ICS ×× ××× ×× Q ××

备案号：×××××－××××

DB××

;

上海市地方标准

### DB ××/×××－××××

电梯维护保养单位质量与信用评价规范

（征求意见稿）

Credit Evaluation Rules in Quality for Elevator Maintenance Enterprises

××××－××－××发布 ××××－××－××实施

上 海 市 质 量 技 术 监 督 局 发布

## 前 言

本标准规定了 XXXX 等。

本标准根据本市电梯使用和维护保养的现状制定。本标准由 XXX 提出，由 XXX 归口。

本标准起草单位： 本标准主要起草人：

# 电梯维护保养单位质量与信用评价规范

### 1.范围

本标准所称的电梯维护保养单位质量与信用评价，是指对电梯维护保养单位的安全生产、遵守法律法规及安全技术规范、相关标准、服务质量等情况进行的综合评价。

本标准适用于在本市从事电梯维护保养作业的单位。

### 2.规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单） 适用于本标准。

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 16899 自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范

GB 21240 液压电梯制造与安装安全规范

GB 25194 杂物电梯制造与安装安全规范

### 3.术语和定义

* 1. 电梯

电梯，是指动力驱动，利用沿刚性导轨运行的箱体或者沿固定线路运行的梯级

（踏步），进行升降或者平行运送人、货物的机电设备，包括载人（货）电梯、自动扶梯、自动人行道等。非公共场所安装且仅供单一家庭使用的电梯除外。

* 1. 维护保养单位

维护保养单位，是指取得相应资质在本市从事电梯日常维护保养的单位。

* 1. 奖励

是指由省部级政府部门或国家级行业协会颁发的关于科技、劳动、知识等相关的奖励。

### 4.评价

* 1. 评价程序

市特种设备安全监督管理部门应当根据本标准每年度对所有在本市从事电梯维护保养作业的电梯维保单位进行一次质量与信用星级评定。

* 1. 评价项目和内容

电梯维护保养单位星级评定从基本条件、日常监督检查、合法合规、检验检测、应急管理、维保信息化、信用管理和鼓励项目八个方面来衡量维保质量与信用。具体评价项目和评价内容见附录 A。

* 1. 计分规则

计分规则采用扣分制和加分制相结合，其中基本条件、日常监督检查、合法合规、检验检测、应急管理、维保信息化和信用管理采用扣分值，总分 1000 分，逐

项扣分；鼓励项目采用加分制，总分 500 分，逐项加分；最终的合计总分作为评价

分数。评价周期为 12 个月。一个评价周期届满，经星级评定后，该评价周期内的计分不再转入下一个评价周期。

* 1. 星级评定

评价分数与星级的对应关系见表 1。表 1 评价分数与星级对应关系

|  |  |
| --- | --- |
| 评价分数 | 星级 |
| 分数≥900 | ★★★★★ |
| 800≤分数<900 | ★★★★☆ |
| 700≤分数<800 | ★★★☆☆ |
| 600≤分数<700 | ★★☆☆☆ |
| 分数<600 | ★☆☆☆☆ |

