ICS 91.140.90

Q 78

|  |
| --- |
|       |

DB37

山东省地方标准

DB37/T 2619—2020

|  |
| --- |
| 代替 DB37/T 2619-2014 |

电梯维护保养服务规范

Standards for the maintenance services of electric lifts

|  |
| --- |
|  |
|  |

2020 - 03 - 31发布

2020 - 05 - 01实施

山东省市场监督管理局   发布

目  次

[前言 II](#_Toc33688091)

[引言 III](#_Toc33688092)

[1　范围 1](#_Toc33688093)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc33688094)

[3　术语与定义 1](#_Toc33688095)

[4　基本要求 2](#_Toc33688096)

[5　服务承诺与内容 3](#_Toc33688097)

[6　电梯标志和标识的规定 5](#_Toc33688098)

[7　服务质量检查、评价与改进 6](#_Toc33688099)

[附录A（资料性附录）　电梯维护保养作业人员行为规范 7](#_Toc33688100)

[附录B（资料性附录）　电梯维护保养合同要素 8](#_Toc33688101)

[附录C（资料性附录）　电梯日常维护保养服务程序和主要内容 9](#_Toc33688102)

[附录D（资料性附录）　电梯用户满意度调查表 10](#_Toc33688103)

[参考文献 11](#_Toc33688104)

前  言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由山东省市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：烟台市特种设备检验研究院、山东省特种设备协会、山东省特种设备检验研究院有限公司、济南市特种设备检验研究院、中航物业有限公司、通力电梯有限公司。

本标准主要起草人：张良、张波、赵路宁、杨乐、孙倩伟、赵灿兴、李磊、董彬、周珊珊、房建斌、孙宇。

引  言

为了规范电梯维护保养服务行为，提高电梯维护保养服务的质量，降低电梯故障，预防和减少电梯安全事故的发生，倡导诚信，构建和谐人机环境，增强电梯维护保养单位的社会信誉度，促进山东省电梯维护保养服务行业有序竞争和健康发展，制定本标准。电梯维护保养单位可根据自身实际情况制定高于本标准的服务要求，可制定符合国家相关要求的本公司维保质量目标承诺并向社会公布。

电梯维护保养服务规范

1. 范围

本标准规定了电梯维护保养服务的基本要求、服务内容、服务质量检查、评价和改进。

本标准适用于山东省内的曳引驱动乘客电梯、曳引驱动载货电梯和强制驱动载货电梯、自动扶梯和自动人行道、液压电梯、防爆电梯、消防员电梯、杂物电梯的维护保养服务。

1. 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，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

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 16899　自动扶梯和自动人行道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 08　特种设备使用管理规则

TSG T5002　电梯维护保养规则

DB37/T 2604　电梯标志和标识

1. 术语与定义

GB 7588、GB/T 7024、GB 16899、GB/T 18775界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

电梯维保服务的内容

电梯维护保养单位提供的服务内容应包括：自我声明服务承诺、建立台帐档案、维护保养质量、故障急修和困人救援、零配件供应（维护保养施工范围内）、协助建立安全管理制度、使用管理技术支持、定期回访、故障与投诉受理、定期回访和自我评价改进、年度自检、电梯标志管理、配合法定检验等。

* 1.

电梯维保服务的范围

为保证电梯符合相应安全技术规范以及标准的要求，是指对电梯进行的清洁、润滑、检查、调整以及更换易损件的活动、提供相应的应急救援服务；包括裁剪、调整悬挂钢丝绳，但不包括安装、改造、修理规定的内容。

更换同规格、同型号的门锁装置、控制柜的控制主板或调速装置，修理或更换同规格的缓冲器、梯级、踏板、扶手带，修理或更换围裙板等实施的作业视为维护保养。

* 1. 维保服务

全包维保

维保单位全程维修保养服务，通过双方合同约定，包含合同期内所有的例行维护保养和全部的故障维修及配件采购供应使用。

半包维保

由维保单位对电梯进行维护保养，通过双方合同约定，确定维修和配件的采购供应及使用情况。

清包维保

维保单位对电梯进行维护保养，由使用方负责对配件的采购使用，维修费用经合同另行约定。

1. 基本要求

电梯维护保养单位应取得相应的《特种设备生产许可证》，并在相应许可项目、许可子项目、许可参数、级别范围内从事维护保养工作，对电梯维护保养服务质量负责。

电梯维护保养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，积极探索符合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。

