

ICS 91.140.90
CCS Q 78

DB 4108

焦 作 市 地 方 标 准

DB 4108/T 012—2024

电梯维保单位服务规范

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 基本要求	1
5 服务内容与要求	2
6 服务质量控制	4
7 调查回访	5
8 评价与改进	5
附录 A（资料性） 满意度调查表	7
附录 B（资料性） 满意度调查统计分析表	8

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。

本文件由河南省特种设备检验技术研究院焦作分院提出。

本文件由焦作市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：河南省特种设备检验技术研究院焦作分院、焦作市特种设备和产品质量安全应急处置协调中心、河南省恒信远机电工程有限公司、奥的斯机电电梯有限公司郑州分公司、焦作市水务有限责任公司。

本文件主要起草人：刘亚峰、王文宾、张林潮、崔国龙、秦定林、冯文龙、吕文敬、刘斌、宋斌杰、武腾飞、韩春鹏、王超、常畅、贺曙光、游新民、毕静波、翟嘉一、娄和静、王娜娜、马小飞、于华伟。

电梯维保单位服务规范

1 范围

本文件规定了电梯维修保养服务的术语和定义、基本要求、服务内容与要求、服务质量控制、调查回访、评价与改进。

本文件适用于纳入《特种设备目录》范围内的曳引与强制驱动电梯、液压驱动电梯、自动扶梯与自动人行道、其他类型电梯（仅杂物电梯）的维护保养服务。

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 7588.1 电梯制造与安装安全规范 第1部分：乘客电梯和载货电梯

GB/T 18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范

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 T5002 电梯维护保养规则

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

维护保养

对电梯进行的清洁、润滑、调整、更换易损件和检查等日常维护与保养性工作。其中清洁、润滑不包括部件的解体，调整和更换易损件，不会改变任何电梯性能参数。

注：维护保养根据周期不同，分为月度、季度、半年和年度维护保养。

3.2

电梯维护保养单位

电梯维护保养单位（以下简称“电梯维保单位”）必须为依法具有电梯制造、安装、维修许可资格的单位。

4 基本要求

4.1 电梯维保单位的要求

4.1.1 电梯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，严格执行电梯安全技术规范和产品标准，采用与维保电梯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。

4.1.2 电梯维保单位应建立符合 TSG 07 规定的质量保证体系，制定符合本单位实际要求的作业指导文件，作业指导文件中规定的维保项目及内容应不少于 TSG T5002 和制造单位对电梯维保的要求，并保证电梯正常运行。

4.1.3 电梯维保单位维保电梯时，应确保每台设备的电梯维保人员不少于两人。

4.1.4 电梯维保单位应制定半月、季度、半年、年度维保计划，书面告知使用单位，并按计划实施维保。

4.1.5 电梯维保单位在经营活动中应遵循“公开、公平、诚实、守信”的原则，应自律互助，不应进行低价恶性竞争、以次充好、弄虚作假，不得将维护保养业务以任何形式转包，不得将维护保养业务分包给无资质的单位和个人。

4.2 电梯维保人员的要求

4.2.1 电梯维保人员应取得 TSG Z6001 中相应的特种设备作业人员证书。

4.2.2 电梯维保人员应掌握相应的电梯维修专业技术知识，熟悉所维保电梯的具体情况。

4.2.3 电梯维保人员应熟悉维保服务的程序和流程，并按照电梯维保单位质量保证体系文件的要求开展作业。

4.2.4 电梯维保人员应遵纪守法，诚实守信，具有良好的道德品行。

4.3 维保合同的要求

电梯维保单位与电梯使用单位签订符合法律法规要求的电梯维保合同，履行合同权利义务与和责任。

5 服务内容与要求

5.1 服务内容

电梯维保单位提供的服务内容应包括：建立台账档案、维护保养、故障维修和紧急救援、零配件供应、协助建立安全管理制度、使用管理技术支持、故障与投诉受理、定期回访、电梯自检、配合法定检验、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和安全风险高的老旧电梯等。

5.2 服务承诺

5.2.1 电梯维保单位应按照国家有关规定和行业自律的要求公开服务承诺，内容应包括：

- 遵守法律法规、安全技术规范和标准；
- 建立维保设备台账、维保记录；
- 保证维护保养服务的质量，其中包括：维保项目、内容、周期、故障处理；
- 提供 24 小时救援电话和救援服务；
- 保证配件质量和供应的及时性；
- 协助用户建立安全管理制度和使用管理技术支持；
- 受理投诉并及时解决提出问题；
- 配合做好电梯使用标志管理；
- 定期回访和自我评价改进；
- 做好年度自检并配合定期检验。

