被举报、投诉或媒体曝光，经查实确属维保质量问题的，扣3分/次。	监管部门统计数据	
2.3	行为合规（16分）	存在下列行为的： 1. 被安全监察机构行政处罚的，扣8分/次； 2. 被被省、市检查、督查发现问题并通报的，扣4分/次；	监管部门统计数据	

表 B.2 维保服务质量评价项目表（续）

项目编号	评价项目（分值）	评价内容与要求	数据采集来源（数据时限均指本评价周期内）	得分
2.4	人员配置（16分）	存在下列行为的： 1. 人员数量不满足TSG 07-2019《特种设备生产和充装单位许可规则》相应要求的，扣8分/人； 2. 持证维保人员数量不满足“人梯比”相关规定的，扣3分/人； 3. 未定期对维保人员进行安全教育、培训并建立和保存教育、培训记录档案的，扣2分/次； 4. 未按要求在“智慧电梯”系统上完成社保缴纳记录上传的，扣2分/人/月次。	监管部门统计数据	
2.5	体系管理（12分）	存在下列行为的： 1. 按照TSG 07-2019《特种设备生产和充装单位许可规则》附件M建立生产单位质量保证体系，体系发生变化后未及时完善、修订的，扣2分/次； 2. 现行组织机构与质保体系人员任命文件、质保手册不一致的，扣2分/次； 3. 特种设备相关法律法规、安全技术规范配置不齐全的，扣2分/次； 3. 维保项目不符合TSG T5002《电梯维护保养规则》相关规定的，扣6分/次。	监管部门统计数据	
2.6	场所配置（6分）	办公场所及仓库面积不符合相关规定（分支机构、维保点按DB33/T 728《电梯维护保养安全管理规范》相关规定执行的，扣3分/次。	监管部门统计数据	
2.7	维保抽查（30分）	依据电梯维保服务现场抽查结果（平均值）/100赋分，对比100%每差1个百分点扣1分。（不足1个百分点按1个百分点计）	监管部门统计数据	
2.8	过程防护（10分）	存在下列行为的： 1. 施工过程中未落实涉及公共安全防护措施的，扣5分/次； 2. 施工过程中未落实涉及个人安全防护措施的，扣2分/次。	监管部门统计数据	
2.9	标识张贴（16分）	存在下列行为的： 1. 轿厢内未张贴全市统一的“安全乘梯 乐享生活”标牌或“电梯使用标志”、“湖州智慧电梯码”缺失的，扣2分/次； 2. 标示维保单位名称不准确的，扣2分/次。 3. 乘客电梯轿厢内及基站层门处，未张贴安全警示标志的，扣1分/处/次。	监管部门统计数据	

表 B.2 维保服务质量评价项目表（续）

项目编号	评价项目（分值）	评价内容与要求	数据采集来源（数据时限均指本评价周期内）	得分
2.10	档案管理（8分）	存在下列行为的： 1. 维保电梯技术档案未按照“一梯一档”要求建立的，扣2分/次； 2. 无电梯维保记录的，扣2分/次； 3. 维保记录不全的，扣1分/次； 4. 维保记录与实际维保内容不符的，扣4分/次。	监管部门统计数据	
2.11	质量自查（12分）	存在下列行为的： 1. 定期检验前，未对所维保电梯进行年度检查并提供年度检查报告的，扣3分/次； 2. 自检报告未按要求填写的，扣2分/次； 3. 自检报告版本不正确的，扣3分/次； 4. 自检报告项目填写不完整或随意涂改的，扣1分/次；	检验机构统计数据	
2.12	质量稽查（12分）	存在下列行为的： 1. 未建立并实施电梯维保质量安全管理现场稽查制度的，扣2分/次； 2. 现场稽查记录不全的，扣1分/次； 3. 未对分支机构和维保点的质保体系运行情况进行每年至少一次检查考评的，扣4分/次； 4. 未对分支机构、维保点所维保的电梯实施每年至少一次现场检查的，扣1分/次； 5. 稽查、考评、检查记录不全的，扣1分/次。	监管部门统计数据	
2.13	协助申报（8分）	应协助使用管理单位提前一个月申报相关电梯的定期检验，申报不及时且仍使用超期未检电梯的，扣2分/台，使用管理单位责任的除外。	检验机构统计数据	
2.14	现场配合（8分）	存在下列行为的： 1. 未按时到达检验现场并设置安全防护设施的，扣1分/次； 2. 未配备熟悉受检电梯状况的维保人员并全程配合检验的，扣1分/次。	检验机构统计数据	
2.15	问题整改（8分）	存在下列行为的： 1. 未按期完成《检验意见通知书》提出的相关整改事项的，扣2分/次； 2. 整改事项完成后未及时申请复检并配合复检的，扣2分/次。	检验机构统计数据	
2.16	隐患管控（12分）	存在下列行为的： 1. 电梯事故或故障隐患未得到有效消除前，未停止仍继续使用电梯并且未采取安全防护措施的，扣6分/次； 2. 因维保质量存在安全隐患被行政部门约谈的，扣3分/次。	监管部门统计数据	