电梯维护保养服务的特种设备作业人员应取得法律、法规规定相应资格的《特种设备作业人员证书》，与电梯维护保养单位签订合法有效的劳动合同，并遵守附录A《电梯维护保养特种设备作业人员行为规范》的要求。

电梯维护保养单位应根据维护保养的施工需要配备必要的设备、工具、检测仪器，并制定相应的操作规程。

电梯维护保养单位应与电梯使用单位签订符合《中华人民共和国合同法》要求的电梯维护保养合同，履行合同义务,不得转包、分包或变相转包、分包维保工作，不得以不正当竞争手段承揽维保业务。合同要素见附录B。

电梯维护保养单位应建立符合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和生产单位对电梯维保的要求，并保证其正常运行。

电梯维护保养单位，按照TSG T5002维护保养电梯的，应保证作业人员的作业工时，电梯维保数量不宜超过30台/人。维护保养的电梯应按TSG 5002规范要求对电梯进行维保。维保单位应制定月度维保计划，并向告知使用单位，按计划实施维保。

电梯维护保养单位采取按需维保方式的，遵照国家有关要求根据维保电梯的实际情况制定工作标准，做好作业工时核定，决定维保项目、内容、周期，向服务单位和社会公开承诺，达到承诺的维保效果，在一个试点周期内维保项目应覆盖TSG 5002要求的半月、季度、半年、年度保养的全部内容。

按照有关要求积极参与开展电梯“保险+服务”应用工作，在电梯维保工作中结合“保险+服务”工作确定事前防范、事中控制和事后作用，促进落实电梯维保单位和使用者安全责任，逐步建立电梯“保险+服务”良性工作机制，提升维保电梯安全水平。

电梯维护保养单位在经营活动中应遵循“公开、公平、诚实、守信”的竞争原则，提倡自律互助，不得进行低价恶性竞争、以次充好、弄虚作假。

1. 服务承诺与内容
	1. 服务承诺

服务电梯维护保养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：

1. 遵守法律、法规、安全技术规范和标准；
2. 建立维保设备台账、维保记录；
3. 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；
4. 提供24小时全天候急修和救援服务；
5. 保证配件的质量和供应的及时性；
6. 协助用户建立安全管理制度和使用管理技术支持；
7. 受理投诉并及时解决提出问题；
8. 做好电梯标志使用管理；
9. 定期回访和自我评价改进；
10. 做好年度自检验并配合法定年度定期检验。

具备条件的上传电梯信息公示平台，向使用单位和社会公布电梯使用运行情况。

公开维保信息，对电梯的运行、维保、故障等信息进行记录，并加以分析和存档。对于具备条件的通过信息化手段及时报送电梯监管部门。

对于实施按需维保的电梯维保单位应当通过物联网系统实时检测电梯运行情况。实施在线实时检查维护，电梯现场维护时间不超过3个月一次；对于不具备物联网系统实时检查的电梯，维保单位应当每15天通过现场照片、视频等信息化手段，进行远程检查维护；实施“全包维保”的电梯，现场维护保养时间最长不超过2个月一次；其他电梯现场维护保养最长不超过1个月一次。对于出现故障或发现问题的电梯，以及使用单位提出要求的，维保单位应及时进行现场维保。

制定维保工作标准，将维保周期、故障率、停梯时间、救援时间等电梯运行指标作为工作标准的必备内容。

电梯维护保养服务承诺的内容应通过合同加以明确。

电梯维护保养单位应按照服务承诺的内容提供相应服务，接受使用单位（使用者）和社会监督；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。

* 1. 维护保养要求

电梯的维护保养服务单位应按照按需维保的规定的周期或TSG T5002的要求，对电梯进行一次维护保养，包括清洁、润滑、调整、检查、测试、调试和更换易损件；同时包括裁剪、调整悬挂钢丝绳，不含《电梯施工类别划分表》中安装、改造、修理规定的内容。更换同规格、同型号的门锁装置、控制柜的控制主板或调速装置，修理或更换同规格的缓冲器、梯级、踏板、扶手带，修理或更换围裙板等实施的作业均视为维护保养。

