

DB 4108

焦 作 市 地 方 标 准

DB 4108/T 13—2024

起重机械维保单位服务规范

2024 - 08 - 09 发布

2024 - 09 - 09 实施

焦作市市场监督管理局 发布

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 维保单位基本要求 1

5 维保服务 3

6 服务指导与应急救援演练 4

7 安全宣传与满意度调查 4

8 服务的持续改进 5

附录 A（资料性） 满意度调查表 6

附录 B（资料性） 满意度调查统计分析表 7

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。

本文件由焦作市特种设备和产品质量安全应急处置协调中心提出。

本文件由焦作市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：焦作市特种设备和产品质量安全应急处置协调中心、河南省特种设备检验技术研究院焦作分院、河南省锦隆至信建设工程有限公司、世邦工业科技集团修武产业园有限公司。

本文件主要起草人：王文宾、常畅、刘亚峰、贺曙光、刘斌、张林潮、崔国龙、王超、游新民、白贵华、秦定林、顾魏魏、陈海波、张勇、冯文龙、陈泳霖、李振其、毕静波、原树延、周旭、潘鹏、闫珂珂、孙格、赵明宇、许一博、贾千琳、殷子贺、孙亮。

起重机械维保单位服务规范

1 范围

本文件规定了起重机械维保单位的基本要求、维保服务、服务指导与应急救援及演练、安全宣传及客户满意度调查、质量的持续改进。

本文件适用于纳入《特种设备目录》范围内的桥式起重机、门式起重机、流动式起重机、塔式起重机、升降机的维护保养。

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 3811 起重机设计规范
- GB/T 6067.1 起重机安全规程 第1部分：总则
- GB/T 6974.1 起重机 术语 第1部分：通用术语
- TSG 07 特种设备生产和充装单位许可规则
- TSG 08 特种设备使用管理规则
- TSG 51 起重机械安全技术规程
- TSG Z6001 特种设备作业人员考核规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

维保服务

由起重机械维保单位为起重机械使用单位提供的起重机械日常维护保养、年度维护保养、故障维修等全程服务。

注：维护保养根据周期不同，分为日常和年度维护保养。

3.2

起重机械维护保养单位

起重机械维护保养单位（以下简称“起重机械维保单位”）必须为依法具有起重机械制造、安装（含修理）许可资格的单位。

4 维保单位基本要求

4.1 一般要求

4.1.1 起重机械维保单位应为依法成立或注册的独立法人，具有法定资质和许可范围相适应的资源条

件，建立并且有效实施与许可范围相适应的质量保证体系、安全管理制度等，具备保障起重机械安全性能的技术能力。

4.1.2 起重机械维保单位应具有从事维保工作活动相适应的固定办公场所及维保场地。

4.1.3 起重机械维保单位应有从事维保活动相适应的维保人员、作业人员和安全管理人員。

4.1.4 起重机械维保单位应严格遵守国家法律、法规和特种设备安全监督管理部门的各项规章、规定，严格执行安全技术规范和产品标准，采用与维保起重机械类别相符合的管理方式和先进技术，保证作业安全和服务质量。

4.1.5 起重机械维保单位应提醒使用单位及时报废更新不符合现行产品标准的电梯零部件、更换安全风险高的老旧设备和达到设计使用年限的起重机械。

4.2 人员要求

4.2.1 维保人员、作业人员和安全管理人員应经过起重机械维保单位的安全教育及技能培训，并考核合格，具有相应的起重机械维修专业技术知识。

4.2.2 起重机械维保单位应具有 TSG 07 中许可要求的安全管理人員、作业人員，纳入特种设备行政许可的，应当取得相应的特种设备人員资格证。

4.3 设施设备要求

4.3.1 起重机械维保单位应具有维护保养活动需要的设备设施、劳动防护用品、工具、仪器以及备品备件。对测量结果的准确性或有效性有影响或计量溯源性有要求的设备，包括用于测量环境条件等辅助测量设备有计划的实施检定或校准。

