

团 体 标 准

T/HYSEA XXXX-20XX

电梯维护保养单位服务质量评价

Assessment of service and quality for elevator maintenance enterprises

(征求意见稿)

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

惠阳市惠阳区特种设备和标准化计量质量协会 发布

目 次

前 言 II

电梯维护保养单位服务质量评价 1

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 评价内容 2

6 评价方法 3

附 录 A （规范性） 表 A.1 电梯维护保养服务质量评价表 5

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。

本文件由明惠州市惠阳区特种设备和标准化计量质量协会提出。

本文件由惠州市惠阳区特种设备和标准化计量质量协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

电梯维护保养单位服务质量评价

1 范围

本文件规定了电梯维护保养单位服务质量评价的术语和定义、基本原则、评价内容和评价方法。本文件适用于市场监督管理部门及第三方评价机构开展电梯维护保养单位服务质量评价工作。

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。

TSG 07 特种设备生产和充装单位许可规则
TSG T5002 电梯维护保养规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电梯维护保养单位 elevator maintenance enterprises

依法取得许可,按书面合同对电梯进行日常维护保养的单位。

3.2

评价等级 assessment rating

对电梯维护保养单位根据本文件进行信用等级评定并按所得分数划分等级。

3.3

维保质量 maintenance quality

反映电梯维护保养单位所服务电梯满足明确和隐含需要能力的特性总和。

4 基本原则

4.1 评价主体应设立质量评价小组,质量评价小组应由不少于3人(应为单数)的相关专业人员组成。

4.2 从事质量评价工作的人员应认真履职、廉洁自律、遵章守纪,在评价过程中保守电梯维护保养单位的商业和技术秘密。

4.3 质量评价应遵循以下原则:

- a) 真实性--评价数据和资料真实、准确;
- b) 一致性--评价过程的数据、资料、方法应前后一致;
- c) 公正性--根据数据、资料及相关规定进行客观评价;
- d) 科学性--评价指标和评价方法科学合理。

4.4 电梯维护保养单位应配合质量评价工作,如实提供有关资料,回答相关询问。

4.5 在评价结果中应注明评价考核时间段及参评年度。

注：质量评价工作是对电梯维护保养单位在近一年内的维保业务活动中是否履行承诺和保障维保质量的总结性评价，评价结果仅代表维护保养单位在评价考核时间段内的信用状况，与评价工作结束后电梯维护保养单位的信用活动无必然联系。

4.6 评价主体

评价主体为承担电梯维护保养单位质量评价的市场监督管理部门或第三方评价机构。第三方评价机构应当是具有电梯检验资质的检验机构或者是特种设备技术检查机构、特种设备专业协会。

4.7 评价对象

评价对象为在质量评价工作开展所在地(以下简称为“当地”)从事电梯维护保养活动满一年的单位。

4.8 评价周期

质量评价的周期为一年，评价考核时间段为参评之日起往前推一年内。

示例：某电梯维护保养单位于 2023 年 5 月 10 日进行质量评价，相应的评价考核时间段为 2022 年 5 月 11 日至 2023 年 5 月 10 日，参评年度为 2023 年度。

5 评价内容

电梯维护保养单位的质量评价内容包括社会服务资质、质量保障能力和质量服务成效的三大指标。

5.1 社会服务资质

5.1.1 法定资质

5.1.1.1 具备以下法定资质：

- a) 有效期内的营业执照与许可证；
- b) 分支机构或维保服务站点；
- c) 电梯维护保养单位出具的授权文件。

5.1.1.2 在当地行政区取得许可证的评价对象，按规定进行到期换证和变更申请。

5.1.1.3 按规定时限通过国家企业信用信息公示系统报送年度报告。

5.1.2 守法记录

5.1.2.1 特种设备责任事故或安全生产责任事故记录。

5.1.2.2 电梯维护保养单位的行政处罚记录和信用惩戒记录。

5.1.3 社会责任

5.1.3.1 开展维护保养质量标准自我声明和服务质量公开承诺。

5.1.3.2 开展电梯相关安全知识公益宣传。

5.1.3.3 投保电梯安全责任险。

5.1.3.4 获得自治区政府部门表彰、地市级政府部门表彰。

5.2 质量保障能力

5.2.1 质量保证体系运行管理能力

5.2.1.1 维保人员持有电梯维护保养作业指导书；电梯维护保养作业指导书规定的维护保养项目及要求符合TSG T5002的规定。

5.2.1.2 对新承接维护保养的电梯,在实施维护保养前确认其符合安全技术规范。

5.2.1.3 制定电梯维保计划与方案。

5.2.1.4 电梯故障停梯修复时间超过12小时的，书面通知电梯使用单位停止使用电梯。

5.2.1.5 执行电梯维护保养单位维保质量检查制度。

5.2.2 人员能力

- 5.2.2.1 技术负责人、质量保证体系人员、技术人员、质量检验人员及作业人员符合 TSG 07《特种设备生产和充装单位许可规则》规定；分支机构或维保服务站点配备的负责人及作业人员与监管部门的人员信息一致。
- 5.2.2.2 维护保养作业人员人均维护保养电梯数量。
- 5.2.2.3 维护保养作业人员安全培训与考核。
- 5.2.2.4 对维护保养的不同类别电梯进行应急演练的周期，并做好演练记录。
- 5.2.2.5 技术人员及维护保养作业人员流动性。

