

ICS°03

A 00

Q/LYEC

山东鲁源节能认证技术工程有限公司企业标准

Q/LYEC001—2018

服务认证要求 电梯维护保养

Service certification requirements The elevator maintenance

2019-08-30 发布

2019-10-01 实施

山东鲁源节能认证技术工程有限公司 发布

## 目 次

1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语与定义 .....	3
4 维保管理要求 .....	4
4.1 基本要求 .....	4
4.2 职责和权限 .....	4
4.3 人力资源管理 .....	5
4.3.1 总则 .....	5
4.3.2 人力资源配备 .....	5
4.4 设施及检测资源 .....	5
4.4.1 法人机构 .....	5
4.4.2 分支机构 .....	5
4.4.3 维保点 .....	5
4.5 安全管理 .....	5
4.5.1 安全管理制度 .....	5
4.5.2 应急准备和响应 .....	6
4.6 自检与监察 .....	6
4.7 文件和记录 .....	6
4.7.1 质量保证体系文件 .....	6
4.7.2 记录和档案 .....	6
4.8 内部审核 .....	7
4.9 管理评审 .....	7
4.10 数据统计分析与持续改进 .....	8
5 维保服务要求 .....	8
5.1 合同评审 .....	8
5.2 签订合同 .....	8
5.3 编制维保作业指导书 .....	8
5.4 维保的实施 .....	9
5.5 特殊情况处理 .....	9
5.6 验收 .....	9
6 服务绩效监测 .....	9
6.1 维保电梯数量 .....	9
6.2 维保质量 .....	9
6.3 事故及处理 .....	9
6.4 社会信誉 .....	10
6.5 顾客满意 .....	10
7 服务评价 .....	10
7.1 评价指标 .....	10
7.2 评价分值设定 .....	10
7.3 服务等级 .....	11
7.4 指标测评方法 .....	12
参考文献: .....	13

## 前 言

本标准依据国标 GB/T 1.1—2009 《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准是根据《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》《特种设备生产和充装单位许可规则》(TSG 07-2019) 和《电梯维护保养规则》(TSG T5002-2017) 等法律、法规和安全技术规范制定。

本标准由山东鲁源节能认证技术工程有限公司提出并归口。

本标准为第二版，替代Q/LYEC0001-2018.

本标准负责起草单位：山东鲁源节能认证技术工程有限公司、山东省特种设备协会。

本标准主要起草人：郭怀力 傅经纬 沈其民 刘颖超 张稳 孙奕颖 卢丽丽 王学功

# 服务认证要求 电梯维护保养

## 1 范围

本标准规定了电梯维护保养（以下简称“维保”）服务相关的术语和定义、电梯维保管理要求、电梯维保服务要求、服务绩效监测，以及服务评价要求。

本标准适用于对《特种设备安全法》管辖范围内的电梯实施维保服务的法人机构及其分支机构或维保点：

- 进行自我评价和声明；
- 寻求组织的相关方（如行业协会、政府主管部门等）对其符合性的确认；
- 寻求外部组织对其服务进行认证。

## 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的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
- 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
- TSG T5002-2017 电梯维修保养规则
- TSG 07 -2019 特种设备生产和充装单位许可规则

## 3 术语与定义

GB 7588、GB 16899、GB 21240、GB 25194、GB/T 18775和GB/T 7024确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 电梯

依靠动力驱动，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）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。

### 3.2 电梯使用管理单位

对电梯的运营使用拥有管理权的单位，确定电梯使用管理单位的方式如下：

- a) 自行管理的，所有权人为电梯使用管理单位；
- b) 委托物业服务单位或者其他单位管理的，受委托方为电梯使用管理单位；
- c) 新安装电梯未移交给所有权人的，项目建设单位为电梯使用管理单位；
- d) 出租、出借配有电梯的场所的，出租、出借合同应当约定电梯使用管理单位；未约定的，出租、出借方为电梯使用管理单位。