4.3.2 仪器设备应至少包含以下：

- a) 起重设备；
- b) 万用表；
- c) 钢卷尺；
- d) 钢直尺；
- e) 物体质量称重器具；
- f) 游标卡尺；
- g) 宽口游标卡尺；
- h) 塞尺；
- i) 经纬仪；
- j) 水准仪；
- k) 放大镜；
- l) 激光测距仪；
- m) 绝缘电阻测试仪；
- n) 接地电阻测试仪；
- o) 综合气象仪；
- p) 常用电工、机修工具；
- q) 超声波探伤仪；
- r) 超声波测厚仪

4.4 制度要求

4.4.1 起重机械维保单位应建立符合 TSG 07 的要求的质量保证体系文件。

4.4.2 起重机械维保单位应建立定期开展维保质量检查的制度。

4.4.3 起重机械维保单位应建立起重机械维保台账和档案，并保存相应的维保记录。

起重机械维保单位应对本单位维保的起重机械故障进行统计分析，对施工过程中的质量问题进行统计分析。

5 维保服务

5.1 维保合同

5.1.1 起重机械维保单位在合同签订前，应组织本单位相关部门按照本单位的质量保证体系要求对合同进行评审。

5.1.2 起重机械维保单位与使用单位签订符合法律法规要求的维保合同，履行合同权利义务与和责任。

5.2 作业指导文件

5.2.1 起重机械维保单位应针对所维保的起重机械种类、类别、品种制定详细的起重机械维护保养作业指导文件，保证维保的起重机械安全技术性能符合安全技术规范和标准的要求。

5.2.2 起重机械维护保养作业指导文件应包含起重机械日常维护保养和年度维护保养的项目、内容、方法和要求。

5.2.3 起重机械维护保养作业指导文件应明确每个项目的作业流程、内容、方法和要求。

起重机械维护保养作业指导文件应包含施工现场的危险源辨识和控制内容，应当明确施工前、施工过程中、施工后的现场安全防护、个人安全防护以及其他有效防护措施。

5.3 维保计划

起重机械维保单位应依据合同约定，制定每个项目的日常维护保养、年度维护保养计划。维保计划应包括：单位名称、地址、维保人员、维保设备出厂编号、维保项目、维保时间等。

5.4 维保作业

5.4.1 起重机械维保单位开展起重机械维保施工，应符合国家安全技术规范、标准和起重机械制造单位的起重机械安装使用维护说明书的相关要求。维保作业时，应至少 2 人共同作业，施工现场放置警示标志或安全防护装置。

5.4.2 严格按照维保计划和起重机械维护保养作业指导文件的要求进行起重机械维保作业。维保人员及管理人员应明确职责，落实各自职能。

5.4.3 若起重机械发生事故，维保单位应积极参与救援，承担合约的救援义务与责任，应当建立 24 h 值班制度。接到使用单位事故报告后，起重机械维保单位的作业人员应当迅速赶赴现场实施救援。

5.4.4 起重机械维保单位应在起重机械司机室内或其他明显部位（增加）位置张贴起重机械维保单位告示牌，告示内容至少包括起重机械维保单位名称及 24h 服务电话。

起重机械维保单位进行起重机械维保，应当进行记录。维保记录可以采用无纸化，其数据在保存过程中不得有任何程度和形式的修改，确保储存的数据的公正、客观和安全，并可实时进行查询。

5.5 故障处理和修理

5.5.1 若起重机械发生故障或维护保养单位在维保作业时发现的问题和故障，起重机械维保单位应及时响应、及时处置。若需通过重大修理及改造来修复的，需要履行施工告知和申报检验，检验合格后方可交付使用单位使用。

5.5.2 起重机械维保单位在维保作业时发现起重机械存在故障及问题隐患，在隐患未清除之前，应采

取必要的措施，防止起重机械继续投入使用。

起重机械维护保养作业时发现严重事故隐患，应立即停止起重机械的运行，书面通知起重机械使用单位，及时向当地特种设备安全监督管理部门报告。

5.6 日常维护保养和年度维护保养

起重机械维护保养单位应每月至少进行一次日常维护保养，每年度至少进行一次年度维护保养，保持起重机械的正常状态。日常维护保养和年度维护保养应当按照本规则和产品安装使用维护说明的要求进行，发现异常情况，应当及时进行处理，并且记录，记录存入安全技术档案。年度维护保养记录应有维保人员和使用单位安全管理人员的签字、加盖维保单位印鉴。