* 1. 动态管理

电梯维护保养单位星级评定实施动态管理，若发现维护保养单位存在以下情况

的，应对原星级进行降星处理。

（1）发生因维保质量导致事故的，降为一星。

（2）维保中因违反法律法规规章被处罚 3 次及以上的，降一星。

（3）未按照本市有关规定建立电梯企业应急处置服务平台的，降一星。

（4）一年内有 5 次及以上应急救援响应不及时的，降一星。

### 5.信息来源

电梯维护保养单位质量信用信息的获取包括但不限于以下来源：

（一）本市特种设备安全监督管理部门在履行职责过程中获取的与电梯维护保养单位质量与信用有关的信息。

（二）本市特种设备检验检测机构提供的与电梯维护保养单位质量与信用有关的信息。

（三）电梯使用单位、行业协会、媒体等提供的属实信息。

### 6. 评价结果公布

市特种设备安全监督管理部门应当按照国家和本市有关规定向社会公开电梯维护保养单位质量与信用评价结果等相关信息的查询方式，提供查询便利。

附录 A 上海市电梯维护保养单位质量与信用评价表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价类目 | 评价项目 | 评价内容 | 扣分上限 | 评分标准 | 实际分值 |
| 1基本条件 | 1.1 资源条件 | 特种设备生产许可证应当在有效期内。 | 50 | 不在有效期内的，扣 50 分。 |  |
| 特种设备生产许可证的单位名称、注册地址、办公地址等信息应当与实际一致。 | 60 | 不一致的，每项扣 20 分。 |  |
| 电梯维护保养单位的技术工人数量应当满足相关许可规则中的规定。 |  | 每少一人，扣 10 分。 |  |
| 电梯维护保养单位的技术人员数量应当满足相关许可规则中的规定。 |  | 每少一人，扣 20 分。 |  |
| 电梯维护保养单位的专职检验人员数量应当满足相关许可规则中的规定。 |  | 每少一人，扣 40 分。 |  |
| 人均维保台数应当不超过 35 台。 |  | 每超 1 台，扣 5 分。 |  |
| 固定办公场地面积应当不少于许可要求，并设有与许可等级相对应的存放零配件和工具的仓库。 | 30 | 不符合的，扣 30 分。 |  |
| 许可级别为 A 级的，维保电梯台量应当不少于 500 台； 许可级别为 B 级的，维保电梯台量应当不少于 200 台；许可级别为 C 级的，维保电梯台量应当不少于 120 台。 | 20 | 不符合的，扣 20 分。 |  |
| 电梯维护保养单位应当具有满足相关许可规则规定的检测设备和能力。 | 50 | 每少一台设备，扣 10 分。 |  |
| 检测设备应当在计量检定有效期内。 | 20 | 不符合的，扣 20 分。 |  |
| 1.2 体系情况 | 电梯维护保养单位现行组织机构应当符合质量手册的规定。 | 10 | 不符合的，扣 10 分。 |  |
| 电梯维护保养单位应当按规定对文件的编制、审批、发放、回收、更改等进行控制；及时收集并传达特种设备相关法规。 | 10 | 不符合的，扣 10 分。 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 电梯维护保养单位应当按规定开展内部审核，并对发现的问题及时进行改进。 | 10 | 不符合的，扣 10 分。 |  |
| 1.3 维保现场 | 电梯维护保养单位应当按安全技术规范、相关标准和使用维护保养说明的要求，制定安全管理制度、维保计划。 | 10 | 不符合的，扣 10 分 |  |
| 电梯维护保养单位更换的电梯零部件应当具有产品质量合格证明，更换的安全保护装置应当具有型式试验证明。 | 10 | 不符合的，扣 10 分。 |  |
| 电梯维护保养单位的维保记录和故障处置记录，应当按规定保存。 | 10 | 不符合的，扣 10 分。 |  |
| 2日常监督检查 | 2.1 轿厢内标志 | 电梯使用标志应在检验有效期内。 | 10 | 不符合的，发现一次扣 1 分 |  |
| 电梯维护保养单位信息应当标明本单位的名称、应急救援电话和投诉电话号码。 | 30 | 不符合的，发现一次扣 5 分。 |  |
| 在轿厢显著位置，应当张贴电梯安全注意事项（或警示标志）。 | 10 | 不符合的，发现一次扣 5 分。 |  |
| 住宅小区电梯应当在电梯轿厢内或者出入口公示最近一次维护保养信息，信息至少应当包括维护保养人员、维护保养时间和内容等。 | 30 | 不符合的，发现一次扣 5 分。 |  |
| 2.2 报警装置 | 电梯内报警装置应当可靠，并畅通有效。 | 30 | 不符合的，发现一次扣 5 分。 |  |
| 2.3 系统系统 | 电梯呼层、楼层等信号系统应当有效。 | 10 | 不符合的，发现一次扣 2 分。 |  |
| 2.4 门防夹保护装置 | 门防夹保护装置应当有效。 | 50 | 不符合的，发现一次扣 5 分。 |  |
| 2.5 急停开关 | 自动扶梯和自动人行道出入口处急停开关应当有效。 | 50 | 不符合的，发现一次扣 5 分。 |  |
| 2.6 限速器 | 限速器校验报告应当在有效期内。 | 50 | 不符合的，发现一次扣 5 分。 |  |