### 3.3 电梯维保

对电梯进行的清洁、润滑、调整、更换易损件和检查等日常维护与保养性工作。

注：清洁、润滑不包括部件的解体，调整和更换易损件不应改变任何电梯性能参数。

### 3.4 电梯维保单位

对电梯进行维修保养的单位，可以是依法取得电梯制造、安装、改造、修理许可资质的法人机构及其分支机构或维保点。

### 3.5 法人机构

具有独立的法人资格，并取得特种设备（电梯）制造、安装、改造、修理许可证的单位。

### 3.6 分支机构

法人机构在注册地之外设立的，不具有独立的法律地位，不独立承担民事责任，并经公司登记机关登记，从事电梯安装、修理和日常维保的派出机构。

### 3.7 维保点

法人机构或分支机构在注册地之外设立的，不具有独立的法律地位，不独立承担民事责任，从事电梯日常维保的派出工作机构。

### 3.8 严重事故隐患

有可能导致严重事故的状态或行为，主要存在以下几种情况：

- a) 非法进行电梯生产，或者使用未取得许可生产、未经检验（包括监督检验、定期检验）或者检验不合格、国家明令淘汰的电梯设备和已经报废的电梯设备的；
- b) 电梯设备出现故障或者发生异常情况，未对其进行全面检查、消除故障或者异常情况，继续使用的；
- c) 缺少安全保护装置或者安全保护装置失灵而继续使用的；
- d) 超过电梯设备规定的参数范围使用的；
- e) 应当报废的电梯，应依法履行报废义务，并办理使用登记证注销手续的；
- f) 安全监察机构发现问题（如未办理使用登记、无证操作和违章操作等），责令改正而不予改正行为的。

## 4 维保管理要求

### 4.1 基本要求

4.1.1 电梯维保单位应依法取得电梯维保的行政许可资质，并在许可范围内开展电梯维保工作。可行时，具有法人资格的电梯维保单位可在注册地之外设立分支机构，并在自身资质范围内书面向分支机构授权，明确分支机构的负责人和对授权的设备类型、施工类别（仅限维保，下同）、技术参数、区域范围和管理职责等权限的限制。

注1：法人机构在注册地外仅从事维保本单位制造的电梯且数量不超过200台时，可直接设立的维保点。

4.1.2 应具备获取和识别与从事电梯维保业务的法律、法规和标准的能力，并依照法律、法规以及标准和规程开展电梯的维保工作。

4.1.3 应按本标准建立、实施、保持并持续改进电梯维保质量保证体系。

### 4.2 职责和权限

4.2.1 电梯维保单位应依据 TSG T5002-2017 的规定，建立适合电梯维护保养的组织架构，明确各层次的职责和权限，明确主要管理流程，并在本单位内部得到沟通。

4.2.2 电梯维保单位应按照 TSG T5002-2017 的规定协助电梯使用单位开展相关工作。

### 4.3 人力资源管理

#### 4.3.1 总则

基于教育、培训、技能和经验，电梯维保单位应确保从事电梯维保服务相关工作的人员是能够胜任的。

应确保电梯维保作业人员持有的《特种设备管理和作业人员证》持续有效，逐步提高持证作业人员的综合技能水平和职业技能等级，并根据相关法规、标准的变动、技术发展以及单位实际情况，至少每半年对维保人员和质量检验（查）人员进行一次安全教育、行为规范教育和专业技术培训。

应建立并保存安全教育与培训记录档案。安全教育和培训记录至少保存4年。

#### 4.3.2 人力资源配备

应配备充足的人力资源，维保服务应满足《电梯维修保养规则》中规定的人员配备要求以及相关法规规定的基本要求。

### 4.4 设施及检测资源

#### 4.4.1 法人机构

应确保开展电梯维护服务所需的设施及检测资源满足法规和实际需要，并加以维护和保养。

#### 4.4.2 分支机构

- a) 应具有固定的办公场所，办公和仓库的总建筑面积应不小于120m<sup>2</sup>；
- b) 应具有相应的场地、维保条件、检测手段，以及健全的岗位责任、隐患治理、应急救援等安全管理制度和操作规程；
- c) 应配备必要的施工设备和检测仪器，并采取措施确保施工设备和检测仪器有效。至少应包括：
  - 电焊、气割工具；
  - ~~起重设备~~；
  - 限速器测试仪；
  - 万用表、温湿度计、绝缘电阻测试仪、拉力计、钢卷尺、钢直尺、楔形塞尺、片塞尺、游标卡尺、计时器，以及常用的电工、钳工工具；
  - 砝码；
  - 平衡系数测试仪器设备，如平衡系数测试仪。
- d) 应设有24小时值班的电梯维保服务热线。

