

# 电梯维护保养单位质量与信用评价规范

Quality and credit evaluation specification for elevator maintenance enterprises

2024-04-02 发布

2024-07-01 实施



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 总体要求 ..... 2

5 评价内容与要求 ..... 2

    5.1 评价内容 ..... 2

    5.2 评价方法 ..... 2

    5.3 评价结论 ..... 2

6 信息来源 ..... 2

7 异议处理 ..... 2

附录 A （规范性） 上海市电梯维护保养单位质量与信用评价表 ..... 3

参考文献 ..... 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。

本文件代替DB31/T 1172—2019《电梯维护保养单位质量与信用评价规范》，与DB31/T 1172—2019相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了范围（见第1章，2019年版的第1章）；
- b) 更改了规范性引用文件（见第2章，2019年版的第2章）；
- c) 增加了术语和定义（见第3章）；
- d) 增加了总体要求（见第4章）；
- e) 更改了评价内容与要求（见第5章，2019年版的第3章）；
- f) 删除了计分规则（见2019年版的第4章）；
- g) 删除了评价形式与要求（见2019年版的第5章）；
- h) 更改了信息来源（见第6章，2019年版第6章）；
- i) 更改了附录A（见附录A，2019年版的附录A）；
- j) 删除了附录B（见2019年版的附录B）。

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。

本文件由上海市市场监督管理局提出并组织实施。

本文件由上海市电梯标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市特种设备监督检验技术研究院、上海市电梯行业协会、上海长三角特种设备安全与节能技术研究院、上海市联合电梯安全技术促进中心、上海市普陀区市场监督管理局、上海市徐汇区市场监督管理局、上海仪电溯源科技有限公司、上海三菱电梯有限公司、上海瑞生电梯有限公司、上海锦赞实业有限公司、江苏海菱机电设备工程有限公司上海分公司。

本文件主要起草人：冯双昌、杨永芳、方良、常晓清、史熙、李啸凌、周拥民、侯少毅、徐振、王烨、欧阳惠卿、梁征宇、姜保华、庄伟军、葛方平、王磊、许海翔、王忆岑。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2019年首次发布为DB31/T 1172—2019；

——本次为第一次修订。

# 电梯维护保养单位质量与信用评价规范

## 1 范围

本文件规定了电梯维护保养单位质量与信用评价的总体要求、评价内容与要求、信息来源、异议处理等内容。

本文件适用于对取得许可且在上海市从事电梯维护保养的单位开展的质量与信用评价。

## 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 22117 信用 基本术语
- GB/T 22119 信用服务机构 诚信评价业务规范
- GB/T 23791 企业质量信用等级划分通则
- GB/T 24476 电梯物联网 企业应用平台基本要求
- GB/T 34146 电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范
- GB/T 42615 在用电梯安全评估规范
- DB31/T 1123 智慧电梯监测终端技术要求

## 3 术语和定义

GB/T 7024、GB/T 22117、GB/T 22119、GB/T 23791、GB/T 24476、GB/T 34146、GB/T 42615、DB31/T 1123界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**评价机构 rating agency**

对电梯维护保养单位质量与信用进行评价的组织。

### 3.2

**电梯维护保养 lift maintenance**

为保证电梯符合相应安全技术规范以及标准的要求，对电梯进行的清洁、润滑、检查、调整以及更换易损件的活动。

### 3.3

**电梯检验（检测）一次合格率 first pass rate of lift inspection (examination)**

一个评价周期内，电梯维护保养单位所维护保养的电梯在定期检验（自行检测）时，一次性检验合格（自行检测符合要求）的电梯数量占其维护保养电梯总量的比例。

### 3.4

**电梯困人率 lift trapping rate**

一个评价周期内，电梯维护保养单位所维护保养的电梯发生困人事件的次数与其维护保养电梯总量的比例。

## 4 总体要求

- 4.1 电梯维护保养单位的质量与信用评价应客观、公正、公开。
- 4.2 评价周期为 1 年，采用评价前 12 个月的数据进行统计。
- 4.3 评价机构所采集的信息应能够真实反映电梯维护保养单位的客观情况。

## 5 评价内容与要求

### 5.1 评价内容

- 5.1.1 电梯维护保养单位的质量与信用评价应至少包括监督检查、检验检测、应急处置、维护保养、满意度五个评价环节及对应的评价项目。
- 5.1.2 评价项目根据重要程度，由高到低，依次分为 A、B、C 三个重要度级别。
- 5.1.3 具体评价项目、重要度级别、评价内容应符合附录 A。
- 5.1.4 电梯维护保养单位宜参与本市应急救援联动工作，采用先进技术提高维护保养质量。

