

# 青 岛 市 特 种 设 备 协 会

青特协〔2019〕9号

## 关于印发《青岛市电梯维保单位服务质量信用等级评定办法》（试行）的通知

各电梯维保单位：

现将《青岛市电梯维保单位服务质量信用等级评定办法》（试行）印发给你们，请认真组织实施，并根据自身技术实力和工作开展情况积极参与评定。

青岛市特种设备协会

2019年8月16日



# 青岛市电梯维保单位服务质量信用等级 评定办法（试行）

## 第一章 总则

**第一条** 为充分发挥行业自律作用，规范电梯维保行为，提高电梯维保质量，根据《中华人民共和国特种设备安全法》《特种设备安全监察条例》《山东省特种设备安全条例》《青岛市电梯安全监督管理办法》（青州市人民政府令第255号）以及《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》《国务院办公厅关于加强电梯质量安全工作的意见》（国办发〔2018〕8号）、《山东省人民政府办公厅关于加强电梯质量安全工作的通知》（鲁政办发〔2018〕27号）、《电梯维护保养规则》等有关规定，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于在青州市行政区域内从事电梯修理（含维护保养）的单位，以下统称电梯维保单位。

**第三条** 青岛市特种设备协会对电梯维保单位进行质量信用等级评定（包括信息获取与统计，加分、扣分确认，信息发布等）。通过发挥行业协会的作用，推进电梯维保行业信用建设，促进行业守信自律。

**第四条** 电梯维保单位服务质量信用等级评定以电梯维保单位基本条件、电梯检验情况、电梯安全监察情况为基础，结合

“青岛市电梯应急处置服务平台”（以下简称“96333”）数据统计情况进行计分评定。

记分项目为以下三个方面：

（一）维保单位基本条件

- 1．维保单位本地化服务能力（基础分 100）；
- 2．维保电梯数量（基础分 100）；
- 3．每个维保人员维保电梯台数（基础分 100）；
- 4．固定值班电话和电话值守情况（基础分 100）；
- 5．维保单位发生变化办理变更情况（基础分为 100）；
- 6．外地注册维保单位备案情况（基础分为 0）。

（二）“96333”平台使用情况

- 7．电梯应急救援调度情况：（基础分 100）；
- 8．电梯信息采集及更新情况：（基础分 100）；
- 9．电梯应急救援标识张贴情况（基础分 0）。

（三）日常监管情况

- 10．电梯定检合格情况（基础分 100）；
- 11．在用电梯监督检查抽查情况（基础分 100）；
- 12．接受监督检查情况（基础分 0）；
- 13．维保现场作业安全防护情况（基础分 0）；
- 14．电梯因维保原因发生的安全事故、重大社会影响事件（基础分 100）；
- 15．因维保质量而引发投诉情况（基础分 100）；

16. 电梯维保业务管理情况 ( 基础分 0 );

17. 维保单位履行维保合同等诚实守信情况 ( 基础分 0 );

18. 行政查处与处罚情况 ( 基础分 100 )。

各项分值以基础分为底数,综合项目加分及减分分值为维保单位综合得分值,根据综合得分情况,按 5 星占比 5% ( 需满足年度维保台量不小于 500 台且取得 A2 及以上资质)、4 星占比 10%、3 星占比 30%、2 星占比 40%、1 星及其他占比 15% 进行评定。

年度内新取得电梯维保许可资质、并已开展电梯维保的单位,不参加当年等级评定。

## 第二章 电梯维保单位服务质量信用档案加分细则

**第五条** 电梯维保单位积极履行社会责任和义务。有以下行为之一的,按各项目的细则进行加分。

(一) 维保单位获得资质情况, A1 加 5 分, A2 加 3 分;

(二) 在青岛市维保电梯数基数达 500 台以上,每多 100 台加 1 分;

(三) 在青岛市维保电梯 500 台以上,且人均维保电梯数少于 20 台,加 3 分;人均维保台数 20-24 台,加 1 分;

(四) 以书面形式向市场监管部门在电梯安全监管、电梯维保质量、电梯安全技术等方面献计献策被采用的;预警预测、举

报行业潜规则等，经确认有效或属实的，每宗加 10 分；获得区（市）级及以上政府、部门表彰，每次加 5 分；在市级及以上业务技能竞赛等活动中获得团体一等奖的加 5 分，二等奖加 3 分，三等奖加 1 分，最多不超过 10 分。

（五）提供有效的企业专家及技术支持，配合电梯安全监察部门处理电梯故障或事故调查处理的，每宗加 5 分；

（六）积极承接市场监管部门指定小区电梯维保工作的，每台电梯加 1 分；

（七）积极参与 96333 二级救援站布点建设的，且布站点：5-9 个加 1 分，10-19 个加 2 分，20-29 个加 3 分，30 个及以上加 4 分；

（八）积极参与电梯困人二级救援，每成功救援 1 次加 5 分。

（九）电梯应急救援标识牌张贴率 $\geq 95\%$ ，得 5 分；张贴率 $\geq 92\%$ 得 4 分；张贴率 $\geq 90\%$ 得 3 分；张贴率 $\geq 88\%$ 得 2 分；张贴率 $\geq 85\%$ 得 1 分，张贴率 $< 85\%$ ，不得分。