#### 4.4.3 维保点

- a) 应具有固定的办公场所，办公和仓库的总建筑面积不小于20m<sup>2</sup>；
- b) 配备必要的施工设备和检测仪器，至少应包括万用表、钳形电流表、绝缘电阻测试仪、游标卡尺，以及常用电工、钳工工具，并采取措施确保施工设备和检测仪器有效；
- c) 应设有 24 小时值班的电梯维保服务热线。

### 4.5 安全管理

#### 4.5.1 安全管理制度

电梯维保单位应制订电梯维保现场安全管理制度和安全操作规程，确保满足《电梯维修保养规则》。

#### 4.5.2 应急准备和响应

电梯维保单位应按照TSG T5002-2017的规定制订电梯事故和维保施工事故的应急救援预案，并按规定组织应急演练；

电梯维保单位应制订完善的应急救援措施。当负责维保的电梯发生事故时，应确保在规定的时间内到达现场展开救援。

应定期对应急救援预案实施评审，必要时进行修订完善，特别是当紧急情况发生后。

#### 4.6 自检与监察

4.6.1 电梯维保单位应按照 TSG T5002-2017 规定对电梯进行年度自检。年度自检工作必须由认定的、经专业培训的专职电梯质量检验(查)人员进行；检验合格后，应出具自检报告。自检报告应由自检和审核人员签字并加盖维保单位公章或者其他专用章。

4.6.2 电梯维保单位应接受特种设备安全监督管理部门的安全监察，并对安全监察过程发现的问题及时进行原因分析和整改，整改证据按规定上报和保存。必要时，修改完善本单位的质保体系文件。

#### 4.7 文件和记录

##### 4.7.1 质量保证体系文件

a)法人机构应依据GB/T 19001及建立、实施能覆盖其所有分支机构及维保点的质量保证体系文件。

b)分支机构应建立、实施质量保证体系文件，应：

- 法人机构制定的对分支机构的管理文件；
- 与所维保电梯的种类和型号相适应的作业指导文件；
- 相关的法律、法规和标准文本；
- 建立维保电梯的台帐，并保存相应的施工记录。

c)维保点应建立、实施的质量保证体系文件至少应具备：

- 法人机构或分支机构制定的对维保点的管理文件；
- 与所维保电梯的种类和型号相适应的作业指导文件；
- 健全的岗位责任、隐患治理、 应急救援等安全管理制度和操作规程。

##### 4.7.2 记录和档案

维保单位应建立记录控制程序，以保持电梯维保过程和维保结果的证据，规定记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置。维保活动的记录应包括TSG T5002-2017中第七条和第八条规定的内容，并建立电梯维保台帐和档案。电梯维保台帐可以采用电子文档形式，采用电子文档形式时，应有可靠的备份保存，并满足TSG T5002-2017中第十条的要求。维保档案宜一台一档，档案至少保存4年。

a)电梯维保台帐至少应包括：

- 所有维保电梯合同的目录；
- 维保电梯汇总表，按使用管理单位分类，至少应包括以下内容：电梯使用管理单位名称、使用管理单位地址、使用管理单位联系人和联系电话、电梯制造单位、电梯型号、出厂编号（或电梯的使用代码）、维保起止时间、定期检验时间、下次检验时间、维保责任人等内容。

b)电梯维保档案至少应包括：

- 电梯基本情况表；
- 半月维保和季度、半年度、年度维保实施记录，实施记录应如实记录发现的问题和采取的措施，并有使用单位安全管理人员或其授权人签字确认；
- 年度自检报告和法人机构按 4.5 要求进行检查、考评工作的记录；
- 电梯报修或应急维修记录；
- 维保合同有效期内《电梯使用标志》复印件；
- 故障、安全隐患、事故及应急处置记录。