### 5.2 评价方法

- 5.2.1 应从设备、人员、管理三个评价维度开展评价。每个评价维度包含的评价项目应符合附件 A。
- 5.2.2 开展评价前，评价机构应明确评价对象，并依据附录 A 给出的评价项目、评价内容及重要度级别，确定评价项目分值、评分标准和评价维度权重值，制定评价细则。

### 5.3 评价结论

评价机构根据评价细则开展评价，形成评价结论，并告知评价对象。

## 6 信息来源

- 6.1 电梯维护保养单位质量与信用评价所需信息的获取包括但不限于以下来源：
  - a) 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有关信息；
  - b) 本市特种设备检验检测机构、电梯自行检测单位提供的有关信息；
  - c) 电梯使用单位、生产单位、行业协会、第三方机构、媒体、个人等提供的属实信息；
  - d) 通过国家企业信用信息公示系统、上海市智慧电梯平台和相关信息化系统所采集的信息；
  - e) 评价机构在评价过程中采集的有效信息。
- 6.2 评价机构所采集的信息应有证实材料，并且妥善保存，在有异议申请时配合查证。

## 7 异议处理

- 7.1 评价对象对评价结果有异议的，可向评价机构提出书面意见，并提供相关证明材料。
- 7.2 评价机构接到书面意见后应在 30 个工作日内进行核实，并将处理结果告知相关单位或个人。
- 7.3 异议信息经核实确有必要更正的，评价机构应及时予以更正。

附 录 A  
(规范性)

上海市电梯维护保养单位质量与信用评价表

表A.1规定了电梯维护保养单位质量与信用评价的评价环节、评价项目、重要度级别、评价内容及相应的评价维度。

表 A.1 上海市电梯维护保养单位质量与信用评价表

评价 环节	评价 项目	重要度 级别	评价内容	设 备	人 员	管 理
1 监督 检查	1.1 行政许可	B	是否在特种设备生产许可证的许可范围和有效期内承接电梯维护保养业务	√		√
	1.2 行政处罚	B	是否因违反特种设备法律、法规、规章受到与电梯相关的行政处罚	√	√	√
	1.3 电梯事故	A	是否发生因维护保养质量导致的事故或突发事件	√		√
	1.4 资源条件	B	人员配置是否符合安全技术规范的相关规定			√
	1.5 企业年报	C	是否按照国家有关规定申报企业年度报告，并向社会公示			√
	1.6 现场检查	C	在对电梯设备进行现场检查中，是否存在与电梯维护保养相关的需整改项目	√	√	
2 检验 检测	2.1 电梯检验（检测） 一次合格率	B	电梯检验（检测）一次合格率是否达到本市平均水平			√
	2.2 电梯检验（检测） 项目	C	电梯检验（检测）中是否存在与电梯维护保养相关的不合格项目	√	√	
	2.3 安全评估情况	A	经安全评估，电梯是否存在GB/T 42615规定的I类风险	√		
3 应急 处置	3.1 及时响应	B	电梯维护保养单位是否及时响应电梯困人报警信息	√		√
	3.2 按时救援	A	接到乘客被困信息后，是否在 30min 内完成救援解困	√		√
	3.3 电梯困人率	C	电梯困人率是否高于本市平均水平			√

表 A.1（续）

评价 环节	评价 项目	重要度 级别	评价内容	设 备	人 员	管 理
3 应急 处置	3.4 及时反馈	C	是否及时、准确反馈电梯困人救援信息	√		
	3.5 应急救援联动	B	是否参与本市应急救援联动工作			√
4 维 护 保 养	4.1 人均维护保养台量	C	人均维护保养台量是否高于本市平均水平	√	√	
	4.2 无纸化维护保养	C	是否采用无纸化维护保养模式	√		
	4.3 按时维护保养	B	是否在规定的时限内开展电梯维护保养	√	√	
	4.4 维护保养时长	C	维护保养时长是否存在异常情况	√	√	
	4.5 记录填写	B	是否真实准确填写电梯维护保养记录	√	√	
	4.6 签到位置	C	电梯维护保养人员签到位置与电梯实际位置是否一致	√	√	
	4.7 故障处置	B	是否及时修复电梯故障，并形成处置闭环			√
	4.8 故障频次	A	同一台电梯是否多次发生设备故障	√	√	
5 满 意 度	5.1 使用单位评价	C	使用单位对电梯维护保养质量的评价情况	√	√	
	5.2 使用者评价	C	使用者对电梯的满意度情况	√	√	
注：“√”表示评价项目适用于该评价维度。						



### 参 考 文 献

- [1] DB31/T 1125—2018 电梯企业应急处置服务平台通用要求
  - [2] TSG 07—2019 特种设备生产和充装单位许可规则
  - [3] TSG 08—2017 特种设备使用管理规则
  - [4] TSG T5002—2017 电梯维护保养规则
  - [5] TSG T7001—2023 电梯监督检验和定期检验规则
  - [6] TSG T7008—2023 电梯自行检测规则
-