| 2.7 维保合同 | 应当签订有效的维保合同，维保资质和人员资质符合要求。 | 50 | 不符合的，发现一次扣 5 分。 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2.8 维保记录 | 维保记录和维保周期应当符合要求，并有使用单位签字确认。 | 50 | 不符合的，发现一次扣 2 分。 |  |
| 3合法合规 | 3.1 严重情形 | 电梯的维护保养应当由电梯制造单位或者依法取得许可的安装、改造、修理单位进行。 |  | 不符合的，发现一次扣 100 分。 |  |
| 电梯维护保养单位禁止以下行为：不再具备条件、许可证已经过期或者超出许可范围维保的。 |
| 电梯维护保养单位禁止涂改、倒卖、出租、出借许可证。 |
| 电梯维护保养单位不得转包、分包或者变相转包、分包电梯维保业务。 |
| 电梯维护保养单位不得将未经监督检验或者监督检验不合格的电梯交付使用。 |
| 电梯维护保养单位应当在维护保养中严格执行安全技术规范的要求，保证其维护保养的电梯的安全性能，并负责落实现场安全防护措施，保证施工安全。 |
| 电梯维护保养单位更换的电梯零部件应当具有产品质量合格证明，其中安全保护装置还应当具有型式试验证明。 |
| 电梯维护保养单位禁止将报废的零部件用于电梯生产。 |
| 电梯维护保养单位应当确保应急救援电话 24 小时有效应答，接到乘客被困报警后，30 分钟内赶到现场完成救援解困。 |
| 电梯维护保养单位发现故障或者接到故障通知后，及时排除故障，对故障暂时难以排除的，应当将解决方案书面通知使用管理单位，并告知使用管理单位故障排除前，不得使用。 |
| 电梯维护保养单位应当至少每6 个月对电梯进行1 次自行检查，并向使用管理单位出具自检报告。 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 电梯维护保养单位应当接受负责特种设备安全监督管理的部门，依法实施的监督检查。 |  |  |  |
| 电梯维护保养单位禁止擅自动用、调换、转移、损毁被查封、扣押的电梯或者其主要部件。 |
| 3.2 一般情形 | 电梯维护保养单位应当按照国家有关规定配备特种设备安全管理人员、检测人员和作业人员，且应当按照国家有关规定取得相应资格，方可从事相关工作。 |  | 不符合的，发现一次扣 50 分 |  |
| 电梯维护保养单位应当对特种设备安全管理人员、检测人员和作业人员进行必要的安全教育和技能培训。 |
| 电梯维护保养单位在本市首次开展业务前，应当将单位名称、主要负责人、资质范围、办公地点、作业人员、应急救援电话号码等信息报市特种设备安全监督管理部门备案。相关信息发生变更的，应当自变更之日起30 日内，报市特种设备安全监督管理部门备案。 |
| 电梯维护保养单位应当按照电梯安全技术规范、相关标准和使用电梯维保说明的要求，制定安全管理制度、电梯维保计划，开展电梯维保工作。 |
| 电梯维护保养单位应当在电梯显著位置，标明本单位的名称、应急救援电话号码和投诉电话号码。 |
| 电梯维护保养单位应当对住宅小区电梯在电梯轿厢内或者出入口公布最近一次电梯维保信息，信息至少应当包括电梯维保人员、电梯维保时间和内容等。 |
| 电梯维护保养单位应当建立电梯维保和故障处置记录，并至少保存 5 年。 |
| 3.3 安全事故 | 电梯维护保养单位对电梯事故负有责任的，除依法承担相应的赔偿等责任外，还应依照规定被处以罚款。 |  | 不符合的，发现一次扣 200 分。 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 3.4 其他行为 | 应当参加特种设备安全监督管理部门（含市、区两级）组织的会议和培训。 | 50 | 缺席的，每次扣 10 分。 |  |
| 应当按照特种设备安全监督管理部门的有关要求及时提交相关材料。 | 50 | 未按要求提交的，每次扣 10 分。 |  |
| 被市区两级特种设备监督管理部门约谈 | 100 | 被约谈的，每次扣 20 分。 |  |
| 4检验检测 | 4.1 检验结论 | 电梯维护保养单位应当坚持诚信原则，真实、准确地填写日常维护保养的相关记录或者报告（包括年度自行检查记录或者报告），对日常维护保养质量以及提供的相关文件、资料的真实性及其与实物的一致性负责。 | 200 | 定期检验结论与自检结论不一致的，每台扣 5 分。 |  |
| 4.2 检验项目 | 定期检验中若存在 B 类项目不合格的，每处扣 200 分； 存在 C 类项目不合格的，每处扣 100 分。 |  | 一个记分周期内，该电梯维护保养单位所检验的全部电梯扣分总值除以电梯总量所得台均分值，作为本项实际分值。（台均分值采用四舍五入圆整到整数） |  |
| 5应急管理 | 5.1 应急预案 | 电梯维保单位应制定应急措施和救援预案。 | 20 | 不符合的，扣 20 分。 |  |
| 5.2 应急演练 | 每半年至少针对本单位维保的不同类别（类型）电梯进行一次应急演练。 | 40 | 不符合的，发现 1 类扣 10 分。 |  |
| 5.3 响应时间 | 接到电梯困人故障后未在规定时间响应的。 | 100 | 一级的，一次扣 10 分；二级的，一次扣 5 分 |  |