#### 4.8 内部审核

电梯维保单位应按照确定的时间间隔进行内部审核，以提供有关服务质量保证体系的下列信息：

- a) 是否符合：
  - 本单位的服务质量保证体系要求；
  - 本标准的要求。

- b) 是否得到有效的实施和保持。

电梯维保单位应：

- a) 依据电梯维保过程的重要性、对本单位产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括审核频次、方法、职责、策划要求和报告；
- b) 规定每次审核的审核准则和范围；
- c) 选择审核员实施审核，以确保审核过程客观公正；
- d) 确保将审核结果报告给相关管理者；
- e) 及时采取适当的纠正和纠正措施；
- f) 保留形成文件的信息，作为实施审核方案及审核结果的证据。

#### 4.9 管理评审

##### 4.9.1 总则

最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的服务质量保证体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与本单位的战略方向一致。

##### 4.9.2 管理评审输入

策划和实施管理评审时应考虑下列内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b) 与服务质量保证体系相关的内外部因素的变化；
- c) 有关服务质量保证体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：
  - 顾客满意和相关方的反馈；
  - 质量目标的实现程度；
  - 服务过程绩效以及服务的合格情况；
  - 不合格以及纠正措施；
  - 监视和测量结果；
  - 审核结果；
  - 外部供方的绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；



f) 改进的机会。

#### 4.9.3 管理评审输出

管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施：

- a) 改进的机会；
- b) 服务质量保证体系所需的变更；
- c) 资源需求。

组织应保留成文信息，以保留管理评审结果的证据。

#### 4.10 数据统计分析与持续改进

4.10.1 电梯维保单位应当建立定期检查考评制度，质量检验(查)人员或者管理人员应当对电梯维保质量进行不定期检查，加强对分支机构和维保点的体系运行和维保质量的检查考评，并保存检查考评工作记录。

4.10.2 电梯维保单位应建立电梯故障统计分析制度，并对其维保的电梯故障情况进行定期统计分析，并上报当地特种设备安全监督管理部门。

4.10.3 电梯维保单位应建立渠道，收集电梯使用单位对维保质量、服务态度及效率的满意信息，并定期分析顾客满意度。

4.10.4 电梯维保单位应对日常监督、检测，自检，安全监察，内部审核，管理评审，以及数据分析等过程发现的不符合进行整改，必要时对整改效果进行验证。

### 5 维保服务要求

#### 5.1 合同评审

与电梯使用管理单位签订维保合同前，电梯维保单位应根据不同制造单位、不同品种电梯的要求进行合同评审，对电梯安全性、可靠性和应急救援能力、维保所需的人员、技术、装备和备品备件供应等资源要求进行确认，确保在合同有效期内有能力条件和条件保证所维保电梯的安全、可靠运行。

#### 5.2 签订合同

电梯维保单位应确保电梯维保服务开始前与电梯使用管理单位签订书面的维保服务合同。电梯维保服务合同至少应包括以下内容：

- a) 维保的施工性质、内容，执行的标准和要求；
- b) 维保合同起止日期和电梯维保的时间频次，维保期限一般应不少于1年，应当至少每15日进行一次清洁、润滑、调整 and 检查；
- c) 在应急救援等方面的约定；
- d) 电梯的故障报修及应急救援到达时限；
- e) 双方的其他权利、义务和责任；
- f) 特殊要求应通过合同书面约定。

合同签订后，维保单位的质量检验(查)人员应对拟维保的电梯进行一次全面的自检，对电梯的安全状况进行确认，发现严重事故隐患的，还应及时告知使用单位，由双方协商确定处置方案。