电梯维护保养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，并依据本单位作业指导书制定维护保养方案。维护保养方案应包括：维护保养项目、内容、程序、周期和范围。

电梯的维护保养服务程序和内容应按照附录C的要求进行。

电梯维护保养单位在保养过程中发现安全隐患时，应立即进行修理，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，在及时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。

特种设备作业人员在完成维护保养服务后，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。

维保单位应逐步建立自有电梯远程监测系统平台，具有对于本单位维保电梯运行情况的远程监测能力，并且实时监测电梯的运行情况。

* 1. 建立台帐档案

电梯维护保养单位应为每台电梯建立单独的维护保养台帐，主要包括：

1. 电梯使用登记信息；
2. 维护保养合同；
3. 维护保养记录；
4. 故障及维修记录；
5. 更换零配件记录；
6. 自检记录；
7. 定期检验报告；
8. 检验整改意见通知单。

电梯基本信息应包括：使用登记信息、电梯生产单位、安装单位、维护保养单位、监督检验和投入使用日期、使用单位、使用地址、使用地点、电梯类别、电梯型号、出厂编号、使用单位内部编号、层站门、额定载荷、额定速度等信息。

电梯维护保养记录的内容应符合自我声明、公开承诺的内容。

维保记录、维修记录和自检记录等保存期不应少于4年；其他内容不应少于10年。

* 1. 故障急修和困人救援

在电梯困人需要实施现场救援的情况下，电梯维护保养单位接到故障急修或困人救援要求时，应在合同约定的时间内安排电梯作业人员赶到电梯所在现场。市区内抵达时间不应超过30分钟，其它地区一般不应超过1小时。

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。

电梯维护保养人员在完成故障急修和困人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。

电梯维护保养单位应积极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。按有关规定加入电梯安全公共信息平台，连接维保、应急救援、故障检测、责任保险等电梯生命周期安全追溯体系，提高电梯使用的质量安全管理水平。

* 1. 零配件供应（维护保养施工范围内）

电梯维护保养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。

电梯维护保养单位应建立零配件进货验收制度，做好进出库记录和台帐档案。

电梯维护保养单位提供的零配件应明码标价，做到公平合理。

* 1. 协助建立安全管理制度

电梯维护保养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：

1. 相关人员的职责；
2. 安全操作规程；
3. 日常检查制度；
4. 维护保养制度；
5. 使用登记和定期报检制度；
6. 特种设备作业人员培训制度；
7. 电梯的风险管控和隐患排查治理制度；
8. 应急救援预案及应急救援演练制度；
9. 安全技术档案管理制度；
10. 层门钥匙管理制度。
	1. 使用管理技术支持

提供的技术支持应当符合国家相应法律法规、安全技术规范和标准的要求。

应协助使用单位开展应急救援演练。

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。

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。

* 1. 定期回访和自我评价改进

电梯维护保养单位应制定定期回访和自我评价改进制度，开展定期用户满意度调查，填写《电梯用户满意度调查表》（见附录D），了解维护保养服务工作情况以及电梯安全运行情况，收集掌握使用单位的反馈意见并及时处理。

电梯维护保养单位应在处理使用单位的反馈意见后，及时将处理结果书面告知电梯使用单位。

开展内部自我评价及时发现问题保持不断改进提高。

* 1. 故障与投诉受理

电梯维护保养单位应对外公布故障受理值班电话并安排专人24小时接听电话。

电梯维护保养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和处理投诉事宜。

电梯维护保养单位接听电话的服务人员应做好记录，内容包括：日期、时间、使用单位、详细地址、来电话人姓名、受理内容、用户的具体要求和意见等。

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。

电梯维护保养单位受理故障报修或者用户投诉后，应及时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及时给予书面回复。

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。

* 1. 年度自检

电梯维护保养单位应按照规定开展年度自检验，作出年度检验作业指导书，规定年度自检的项目、内容和检验方法，内容和要求不应低于相关检验规程的规定，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检记录。

