

曳引驱动乘客电梯维护保养服务规范

Specification of traction passenger elevator maintenance service

2020 - 12 - 15 发布

2021 - 01 - 01 实施

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。

本文件由珠海市特种设备协会提出。

本文件由珠海市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：珠海市特种设备协会、三洋电梯(珠海)有限公司、上海三菱电梯有限公司珠海分公司、日立电梯(中国)有限公司珠海分公司、珠海市安达电梯有限公司、珠海市澳富机电工程有限公司、珠海东洋电梯工程有限公司

本文件主要起草人：谢建冰、卢伟卫、林绍雄、黄志君、周伟青、殷伟强、蔡卫理、钟健龙。

曳引驱动乘客电梯维护保养服务规范

1 范围

本文件规定了曳引驱动乘客电梯（以下简称为电梯）维护保养服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务质量监督及服务质量监督。

本文件适用于珠海市曳引驱动乘客电梯维护保养服务。

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 1821 电梯主要部件报废技术条件
- GB/T 7024 电梯、自动扶梯、自动人行道术语
- GB 7588 电梯制造与安装安全规范
- 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 T5002 电梯维护保养规则
- TSG T7001 电梯监督检验和定期检验规则—曳引和强制驱动电梯

3 术语和定义

GB 7588、GB/T 7024和GB/T 18775界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

急修 urgent repair

电梯维护保养单位（以下简称维保单位）接到故障报修后2小时内派出作业人员到场进行故障处理。

3.2

问题电梯 problem elevator

非使用管理人原因，在1个月内由同一故障原因引起的急修次数达到3次及以上，且该故障未能彻底排除的电梯。

3.3

服务召回 service recall

电梯维护保养单位由于自身原因对处于维保服务合同有效期内的问题电梯免费处理

4 基本要求

4.1 资质要求

电梯维护保养单位须持有相关资质，方可从事相应的电梯维护保养服务。

4.2 人员要求

4.2.1 从事维护保养服务的作业人员应与电梯维护保养单位签订合法有效的劳动合同，应持有《特种设备作业人员证》。

4.2.2 每年至少一次接受公司、部门、班组三级安全教育，应符合附录 A 的要求。

4.3 维保工作要求

4.3.1 电梯维护保养应符合 TSG T5002。

4.3.2 维保单位应执行电梯安全技术规范和产品标准，保证施工安全和服务质量。

4.4 管理要求

4.4.1 维保单位应与使用管理人签订电梯维护保养合同，合同要素应符合附录 B 的要求。

4.4.2 维保单位建立内部服务质量监督检查制度、服务质量反馈制度和问题电梯服务召回制度，保证电梯维护保养服务质量。

4.4.3 维保单位结合企业自身特点建立完善的质量保证体系，并保证其正常运行。

4.4.4 维保单位宜采取智能化、信息化的先进技术逐步实现电梯的动态监管，提高维护保养管理水平。

5 服务内容

5.1 一般要求

维保单位提供的服务内容至少应包括：服务承诺、台帐档案、维护保养、故障急修、困人救援、零件供应、服务召回、更新改造与报废、特别假期及重大活动的应急处理、其他服务等。

5.2 服务承诺

5.2.1 鼓励维保单位公开服务承诺。内容应包括：

- a) 遵守法律、法规和标准；
- b) 保证维护保养服务的质量和及时性；
- c) 保证配件的质量和供应的及时性；
- d) 提供 24 小时全天候急修服务，受理投诉以及明确违约责任处置等。

5.2.2 维保单位应按照服务承诺的内容提供相应服务，接受使用管理人和社会监督。

5.3 台帐档案

维保单位为其提供维护保养服务的每台电梯建立维护保养台帐档案。

5.4 维护保养

5.4.1 鼓励维保单位开展预防性保养，提前更换易损件和检查工作。

5.4.2 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制订包括项目、内容、程序、周期和范围在内的维护保养计划，将计划提前报使用管理人备案。