5.2.2 电梯维保单位应按照服务承诺的内容提供相应服务，接受电梯使用单位和社会的监督；同时接受特种设备安全监督管理部门的监督检查，配合特种设备检验机构的检验。

5.3 维护保养要求

5.3.1 电梯维保单位应按照按需维保或 TSG T5002 规定的周期要求，对电梯进行一次维护保养。

5.3.2 电梯日常维保服务程序和主要内容：

- 告知：按照日常保养计划，提前 2 日~3 日通知使用单位，说明需要使用单位配合的事项；
- 问询：向电梯使用单位了解电梯运行情况，并查看使用单位的电梯运行记录；
- 作业：做好个人安全防护和现场的安全防护措施后方可进行作业，并邀请电梯安全管理人员现场监督，依据维护保养作业指导文件进行维保作业；
- 验证：作业完成后试运行电梯，验证电梯运行是否正常，最后清理工作现场；
- 记录：记录电梯保养情况，问题处理情况；
- 确认：作业人员在离开作业现场前应向电梯安全管理人员说明服务作业结果，与使用单位完成工作确认手续；
- 归档：向使用单位移交维保记录，将维保记录及时归档。

5.3.3 电梯维保单位应根据使用环境、使用频率和电梯部件的磨损程度和使用年限等，并依据本单位的作业指导文件制定维护保养方案。维护保养方案应包括：维护保养项目、内容、程序、周期和范围。

5.3.4 电梯维保单位在保养过程中发现安全隐患时，应立即进行处置，不能当场修复的应暂停使用并书面告知电梯使用单位；发现严重事故隐患，应立即停梯，在书面告知使用单位的同时向当地特种设备安全监督管理部门报告。

5.3.5 电梯维保人员在完成维保服务后，应按照规定填写维保记录并履行使用单位电梯安全管理人员签字确认的手续。

5.3.6 电梯维保单位应按照 TSG T5002 要求开展年度自行检查，制定年度自行检查作业指导书，规定年度自行检查的项目、内容和检验方法，内容和要求不应低于相关检验规则的规定，应在每年到达定期检验周期前至少一个月向使用单位提供自行检查记录或自行检查报告。

5.4 建立设备台账

5.4.1 电梯维保单位应为每台电梯建立单独的维护保养档案，主要包括：

- 使用登记证；
- 维护保养记录；
- 故障及维修记录；
- 更换零配件记录；
- 自检记录和自检报告；
- 监督检验报告、定期检验报告、限速器校验报告；
- 检验整改意见通知单。

5.4.2 电梯基本信息应包括：使用登记信息、电梯制造(改造)单位、安装单位、电梯维保单位、监督检验和投入使用日期、使用单位、使用地址、使用地点、电梯品种、电梯型号、出厂编号、内部编号、额定载荷、额定速度等信息。

5.4.3 维保记录、维修记录和自检记录等保存期限不应少于 4 年。

5.5 维修和紧急救援

5.5.1 在电梯困人需要实施现场救援的情况下，电梯维保单位接到紧急救援通知后，应当在规定时间内赶赴现场，采取应急救援措施，市区内不超过 30 分钟，其他地区一般不超过 1 小时。

5.5.2 对于不能当时修复的电梯，应暂停使用，并在现场设置警示标志或护栏等有效的安全防护措施。

5.5.3 电梯维保人员在完成故障维修和紧急救援作业后应填写故障和维修记录，并按照规定履行使用单位相关人员签字确认等手续。

5.5.4 电梯维保单位应采取先进的技术措施逐步实现电梯实时远程动态监管的要求，提高维护保养管

理水平。

5.6 维护保养的零配件供应

5.6.1 电梯维保单位应建立有效的供货渠道和合格供应商目录，确保其维护保养的每台电梯能够得到及时的零配件供应。应优先选用原厂家零配件，如不能采用原制造厂零部件而采用其他渠道提供的零部件的，应保证供应的零配件不会导致整机的安全质量性能下降。

5.6.2 电梯维保单位应建立零配件进货验收制度，做好进出库的记录和台帐档案。

5.6.3 电梯维保单位提供的零配件应明码标价，做到公平合理。

5.7 安全管理制度

电梯维保单位应协助电梯使用单位建立和完善电梯安全管理制度。安全管理制度至少包括以下内容：

- 电梯安全管理机构（需要设置时）和有关人员岗位职责；
- 电梯经常性维护保养、定期自行检查和有关记录制度；
- 电梯使用登记、定期检验管理制度；
- 电梯隐患排查治理制度；
- 电梯安全管理人员与作业人员管理和培训制度；
- 电梯采购、安装、改造、修理、报废等管理制度；
- 应急救援预案及应急救援演练制度；
- 电梯钥匙使用管理制度；
- 电梯事故报告和处理制度。