1. 电梯标志和标识的规定

电梯维护保养应按DB37/T 2604的要求，粘贴、及时更换电梯维护保养标识。

电梯维护保养单位若发现电梯使用标识损坏或缺少，应及时告知使用单位。

1. 服务质量检查、评价与改进

电梯维护保养单位应在建立维护保养服务质量内部监督检查制度，安排相关人员定期、不定期对维护保养服务质量进行检查，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。

电梯维护保养单位应建立服务质量评价制度，对照承诺目标定期对自身服务质量做出评价，对没有达到承诺目标的制定改进措施。

电梯维护保养单位可委托省内特种设备行业协会、认证服务等组织，对电梯维保质量进行第三方进行的评价。

电梯维护保养单位应根据内部服务质量评价、第三方开展的服务质量评价结果，对本单位服务质量进行改进。

1. （资料性附录）
电梯维护保养作业人员行为规范

电梯维护保养作业人员行为规范如下：

1. 遵纪守法，持证上岗，执行标准，遵守规程；
2. 仪表整洁，礼貌待人，穿着工装，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，保守秘密；
6. 廉洁自律，和谐服务，热情耐心，违章举报。
7. （资料性附录）
电梯维护保养合同要素

电梯维护保养合同应符合《中华人民共和国合同法》的要求。应至少包含以下要素：

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。
14. （资料性附录）
电梯日常维护保养服务程序和主要内容

电梯日常维护保养服务程序和主要内容见表C.1。

* 1. 电梯日常维护保养服务程序和主要内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 程序 | 主要内容 |
| C.1 | 服务通知 | C.1.1按照日常保养计划，提前2～3日通知使用单位。C.1.2说明需要使用单位配合的事项。 |
| C.2 | 进场确认 | C.2.1特种设备作业人员到达作业现场后，应向使用单位电梯安全管理人员简述工作内容和配合方式。C.2.2 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。 |
| C.3 | 现场作业 | C.3.1按照“维护保养作业指导书”进行维护保养作业，做好维护保养记录。C.3.2作业结束后，进行清理现场工作。 |
| C.4 | 离场确认 | C.4.1特种设备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。C.4.2与使用单位完成工作确认手续。 |
| C.5 | 资料归档 | C.5.1向使用单位移交维保记录。C.5.2维保记录归档。 |
| 1. 乘客电梯、载货电梯、液压电梯、消防员电梯、杂物电梯、自动扶梯和自动人行道的“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：TSG T5002《电梯维护保养规则》等。
 |

1. （资料性附录）
电梯用户满意度调查表

电梯用户满意度调查表见表D.1。

* 1. 电梯用户满意度调查表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 维保单位 |  | 值班电话 |  |
| 使用单位 |  | 使用单位地址 |  |
| 电梯类型 | 乘客电梯 | 数量 | 台 | 生产厂家 |  |
| 自动扶梯 | 数量 | 台 | 生产厂家 |  |
| 自动人行道 | 数量 | 台 | 生产厂家 |  |
| 其他电梯 | 数量 | 台 | 生产厂家 |  |
| 以上项目由电梯维护保养单位填写，以下项目由电梯使用单位填写 |
| 请在您的选择项目后划“√” |
| 调查项目 | 满意度 |
| 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.服务及时性和效率 |  |  |  |  |
| 4.服务态度 |  |  |  |  |
| 5.零配件供应 |  |  |  |  |
| 6.零配件价格 |  |  |  |  |
| 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： 电话： 单位（盖章） 年 月 日 |

参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国特种设备安全法》中华人民共和国主席令（第四号）

[2] 《中华人民共和国合同法》中华人民共和国主席令第15号

[3] 《特种设备安全监察条例》中华人民共和国国务院令第549号

[4] 《特种设备生产和充装单位许可规则》TSG 07

[5] 《特种设备使用管理规则》TSG 08

[6] 《特种设备特种设备作业人员考核规则》TSG Z6001—2019号

[7] 《电梯维护保养规则》 TSG T5002

[8] 《电梯应急救援预案编制范本》（2007）质检特便字第5006号

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_