| 5.4 困人救援 | 电梯维护保养单位应当在接到乘客被困报警后 30 分钟内赶到现场完成救援解困。 | 100 | 不符合的，一级的，一次扣 20 分；二级的，一次扣 10 分。 |  |
| 5.5 舆情信息 | 电梯维护保养单位应及时应对新闻媒体报道和政府部门投诉举报平台有关电梯的舆情信息，应积极配合监管部门的舆情应对工作。 | 100 | 经查实与维保有关的，每起扣 20 分。 |  |
| 6维保 | 6.1 维保信息备案 | 电梯维护保养单位应通过信息化系统进行备案。 | 50 | 未备案的，扣 50 分 |  |
| 6.2 维保信息 | 上述信息发生变更的，应当在 30 日内通过维保管理APP | 50 | 未及时更新的，每次扣 10 分。 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 信息化 | 更新 | 及时更新。 |  |  |  |
| 6.3 维保信息准确性 | 电梯维护保养单位备案的信息应准确无误。 | 50 | 不符合的，发现一次扣 10 分。 |  |
| 6.4 维保过程信息化 | 电梯维护保养单位应当全面采用信息化手段记录电梯维保过程，实现维保记录无纸化、透明化、可追溯。 | 50 | 不符合的，扣 50 分。 |  |
| 6.5 企业应急处置平台 | 电梯维护保养单位应当建立企业电梯应急处置平台，并按要求接入上海市电梯应急处置公共服务平台。 | 50 | 不符合的，扣 50 分。 |  |
| 6.6 电梯救援信息化 | 电梯维护保养单位在接到电梯应急救援报警后，应当采用信息化手段全过程管理、记录电梯救援经过。 | 30 | 不符合的，扣 30 分。 |  |
| 6.7 故障记录信息化 | 电梯维护保养单位应当全面采用信息化手段进行故障记录，并分析故障原因。 | 50 | 不符合的，扣 50 分。 |  |
| 7信用管理 | **7.1** 遵守法律法规 | 电梯维护保养单位应当遵守相关法律法规等规定，开展生产经营活动。 | 100 | 受到国家相关行政处罚（本表第 3 项以外）的，每次扣 20 分。 |  |
| **7.2** 合同管理 | 电梯维护保养单位不得签订虚假合同、阴阳合同等，不得将合同再次转包、分包或变相转包、分包给其他单位或个人。 | 150 | 发现一次，扣 30 分。 |  |
| **7.3** 缴纳社保 | 应当按照国家有关规定，为员工缴纳各项社会保险 | 100 | 少交 1 人，扣 10 分。 |  |
| **7.4** 提供信息 | 电梯维护保养单位应当按照相关规定及时、准确、如实向有关机构、部门、服务对象等提供真实有效的相关信息。 | 100 | 不符合的，扣 20 分。 |  |
| **7.5** 依法纳税 | 及时足额申报纳税；无偷税、漏税等行为。 | 100 | 不符合的，扣 50 分。 |  |
| **7.6** 自我声明 | 电梯维护保养单位应当开展服务质量自我声明 | 50 | 不符合的，扣 50 分 |  |
| **7.7** 低价维保 | 以低于同地区同类型电梯的市场维保平均价 50%或低于台均维保人员人力成本的价格承揽维保业务。 | 200 | 发现一次，扣 50 分 |  |
| **7.8** 合同内容 | 维保合同的内容应涵盖相关标准要求的格式内容 | 50 | 发现一次，扣 10 分 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 扣 分 总 值 |  |
| 8鼓励项目 | 8.1 物联网建设 | 鼓励电梯装设运行远程监测系统（物联网），并接入市应急处置公共服务平台及一体化智慧电梯专业管理服务平台。 | 100 | 每增加 10 台，加 5 分。 |  |
| 8.2 保险 | 鼓励所维保的电梯投保安全责任保险。 | 100 | 每增加 10 台，加 5 分。 |  |
| 8.3 奖励 | 单位、班组、个人等获奖情况。 | 100 | 获得国家级奖励的，一次加 100 分；省级奖励的，一次加 50 分；区级奖励的，一次加 20 分 |  |
| 8.4 技术工人 | 鼓励提高技术工人技术等级。 | 200 | 每增加一名五级工，加 2 分；每增加一名四级工，加 5 分；每增加一名三级工， 加 10 分；每增加一名二级工，加 20分；每增加一名一级工，加 50 分。 |  |
| 8.5 自检人员 | 鼓励维保单位从事电梯自检工作的自检人员持有有效的特种设备检测人员证。 | 100 | 每增加一名持证人员，加 20 分。 |  |
| 8.6 应急联动 | 鼓励维保单位自愿参加二级应急联动救援。 | 100 | 二级响应单位出动救援的，每次加 20分。 |  |
| 8.7 创新试点 | 鼓励电梯维保单位积极使用新技术、新方法开展创新维保方式，如试点开展“全包维保”“物联网+按需维保”等新模式。 | 100 | 电梯维保单位创新维保模式的，一项加50 分 |  |
| 8.8 合同规范 | 积极使用规范的菜单化维保合同，鼓励维保单位与使用管理单位在维保合同中约定绩效承诺。 | 50 | 所签订维保合同中，大部分使用规范的菜单花维保合同，并约定绩效承诺的，加 50 分  |  |
| 加 分 总 值 |  |
| 最终得分=1000 分-扣分总值+加 分 总 值 |  |