

# 《电梯维保服务质量指数测评规范》编制说明

## 1、标准的任务来源

2017 年 4 月 7 日，深圳市市场监督管理局特种设备安全监察处召集专题会议，传达了深圳市市场和质量监督管理委员会 2017 年全市特种设备安全监管重点工作安排，其中由深圳市特种设备安全检验研究院承担《电梯维保企业质量安全星级评价规范》制定任务。

2018 年 5 月 8 日，深圳市市场监督管理局下达了 2018 年第一批深圳市地方标准计划项目任务（深市监[2018]53 号）及《2018 年第一批深圳市地方标准计划项目汇总表》，《电梯维保企业质量安全星级评价规范》列入 2018 年深圳市地方标准编制计划，深圳市特种设备安全检验研究院为牵头起草单位。

## 2、标准研制的背景和意义

背景： 深圳市高楼多电梯量大、人口密度大电梯使用频率高，且人口素质参差不齐，部分民众电梯安全意识不强，这些都造成我市电梯监管工作量大，监管难度高。电梯安全关系千家万户，容易引发群体性安全事件，是一个社会性问题。部分电梯使用管理单位为了节约维修保养成本，采取低价中标的方法选择维保企业。由于价格低廉，维保企业往往未按规定进行维保，维保人员人均维保的电梯数量多，只维修不保养，维保质量大打折扣。电梯维保市场这种低价取胜的恶性竞争，造成市场劣币驱逐良币的后果，也导致维保专业技术人员的流失，对我市电梯维保质量水平造成严重影响。这些都给电梯安全埋

下隐患。2019 年深圳电梯应急处置服务平台受理电梯被困人员报警 11445 次。电梯维保质量的高低，电梯使用管理和维护保养不到位，安全责任主体不明确，电梯维护保养单位工作质量参差不齐，为城市电梯安全带来了隐患。

意义：为加强对电梯维保单位维保行为的监管，规范电梯维修保养行为，提高电梯安全管理水平和电梯维修保养质量，推进电梯维保单位诚信服务，促进电梯维保单位改善服务质量，进一步完善了电梯监察部门、检验机构、使用单位、维保单位和使用者的五位一体的体系，强化各主体责任的落实，保障广大人民群众乘梯安全。为落实《深圳经济特区特种设备安全条例》提供支撑，进一步提高人民群众获得感幸福感与安全感。旨在通过发挥市场引导作用，加强对电梯维保单位维保行为的社会监督，规范电梯维保行为，促进电梯维保单位提高电梯安全管理水平、改善服务质量。

### 3、主要编制过程

#### 1) 第一次工作会议

2017 年 4 月 13 日，市特检院组织召开本标准编制组成立暨第一次工作会议，编制组 13 名成员讨论了标准结构设计、重点内容、标准名称、牵头部门、成员分工等问题，确定了下一步工作任务。

#### 2) 第一次会后工作进展

先后组织编制组相关成员对标准名称、参与单位、申报立项等内容进行讨论，达成初步共识。起草标准目的、参与单位、标准名称、标准架构目录等内容草案。起草标准立项建议书，经组长审阅后要求进一步修改标准名称并提出标准框架草案，暂缓申报立项。发布《电

梯维保企业质量安全星级评价规范编制工作方案》，明确标准编制任务及时间节点。完成标准初稿。

### 3) 标准申报立项

2018 年 1 月，结合前期工作组形成的标准制订意见，特检院起草了 2018 年深圳市地方标准制修订计划项目建议书，于 1 月 18 日提交深圳市市场监督管理局。

### 4) 起草组第一次会议

2018 年 3 月 16 日，特检院组织召开了起草组第一次会议，传达了工作组要求，介绍了标准草案，提交会议讨论修改。会议逐条讨论了标准草案条款，并确定了起草任务分工。

### 5) 起草组第二次会议

2018 年 5 月 31 日，起草组对第一次会议后新增和修改的内容逐条进行了讨论修改，提出下一步工作内容。

### 6) 标准正式立项

2018 年 5 月 11 日，深圳市市场监督管理局下达 2018 年第一批深圳市地方标准计划项目任务（深市监〔2018〕53 号），本标准被批准立项，完成时限为 2020 年 12 月。

### 7) 起草组第三次会议

2019 年 9 月 11 日，起草组提出重大修改，标准名称改为《电梯维保服务质量指数测评规范》，并对测评方式做出重要调整，直接从特设处的智能监管系统、特检院的检验业务系统提取数据，自动打分，采用客观的量化的指标，消除人为的干扰。

### 8) 起草组第四次会议

2019 年 11 月 13 日，起草组对第三次会议后新增和修改的内容逐条进行了讨论修改，提出下一步工作内容。

#### 9) 第二次工作会议

2019 年 12 月 9 日，市特检院组织召开标准编制组第二次工作会议，13 名编制组及起草组成员对前期完成的标准初稿进行了逐条审议。会上，明确了标准起草单位和征求意见单位。会议确定，按此次会议意见对初稿进一步修改后先书面征求企业意见。

#### 10) 向国内主要电梯企业征求意见

项目立项以来，特种设备行业协会多次组织电梯行业监管部门特设处、检验机构特检院和电梯维保单位对《规范》进行深入的探讨；组织电梯行业的专家多次实施模拟评审，并收集社会各方面的意见和建议。2020 年 1 月 13 日，特种设备行业协会组织理事会员单位 30 余家电梯维保单位召开了说明及征求意见会。起草组成员对电梯维保单位反馈的意见进行了讨论，提出采纳建议。会后形成企业反馈意见采纳稿。

#### 11) 第四次工作会议

2020 年 6 月 1 日，市特检院组织召开标准编制组第四次工作会议，对标准送审前的文本进行审定。

### 4、主要技术内容及技术依据

主要技术内容：服务质量指数指标体系：电梯维保服务质量指数测评从 10 个指标来衡量电梯维保服务质量，包括资质等级、维保规模、人均保养台数、定期检验一次合格率、维保质量监督抽查合格率、载荷试验抽查合格率、万台电梯日均困人宗数、平均抵达现场时间、现

场实施救援平均用时和遵守法律法规。

技术依据：本规范根据《特种设备安全法》、《深圳经济特区特种设备安全条例》等法律、法规要求，以电梯相关标准和安全技术规范为编制基础。

[1] 《中华人民共和国特种设备安全法》

[2] 《广东省电梯使用安全条例》

[3] 《深圳经济特区特种设备安全条例》

[4] 《深圳市电梯维保单位违章记分办法》（深市质规[2015]12号）

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

## 5、主要分歧条款的处理和依据

根据工作会议的讨论和企业的意见反馈，删除了以下分歧条款的内容：

1)《规范》指标数据采集不能完全自动获取的。比如“技能竞赛”、“技能考核”没有办法自动获取数据，“维保记录无纸化”目前还在推广，数据没有代表性。

2)《规范》释义不明确的。例如：单人15个自然日内维保台数最高应少于30台。这个指标释义不清，无法统计。

3)个别指标与服务质量相关度不大的。比如“电梯运行监测平台建设”、“电梯责任险统保投保率”等，直接用来评价服务质量就没体现很强的关联度。

电梯维保单位提出16条反馈意见和建议，有三处采纳并已经修改，其余13条未采纳。