#### 5.3 编制维保作业指导书

维保单位应根据特种设备安全技术规范、标准和电梯产品安装使用维护说明书的要求，编制电梯维保作业指导书，并按照维保作业指导书实施电梯维保，确保其维保的电梯安全技术性能持续符合安全技术规范和标准的要求。电梯维保作业指导书至少应包括以下内容：

a)不同品种电梯的半月、季度、半年度和年度维保的项目、内容、方法和要求，其项目、内容和要求不得低于TSG T5002-2017的要求；

b)自检项目、内容、方法和要求；

c)电梯维保施工作业安全措施，明确电梯的安全保护装置、安全电路、与安全相关的可编程系统测试、修理、更换施工时所必须采取的有效防护措施。

#### 5.4 维保的实施

5.4.1 电梯维保单位制订的每台电梯的维保计划应包括维保电梯的半月、季度、半年度和年度维保实施方案及明确的职责，落实现场负责人和责任人员。并应采取措施确保维保计划的实施。

5.4.2 电梯维保单位对电梯进行维保，应符合国家特种设备的安全技术规范、标准和电梯产品安装使用维护说明书的要求，并在施工现场应落实安全防护措施。

5.4.3 电梯维保人员应按照维保计划和电梯维保作业指导书实施电梯维保，同时执行以下要求：

a)电梯维保现场安全管理制度；

b)按照TSG T5002-2017和电梯维保作业指导书的要求进行作业；

c)电梯维保前应告知使用单位安全管理人员或其授权人；

d)做好维保记录，并经使用单位安全管理人员或其授权人签字确认。

5.4.4 电梯维保单位的维保服务热线应 24 小时有人值班，除不可抗力因素外，接到电梯困人故障报告后，维修人员应及时抵达所维保电梯所在地实施现场救援，设区的市抵达时间不超过 30 分钟，其他地区一般不超过 1 小时。

#### 5.5 特殊情况处理

5.5.1 维保单位对在维保时发现的问题应及时处理，如需进行重大修理或改造施工的，应依法由具有相应资质的施工单位承担，并履行施工告知和申报监督检验。

5.5.2 电梯发生故障时，维保单位应进行全面检查，在未完全修复前应采取必要措施防止电梯继续投入使用；发现电梯存在严重安全隐患不能及时消除的，应采取立即停止电梯运行等有效措施，并及时书面通知使用单位安全管理人员或其授权人。

#### 5.6 验收

电梯使用管理单位应履行对电梯维保工作的监督管理，并在维保、急修等工作记录上进行签字确认。

电梯维保单位应在维保和急修后征求电梯使用单位验收人员、使用人员的满意度信息。

### 6 服务绩效监测

#### 6.1 维保电梯数量

电梯维保单位负责维保电梯的数量应不少于100台。

#### 6.2 维保质量

电梯维保单位负责维保的电梯发生两次同类故障的时间间隔不应少于1周。

电梯经维保后，严重安全隐患已被消除。

#### 6.3 事故及处理

负责维保的电梯近三年内未发生带有重大严重后果的事故。

出现电梯故障及事故后，及时参与故障救援、事故调查和电梯修复。

## 6.4 社会信誉

电梯维保单位应诚信经营，具有良好的社会信誉和相关方评价及行业影响力。

电梯维保单位的经营状况和信用记录良好，无重大客户投诉和相关处罚记录。

## 6.5 顾客满意

依据GB/T 19039的有关规定进行客户满意度调查和分析，内容应包括服务过程专业性、管理规范性；施工现场文明性、规范性；应急响应到位的及时性等履行职责的情况；总体满意程度等。

# 7 服务评价

## 7.1 评价指标

7.1.1 综合考虑电梯维护服务的服务管理、服务过程及服务绩效三个维度的指标，本标准采用“电梯维保服务综合指数 SQI”来反映电梯维保服务水平。

7.1.2 电梯维保服务综合指数 SQI 按下式（1）计算：

$$SQI = \alpha \cdot CI + \beta \cdot PI + \gamma \cdot PK \dots\dots\dots (1)$$

式中，

$\alpha$ ——服务管理指标所占权重；

$\beta$ ——服务过程指标所占权重；

$\gamma$ ——服务绩效指标所占权重；

CI——服务管理指数，表示服务管理能力满足电梯维保管理要求的程度，共10个二级评价指标，以 $Q_i$ 表示， $i=1, 2, 3, \dots, 10$ ， $CI = \sum Q_i$ 。