5.4.3 电梯的维护保养服务程序和内容应符合附录 C 要求。

5.5 故障急修

5.5.1 维保单位接到故障急修要求时，立刻安排作业人员赶到设备现场，如超时维修需暂停使用电梯，应告知使用管理人并做出合理解释，约定处理时限。

5.5.2 对于不能当天修复的电梯，宜在现场张贴“电梯故障，暂停使用”标志，设置安全警示牌和安全护栏等防护措施，并书面告知使用管理人暂停使用。

5.5.3 作业人员在完成故障急修并按照规定履行由使用管理人的特种设备安全管理员签名确认等手续。

5.6 困人救援

电梯困人救援作业按照本单位的电梯困人救援预案要求进行，困人救援作业后填写记录，由使用管理人的特种设备安全管理员签名确认等手续。

5.7 零件供应

5.7.1 维保单位建立合法的供货渠道和有资质的合格供应商目录，确保其维护保养的每台电梯能够得到及时的零件供应，确保供应电梯的零件合格、安全。

5.7.2 维保单位建立零件进出库记录和台帐档案。更换零件交货期符合零部件销售合同的约定时限，使用管理人自行购置零部件的除外。

5.7.3 维保单位提供的零件应明码标价。

5.8 服务召回

维保单位建立问题电梯服务召回制度，对下列问题电梯予以服务召回：

- a) 维保单位自身技术水平不足，无法达到技术要求造成的问题电梯；
- b) 维保单位更换的零部件质量性能未能达到技术标准要求造成的问题电梯。

5.9 更新改造或报废

5.9.1 对下列情况的电梯，维保单位已建议使用管理人进行更新改造或予以报废：

- a) 设备控制系统软件落后或有设计缺陷，不符合现行安全技术标准，存在严重隐患的；
- b) 零配件设计或配置不当；
- c) 整机或重要部件过度磨损，产品严重老化，缺乏零配件供应渠道，无法保证运行安全和质量的；
- d) 拖动系统落后，能耗严重的；
- e) 其它不具备维修价值的设备或零部件。

5.9.2 电梯的主要部件更换改造及报废应符合 GB/T 1821。

5.10 特别假期、特别天气及重大活动的应急处理

5.10.1 特别假期的安排：维保单位应在特别假期前半个月内安排对电梯进行安全专项检查，确保电梯安全正常运行。

5.10.2 特别天气的安排：维保单位在当地政府发布特别天气时，快速通知重要场所的使用管理人。

5.10.3 重大活动的安排：当地政府举办的重大活动进行期间，应按照有关部门的要求安排安全专项检查和专人值班，确保重要场所和重大活动举办场所的电梯安全运行。

注：特别假期是指“元旦”“春节”“五一”“十一”等法定假日，特别天气是指黄色及以上台风、黄色及以上暴雨天气，重大活动是指市级及以上政府举办的大型活动。

5.11 其他服务

鼓励维保单位协助使用管理人建立和完善电梯安全管理制度、编制应急救援预案，讲解相关应急救援和安全使用管理知识，并应使用管理人的要求协助其建立电梯安全技术档案。

6 服务质量监督

6.1 客户回访

6.1.1 维保单位宜建立健全对使用管理人的回访制度，每年安排至少一次的客户回访，填写《电梯用户满意度调查表》（参见附录 D），了解维护保养服务工作情况以及设备安全运行情况，收集掌握使用管理人的反馈意见并及时处理。

6.1.2 维保单位处理使用管理人的反馈意见后，及时将处理结果书面告知使用管理人。

6.2 投诉受理

6.2.1 接听故障受理值班电话和投诉电话的人员应做好电话记录。

6.2.2 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用语。

6.2.3 电梯维护保养单位受理客户投诉后，及时安排人员到场处理，需要文字说明的事项应在 3 个工作日内给予书面回复。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。

6.3 监督考核

6.3.1 维保单位建立维护保养服务质量自我监督制度，由专职安全检查人员和专职质量验收人员组成检查小组，对维护保养服务质量进行检查，包括维护保养情况、服务及时性、安全作业情况、服务诚信情况、服务受理与投诉受理情况等内容，对发现的问题应及时予以纠正和处理。