5.8 管理技术服务

5.8.1 电梯维保单位向使用单位提供符合国家相应法律法规、安全技术规范和标准要求的技术支持。

5.8.2 电梯维保单位应协助使用单位开展应急救援演练。

5.8.3 电梯维保单位应为使用单位提供电梯安全风险分级管控和隐患排查治理技术支持。

5.8.4 电梯维保单位应对使用单位提出的有关电梯的维护保养、零配件更换和故障处理等技术问题提供相应咨询服务。

5.9 故障与投诉受理

5.9.1 电梯维保单位应对外公开故障受理电话并保持 24 小时畅通。电梯维保单位应建立投诉处理制度并公开投诉电话，接听投诉电话的服务人员应能够直接受理投诉事宜。

5.9.2 电梯维保单位应对受理的处理过程及结果形成记录并归档，记录内容包括：日期、时间、使用单位、详细地址、联系人姓名、受理内容、用户的具体要求和意见等。

5.9.3 电梯维保单位接听故障受理值班电话和投诉电话的服务人员应使用文明规范的用语。

5.9.4 电梯维保单位受理故障报修或者用户投诉后，应立即安排人员到场进行处理，不拖延、推诿，需要文字说明的事项应立即给予书面回复。

5.9.5 电梯维保单位对于超出服务范围的用户要求，应合理、明确、详细地做出口头或书面解释说明；对于自身原因造成的故障，应采取内部整改措施，防止类似情况再次发生。

5.9.6 电梯维保单位在处理使用单位的反馈意见后，应立即将处理结果书面告知电梯使用单位。

6 服务质量控制

6.1 基本要求

6.1.1 电梯维保单位应建立基于电梯质量安全风险防控的动态管理机制，结合本单位实际，落实自查要求，制定电梯质量安全风险管控清单，建立健全日管控、周排查、月调度工作制度和机制。

6.1.2 电梯维保单位应建立并落实电梯质量安全责任制等管理制度，在日管控、周排查、月调度中发现的电梯质量安全风险隐患以及整改情况作为监督检查的重要内容。

6.1.3 电梯维保单位应建立维保服务质量监督检查制度，安排相关人员定期、不定期对维保服务质量进行检查，对发现的问题及时予以纠正和处理。对检查发现的问题作出记录，定期进行统计分析，做出改进方案，不断提高自身信用度。

6.2 服务质量监督

6.2.1 现场监督

电梯维保单位应定期派出质量监督小组，与服务对象交流，了解维保服务实施情况，并向受检单位发放满意度调查表（附录A）。调查表内容应至少包括电梯维保人员的服务水平、抢修和救援及时度、服务流程的规范性、意见和建议。

6.2.2 资料检查

电梯维保单位应安排质量监督小组对电梯维保人员完成的维保原始记录按不低于10%的比例进行检查。资料检查主要包括：

- 维保记录填写的规范性；
- 维修和更换配件等其他记录和文件的完整性。

7 调查回访

7.1 客户回访

7.1.1 电梯维保单位应制定定期回访制度，定期开展客户回访调查，填写满意度调查表（见附录A），了解维保服务工作情况以及电梯安全运行情况，收集掌握反馈意见和建议，并及时处理。

7.1.2 客户回访率应不低于10%，满意度调查表应留存，作为改进服务质量和提高服务水平的重要资料。

7.1.3 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满意度调查统计分析表（见附录B），进行数据统计分析。

8 评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 电梯维保单位应建立服务评价机制，采取自我评价、客户评价方式开展服务评价。

8.1.2 评价内容应包括服务态度、维保质量、维修及时情况、紧急救援情况、故障与投诉处理、服务信用等。

8.1.3 服务评价每年度开展不少于2次。

8.2 服务改进

8.2.1 电梯维保单位应根据评价过程中发现的问题与建议，认真分析、研究，制定具体的改进方案和措施，消除或降低不合格服务造成的不良影响。

8.2.2 电梯维保单位应对改进方案和措施的落实情况以及改进的效果进行复查和评价，持续完善服务内容。

8.2.3 电梯维保单位通过现场监督、资料检查、满意度调查等各项内部质量监督措施，在汇总有关质量信息基础上，定期对本单位工作质量和服务质量进行综合评价考核，并进行改进，不断提高服务质量。

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：</p> <p>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%					/
<p>注1: 单项满意率% = $\frac{①+②}{①+②+③} \%$</p> <p>注2: 综合满意率% = $\frac{④+⑤}{④+⑤+⑥} \%$</p>					