PI——服务过程指数，表示服务过程能力满足电梯维保服务要求的程度，共6个二级评价指标，以 $W_j$ 表示， $j=1, 2, 3, \dots, 6$ ， $PI = \sum W_j$ ；

PK——服务绩效指数，表示服务绩效满足电梯维保服务要求的程度，共5个二级评价指标，以 $N_t$ 表示， $t=1, 2, 3, \dots, 5$ ， $PK = \sum N_t$ 。

7.1.3 电梯维护服务的评价指标包括电梯维保管理要求、电梯维保服务要求、服务绩效三个一级评价指标。

电梯维保管理要求又分为基本要求、职责和权限、人力资源、设施和检测资源、安全、自检与监察、文件和记录、内部审核、管理评审和数据统计与分析等10个二级评价指标。

电梯维保服务要求分为合同评审、合同签订、编制维保作业指导书、维保实施、特殊情况处理、验收等6个二级评价指标。

服务绩效指标主要分为维保电梯数量、维保质量、事故及处理、社会信誉、顾客满意5个二级评价指标。

## 7.2 评价分值设定

### 7.2.1 指标分值设定

各类评价指标的分值设定如下：

一级指标	二级指标		分值	备注
	序号	评价内容		
电梯维保管理 (30%)	1	基本要求	10	
	2	职责和权限	5	
	3	人力资源	15	
	4	设施和检测资源	15	

	5	安全	15	
	6	自检与监察	15	
	7	文件和记录	10	
	8	内部审核	5	
	9	管理评审	5	
	10	数据统计与分析	5	
电梯维保服务 (40%)	11	合同评审	5	
	12	合同签订	10	
	13	编制维保作业指导书	30	
	14	维保实施	30	
	15	特殊情况处理	15	
	16	验收	10	
服务绩效 (30%)	17	维保电梯数量	10	
	18	维保质量	30	
	19	事故及处理	20	
	20	社会信誉	20	
	21	顾客满意	20	
合计				100

### 7.2.2 评分原则

评分时应按照以下原则进行：

- a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据。对于定性指标，不符合则扣除全部分值；对于定量指标，按照数值区间扣除相应的分值。
- b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其不符合的比例扣除分值。
- c) 发生以下情况时，应产生一项特别扣分项：不符合国家法律法规要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有严重影响的情况，等。
- d) 评价过程中发现特别优势时（例如：高于法律法规的有关要求、处于行业领先的情况等），可产生特别加分项。
- e) 当删减内容发生时，该指标分值不纳入计算，除此之外的分值总和称为涉及项分值，评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项分值×100

### 7.3 服务等级

7.3.1 根据上述评价表，对电梯维保单位的服务进行分级。电梯维保单位的服务共分为三个等级，按照以低到高的顺序，分别为三星级、四星级、五星级。各星级的划分标准如下表：

评级得分SQI	等级	等级含义
$SQI \geq 91$	五星级	能够提供卓越的电梯维保服务，并具有丰富的项目经验
$81 < SQI \leq 90$	四星级	能够提供优质的电梯维保服务，具有较为丰富的项目经验
$70 \leq SQI \leq 80$	三星级	能够提供良好的电梯维保服务，具有一定的项目经验

7.3.2 评分达到 70（含）为本标准的最低要求，70 分以下，或特别扣分项达 3 个及 3 个以上，为评价不合格。

#### 7.4 指标测评方法

##### 7.4.1 评价指标测评方法包括但不限于：

- 查阅文件资料和记录；
- 交流和座谈；
- 现场观察（或暗访）；
- 服务客户及其他相关方访谈；
- 问卷调查；
- 数据统计与分析。

##### 7.4.2 被评价的电梯维保机构若存在多个服务场所时，应抽取有代表性的场所进行检查、评价。

##### 7.4.3 根据评价得分情况，按照公式（1）确定认证结果，并按照评价结果颁发相应星级的认证证书。

附录C  
(规范性附录)

## 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。
注：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。		

附录D  
(资料性附录)

## 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：**

《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》  
TSG 08-2017 特种设备使用管理规则  
GB/T 19001质量管理体系 要求  
GB/T 19012质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南  
GB/T 19038顾客满意度测评模型和方法指南