5.7 台账和档案

5.7.1 起重机械维保单位应建立维保台账和档案。

5.7.2 起重机械日常维保的档案应一机一档，至少保存4年。

5.7.3 起重机械维保单位的台账至少包括：维保起重机械汇总表。应包括：起重机械使用单位名称、地址、联系人及电话，起重机械制造单位、起重机械型号、起重机械基本参数、维保人员、维保起止时间、年度检验时间等。

5.7.4 起重机械维保档案至少包括：

- a) 起重机械基本情况表、维保起重机械合同；
- b) 维护保养记录、急修记录、修理记录、书面告知单等，并有使用单位管理人员的签字确认；
- c) 检查、考评工作的记录；
- d) 检验有效期内的特种设备使用标志复印件或特种设备检验机构出具的检验报告书；
- e) 隐患清除、事故或其他应急处理记录。

6 服务指导与应急救援演练

6.1 服务指导

起重机械维保单位应对使用单位进行服务指导，内容包括但不限于以下：

- a) 协助使用单位建立岗位责任制度、起重机械管理制度、应急救援预案、起重机械日常巡查制度等管理制度；
- b) 协助做好起重机械的产权变更、申报检验、使用单位变更、报停等工作；
- c) 指导使用单位对起重机械相关设备的维修保养；
- d) 对使用单位进行必要的起重机械知识普及，帮助使用单位进行相关人员进行安全知识和操作培训；
- e) 指导使用单位建立起重机械技术档案，正确张贴特种设备使用标志；
- f) 建议使用单位购买起重机械责任保险。

6.2 应急救援演练

6.2.1 起重机械维保单位应针对起重机械的类别以及使用单位的情况制定起重机械事故应急救援预案。

6.2.2 起重机械维保单位应每年至少针对本单位维保的不同类别起重机械进行一次应急演练。

6.2.3 起重机械维保单位应配合使用单位开展应急救援演练。

7 安全宣传与满意度调查

7.1 起重机械维保单位应主动或配合社会其他机构、监管部门开展多种形式的起重机械应急知识、安全使用等科普活动。

7.2 起重机械维保单位应通过电话回访或采集满意度调查表（附录 A）等多种方式，采集用户评价，分析结果，持续提高服务质量。

8 服务的持续改进

8.1 起重机械维保单位应对起重机械的维保质量进行不定期监督检查，并记录。其内容包括：维保工作安全保护措施、维保质量。

8.2 起重机械维保单位应每年在对全部服务客户进行满意度调查结束后，根据满意度调查表填写统计分析表（见附录 B），进行数据统计分析，根据采集的数据分析及投诉建议，针对性提高维保质量。

8.3 起重机械维保单位应积极参加行业协会或主管单位举办的行业竞赛，加强行业技术交流。起重机械维保单位应进行能力验证比对、考核，提高综合技术水平。

附 录 A
(资料性)
满意度调查表

表 A.1 满意度调查表

<p>尊敬的客户： 感谢您对我单位一直以来的支持和厚爱，为了改进我们的工作，为您提供更优质高效的服务，请您在百忙之中抽出宝贵的时间填写此表，热切期盼着您的宝贵意见和建议，对此我们表示衷心的感谢！</p>				
序号	项目	满意	基本满意	不满意
1	服务态度			
2	维保质量			
3	维修及时情况			
4	紧急救援情况			
5	投诉处理情况			
6	合同履行情况			
...	...			
客户签字：		联系方式：		
调查人：		调查日期：		
其他意见和建议：				
反馈信息联络人和联系方式：				
注：填报时以“√”表示。				

附录 B
(资料性)

满意度调查统计分析表

表 B.1 满意度调查统计分析表

满意度调查统计分析表					
发出份数		收回份数		回收率	
统计时间		年 月 日至 年 月 日			
序号	项目	满意 (个)	基本满意 (个)	不满意 (个)	单项满意率%
1	服务态度	①	②	③	
2	维保质量				
3	维修及时情况				
4	紧急救援情况				
5	投诉处理情况				
6	合同履行情况				
...	...				
合 计		④	⑤	⑥	/
综合满意率%					/
注1: 单项满意率% = $\frac{①+②}{①+②+③}$ % 注2: 综合满意率% = $\frac{④+⑤}{④+⑤+⑥}$ %					