6.3.2 维保单位宜建立与电梯维修保养服务质量挂钩的绩效考核制度。

附 录 A
(规范性)
电梯维护保养作业人员行为规范

电梯维保人员行为规范见表A. 1。

表 A. 1 电梯维保人员行为规范

序号	行为规范
1	遵纪守法，持证上岗，执行标准，遵守规程。
2	统一着装，仪表整洁，礼貌待人，文明施工。
3	爱岗敬业，忠于职守，安全第一，质量为先。
4	履行义务，遵守合同，信守承诺，公平竞争。
5	服从管理，出入示证，尊重隐私，保守机密。
6	值班受理，热情耐心，客户投诉，及时报告。
7	故障急修，及时到场，先救后修，安全操作。
8	宣传法规，督促整改，接受检查，违章举报。
9	和谐服务，廉洁自律，不正之风，自觉抵制。

附 录 B
(规范性)
电梯维护保养合同要素

合同必备要素见表B. 1。

表 B. 1 合同必备要素

序号	必备要素
1	甲乙双方全称及地址、电话、银行帐户等基本信息。
2	设备基本参数。
3	维护保养性质（全包、半包、清包）。
4	维护保养期限。
5	维护保养费用及付款方式。
6	维护保养服务的基本内容和保养周期、时间、频次。
7	故障急修和困人救援的到达时限。
8	维护保养服务依据的标准。
9	甲乙双方的权利义务和责任。
10	新保养的电梯是否符合安全技术规范的确认方式。
11	维护保养记录和技术资料的保存方式。
12	违约责任。
13	纠纷处理。

附 录 C
(规范性)
电梯维护保养服务程序和主要内容

C.1 服务通知

按照维护保养计划，提前通知使用单位，需要配合工作的应说明原因。

C.2 进场确认

作业人员到达作业现场后，应向使用单位电梯管理人员简述工作内容和配合方式，确认后方可进行作业。

C.3 现场作业

C.3.1 做好个人防护和现场的安全防护措施，确保作业安全。

C.3.2 按照“维护保养计划作业指导书”进行维护保养作业，在各个作业环节严格遵守安全操作规程。

C.3.3 作业结束后，进行清理现场工作。

C.4 工作确认

作业人员在离开作业现场前应向电梯管理人员汇报服务作业结果，明确必要的安全防范要求，填写维护保养记录，并完成工作确认手续。

注：电梯的“维护保养计划作业指导书”应根据国家相关规定的维护保养项目、内容和要求制定。例如：《电梯维护保养规则》等。

附 录 D
(资料性)
电梯用户满意度调查表

表D.1规定了电梯用户满意度调查内容。

表 D.1 电梯用户满意度调查表

维保单位：				
使用管理人：				
值班电话：		使用地点：		
电梯类型：		电梯数量：		台
生产厂家：				
以上项目由电梯维护保养单位填写，以下项目由使用管理人填写 请在您的选择项目后划“√”				
	很满意	满意	不满意	很不满意
1. 服务人员素质				
2. 安全防护措施				
3. 服务及时性和专业性				
4. 服务态度				
5. 零部件供应				
6. 零部件价格				
7. 服务工作质量				
8. 投诉受理及结果反馈				
9. 24 小时服务受理				
10. 法规、标准执行				
其他意见：（请具体填写您的意见和建议）				
填表人签名：				

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国特种设备安全法
 - [2] 中华人民共和国合同法
 - [3] 特种设备安全监察条例
 - [4] 广东省电梯使用安全条例
 - [5] GB/T 1821 电梯主要部件报废技术条件
 - [6] GB/T 7024 电梯、自动扶梯、自动人行道术语
 - [7] GB 7588 电梯制造与安装安全规范
 - [8] GB/T 18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范
 - [9] TSG 07 特种设备生产和充装单位许可规则
 - [10] TSG T5002 电梯维护保养规则
 - [11] TSG T7001 电梯监督检验和定期检验规则—曳引和强制驱动电梯
-