5.2.3 施工设备及检测仪器配置

施工设备及检测仪器满足要求；具备在有效期内的检测仪器校验证书或报告。

5.2.4 服务保障能力

- 5.2.3.1 在维护保养的电梯所在县（区）设置维保服务站点
- 5.2.3.2 电梯维保信息化管理平台、电梯远程监测系统平台建设及应用。

5.3 质量服务成效

5.3.1 电梯运行

- 5.3.1.1 电梯故障率和电梯故障困人次数
- 5.3.1.2 更改软件程序、变动硬件设施等方式设置技术障碍。

5.3.2 定期检验

- 5.3.2.1 法定检验检测与提交的自行检查记录的一致性。
- 5.3.2.2 定期检验（检测）发现问题整改。
- 5.3.2.3 定期检验（检测）发现问题反馈。
- 5.3.2.4 配合定期检验（检测）。
- 5.3.2.5 定期检验（检测）一次合格率。

5.3.3 应急救援

应急救援响应时间。

5.3.4 监督检查和社会监督

- 5.3.4.1 监管部门监督检查。
- 5.3.4.2 举报、投诉、媒体曝光。

6 评价方法

6.1 计分规则

评价机构按照附录A中的评分标准对每个评价项目进行分项计分，合计总分100分。

6.2 质量评价等级划分

质量评价等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，分级标准如下：

表1 质量评价等级划分说明表

评价分数（分）	评价等级	说明
分数≥80	优秀	维护保养服务的质量和水平极高
70≤分数<80	良好	维护保养服务的质量和水平较高
60≤分数<70	合格	维护保养服务的质量和水平一般

表1（续）

分数<60	不合格	维护保养服务的质量和水平极差
-------	-----	----------------

6.3 否决条件和直接判定条件

6.3.1 优秀等级否决条件

存在下列情况之一的，质量评价结果不能评定为 A 级：

- a) 评价年度内评价对象因工作质量或维护保养行为被举报、投诉或媒体曝光属实的；
- b) 评价年度内评价对象负责维护保养电梯总数少于 120 台的。

6.3.2 不合格等级直接判定条件

存在下列情况之一的，质量评价结果直接判定为D级：

- a) 营业执照及许可证存在有效期超期情形的；
- b) 发生特种设备责任事故或安全生产责任事故的；
- c) 有行政处罚记录的；
- d) 定期检验一次合格率低于 70 %的；
- e) 以更改软件程序、变动硬件设施等方式设置技术障碍的；
- f) 评价过程中评价对象提供虚假材料的。

附 录 A
(规范性)
表 A.1 电梯维护保养服务质量评价表

评价指标		分值	评价项目	材料来源	评分标准	得分值
一级 指标	二级 指标					
社会服务资质 (20 分)	法定资质 (6 分)	2	电梯维护保养单位营业执照与许可证；分支机构或维保服务站点，具有电梯维护保养单位出具的授权文件。	发证机关	电梯维护保养单位营业执照及许可证有效期超 期，或者分支机构或维保服务站点无电梯维护保养单 位授权文件的直接判定为 D 级。无上述情形的，得 2 分。	
		2	在所在的行政区内取得许可证的电梯维护保养单位，应当在许可证有效期届满 6 个月以前向发证机关提出许可证换证申请；发生单 位名称、住所或办公地址变更的，变更后30个工作日内向原发证机关提出变更许可证申请； 法定代表人或负责人发生变更后，向原许可证发证机关告知，分支机构或维保服务站点负责人、维保人员、办公地址等相关信息发生变更的，向监管部门告知。	发证机关	未按规定在许可证有效期届满 6 个月以前提出许 可证换证申请，或者存在变更情形但未在变更后 30 个工作日内向原发证机关提出变更许可证申请，或者 法定代表人、负责人发生变更后，未向原许可证发证 机关告知的，不得分；无上述情形的，得 2 分。 分支机构或维保服务站点相关信息变更后，未告知监管部门的，不得分；无上述情形的，得2 分。	
		2	按规定时限通过国家企业信用信息公示系统报送年度报告。	监管部门	未按规定时限报送年度报告的，不得分；按时报 送的，得2分。	

评价指标		分值	评价项目	材料来源	评分标准	得分值
一级 指标	二级 指标					
社会服务资质 (20 分)	守法记录 (4 分)	2	安全事故。	监管部门	发生特种设备责任事故或安全生产责任事故的，直接判定为 D 级。未发生事故的，得2 分。	
		2	电梯维护保养单位的行政处罚记录和信用惩戒记录。	监管部门	有行政处罚或信用惩戒记录的，直接判定为 D 级。无行政处罚或信用惩戒记录的，得2 分。	
	社会责任 (10 分)	2	开展维护保养质量标准自我声明和服务质量公开承诺。	行业协会	利用网络、报纸等开展维护保养质量标准自我声明和服务质量公开承诺的，得2 分；未开展的不得分。	
		2	开展电梯相关安全知识公益宣传。	评价对象	开展电梯安全知识公益宣传，每次得1 分，满分2 分；未开展的，不得分。	
		3	投保电梯安全责任险。	评价对象	投保安全责任险的电梯数量超过所维护保养电梯总数80 %的，得3 分；超过50 %的，得2 分；投保安全责任险的电梯数量不足所维护保养电梯总数50 %的，不得分。	
		3	获得自治区政府部门表彰、地市级政府部门表彰。	评价对象	获得自治区政府部门表彰的，得3 分；获得地市级政府部门表彰的，得2 分；无上述情形的，不得分。	

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/288040040101006123>