**第六条** 鼓励电梯维保单位积极开展和实施技术创新、工作创新，有以下行为之一的，按各项目的细则进行加分。

（十）积极开展技术创新，应用物联网等技术手段，并经第三方机构确认可以有效提高日常工作管理水平的，每项实施 30 台加 1 分；

（十一）积极实施工作创新，主动购买电梯安全责任保险的，每 50 台加 1 分；

(十二)其他开展和实施技术创新、工作创新项目,经市场监管局认定有效的,视情加分(最多加5分)。

### 第三章 电梯维保单位服务质量信用档案扣分细则

**第七条** 电梯维保单位应满足从事维保工作基本条件,对下列情况进行扣分。

(一)在青岛市维保电梯数量低于100台,扣5分;

(二)在青岛市人均维保电梯台数超过基数(25-30台)的,31-40台,扣5分;超过40台,扣10分;

(三)未在青岛市设置固定值班电话的,扣10分;拨打固定值班电话无人值守的,每次扣2分;

(四)维保单位单位名称、联系地址及固定电话等发生变更未及时告知市场监管部门并办理变更手续的,每宗扣10分;

(五)外地注册维保单位在青岛市从事电梯维保工作,未在青岛市备案的,扣10分。

**第八条** 电梯维保单位应使用“96333”电梯应急处置平台完善电梯应急救援体系,有下列行为的进行扣分。

(六)维保单位三分钟内未响应,扣5分/起;

(七)维保单位到达现场的时间晚于派遣成功时间30分钟,扣10分/起;

(八)维保人员反馈救援信息与事实不符的,扣20分/起;

(九)维保单位救援完成后,未在3个工作日内上传反馈工单,扣1分/单。

(十)维保单位不及时接保、脱保,影响救援的,扣5分/次;

(十一)电梯救援相关信息填写不准确,影响救援的,扣5分/次;

(十二)96333电梯应急救援标识标牌未张贴或张贴错误,影响救援的,扣5分/起。

**第九条** 电梯维保单位应遵纪守法,落实维保质量安全责任,有以下行为的进行扣分。

(十三)电梯定期检验中,一次性检验不合格的,每台扣2分;

(十四)在电梯安全监督检查、定期检验、执法检查等活动中,发现电梯存在严重安全隐患且与维保质量直接相关的,每台扣5分;发现有安全回路短接行为的,每台扣20分;

(十五)无故拒绝电梯安全监督检查抽查、执法检查或不配合检查的,每次扣10分;

(十六)在电梯维保作业时,未设立警示标识或保护设施的,每次扣10分;

(十七)因为维保质量原因造成特种设备安全事故的,直接列入最低信用等级;

(十八)电梯运行故障被投诉到国家、省、市领导信箱、公开电话、网络理政平台等,经核实涉及有维保质量因素的,每宗

扣 5 分；年度内连续被投诉 2 次及以上的，每宗扣 20 分；

（十九）在青岛市开展电梯维保业务，将其承揽的业务进行分包或者转包的，每宗扣 20 分；

（二十）电梯维保单位伪造或涂改工作记录、检验报告、管理标识等技术资料，以不诚实手段获取维保许可资质，以不正当手段参与维保市场竞争的，每宗扣 20 分；

（二十一）在市场监管部门的现场监督检查、执法检查、重点时段抽查等工作中，因维保管理或维保质量较差，被现场指出整改的，每宗扣 2 分；被下达监察指令或被通报的，每宗扣 5 分；本年度内连续被下达监察指令或被通报 2 次及以上的，每宗扣 20 分。

违反《中华人民共和国特种设备安全法》《特种设备安全监察条例》《青岛市电梯安全监督管理办法》《特种设备生产和充装单位许可规则》《电梯维护保养规则》《住宅电梯使用安全管理规范》《电梯、自动扶梯、自动人行道物联网技术规范》等法律、法规和标准，被相关执法部门依法查处的，每宗扣 20 分（相同违法行为，以扣分值多的项目为准，不再累加）；

（二十二）未实施电梯困人一级救援，每次扣 5 分；

（二十三）经核实电梯困人因维保质量引发，每起扣 3 分。

以上项目中产生扣分行为，除第（十三）、（十四）、（十八）、（二十一）扣完为止；其余项目可扣至为负分且不封底。



#### 第四章 服务质量信用档案应用、管理

**第十条** 青岛市特种设备协会每年度组织评定,并将评定结果报青岛市市场监管局,定期通过相关媒体向会员单位、社会公众发布电梯维保单位服务质量信用等级评定情况,向社会建议选用信用度好、等级评定高的维保单位。

#### 第五章 附则

**第十一条** 本办法自印发之日起实施。

**第十二条** 本办法由青岛市特种设备协会负责解释。