表B.3为合规效能评价内容。

表 B.3 合规效能评价项目表

项目编号	评价项目（分值）	评价内容与要求	数据采集来源（数据时限均指本评价周期内）	得分
3.1	维护保养有效率（16分）	维护保养有效率得分=16(分)×维护保养有效率。	政府监管平台	
<p>维护保养有效率主要考核维保频次、维保数据上传及使用管理单位复核情况，维保频次考核是否有超期维保，超期维保一次，则不合规次数加1；维保质量考核是否有未上传维保单、使用单位未复核情况，出现一次，不合规次数加1。按照以下公式计算：</p> $\text{总应维保次数} = \sum_{i=1}^n \left[\frac{\text{考核日期止} - \text{每台电梯年度首次维保日期}}{\text{设定的维保间隔时间}} + 1 \right], (n = \text{维保电梯台数})$ $\text{维保超期次数} = \sum_{i=1}^n \sum \left[\frac{\text{每两次维保日期差}}{\text{设定的维保间隔时间}} \right], (n = \text{维保电梯台数})$ $\text{不合规次数} = \text{维保超期次数} + \sum_{i=1}^n \max(\text{应维保次数} - \text{维保合规次数}, 0), (n = \text{维保电梯数})$ $\text{维护保养有效率} = 1 - \frac{\text{不合规次数}}{\text{总应维保次数}} \times 100\%$				
3.2	一次检验合格率（16分）	一次检验合格率得分=16(分)×一次检验合格率。	政府监管平台	
<p>在考核周期内，经检验、检测发现，涉及维保单位应整改的不合格项，则记为一台不合格电梯。</p> $\text{一次检验合格率} = 1 - \frac{\text{不合格电梯台数}}{\text{检验检测电梯总台数}} \times 100\%$				
3.3	维保变更及时率（16分）	维保变更及时率得分=16(分)×维保变更及时率。	政府监管平台	
<p>新接手维保单位需在签订维保合同一周内持合同到各级安全监察机构进行维保单位变更，如果超期，则一个使用单位记为一次不合格。</p> $\text{维保变更及时率} = 1 - \frac{\text{超期变更单位数}}{\text{维保电梯使用单位总家数}} \times 100\%$				
3.4	反馈处置及时率（16分）	反馈处置及时率得分=16(分)×反馈处置及时率。	政府监管平台	
<p>用户投诉反馈后，维保单位接单时间≤24小时且处置时间≤48小时且使用单位复核时间≤24小时即为一次反馈处置合规，否则即计为1次不合规。</p> $\text{反馈处置及时率} = \frac{\text{反馈处置合规次数}}{\text{总投诉次数}} \times 100\%$				

表 B.3 合规效能评价项目表（续）

3.5	维保电梯故障率（16分）	维保电梯故障率得分 = 16(分) × (1 - 维保电梯故障率) - 0.5(分) × 困人故障等于 2 次的电梯台数 - 2(分) × 困人故障等于 3 次的电梯台数 - 4(分) × 困人故障大于等于 4 次的电梯台数	政府监管平台	
<p>统计考核周期内，出现故障的电梯台数（因停电停梯的不在考核范围内），其中，若单台电梯出现困人故障2次/年，则另扣0.5分/台、出现困人故障3次/年，则另扣2分/台、出现困人故障≥4次/年，则另扣4分/台。</p> $\text{维保电梯故障率} = \frac{\text{出现故障电梯台数}}{\text{总维保电梯台数}} \times 100\%$				
3.6	救援及时率（16分）	救援及时率得分 = 16（分）× 救援及时率 + max（二次救援及时次数 - 一次救援不及时次数，0）× 0.5（分）	政府监管平台	
<p>以座席派单时间开始统计，维保单位接单时间≤3分钟，从维保单位接单时间开始统计，解救完成时间≤30分钟（非中心城区解救完成时间≤60分钟）即为一次救援及时。每次二次救援及时可以冲抵一次救援不及时次数，若一次及时救援次数+二次救援及时次数>救援总次数，则多余的二次救援及时次数另外加分，每次加0.5分。</p> $\text{救援及时率} = \frac{\min(\text{一次及时救援次数} + \text{二次救援及时次数}, \text{一次救援总次数})}{\text{一次救援总次数}} \times 100\%$				

附 录 C
(规范性)
电梯维保单位质量抽查记录表

表C.1用于记录电梯维保质量抽查情况并出具报告。

表 C.1 电梯维保服务质量现场抽查报告

湖州市电梯维保质量现场抽查报告

被抽查单位			
抽查日期	年 月 日		
评价编号			
抽查组织机构	(盖章)	抽查人员	(签字)
被抽查使用单位		地址	
使用单位联系人		联系电话	
被抽查设备类型		设备型号	
设备使用位置		设备编号	
抽查得分			
现场设备情况			

表C.1 电梯维保服务质量现场抽查报告（续）

检查现场采取措施	
被评价单位确认	<p>签收人（签名）</p> <p>被评价单位（盖章）</p> <p>年 月 日</p>
区(县)局安全监察机构接收人员姓名	<p>签收人（签名）</p> <p>年 月 日</p>

参 考 文 献

- [1]TSG T5002 电梯维护保养规则
 - [2]TSG T7001-2023 电梯监督检验和定期检验规则
 - [3]TSG 07-2019 特种设备生产和充装单位许可规则
-