



T/CSSE

长沙市特种设备安全管理协会团体标准

T/CSSE 001—2018

电梯维护保养单位星级评定

2018 - 12 - 30 发布

2019 - 01 - 09 实施

长沙市特种设备安全管理协会 发布

目 次

前言	IV
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 原则和依据	2
4.1 评定原则	2
4.2 评定依据	2
5 基本要求	2
5.1 电梯维护保养单位	2
5.2 评定机构	3
5.3 评审人员	3
6 评定方法	3
6.1 评定流程	3
6.2 星级评定模型	4
6.3 测评指标体系及指标量化	4
6.4 星级划分	5
7 评审策划与实施	5
7.1 评审策划	5
7.2 评审实施	6
8 评定结果管理	6
8.1 复核	6
8.2 申诉与投诉	6
8.3 证书与铭牌	7
8.4 变更备案	7
8.5 星级注销	7
8.6 星级撤销	7
附录 A (规范性附录) 电梯维护保养单位星级评定申请表	8
附录 B (规范性附录) 电梯维护保养单位星级评定评分表	9
附录 C (规范性附录) 电梯维护保养质量现场评审细则	13
附录 D (规范性附录) 四星、五星必备条件	16
附录 E (规范性附录) 现场评审工作基本守则	18

T/GSSE 001—2018

附录 F（资料性附录）	星级评定现场受理电梯服务质量投诉表.....	19
附录 G（资料性附录）	应急救援现场抽查记录表.....	20
附录 H（规范性附录）	星级评定被评电梯抽签过程记录表.....	21
附录 I（资料性附录）	证书和铭牌	22

前 言

本标准按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本标准由长沙市特种设备安全管理协会提出并归口。

本标准起草单位：湖南经纬标准化事务所、长沙市特种设备安全管理协会、长沙市96366电梯应急处置中心、湖南德力通电梯有限公司、日立电梯（中国）有限公司湖南分公司、长沙星玛电梯工程有限公司、上海三菱电梯有限公司湖南分公司。

本标准主要起草人：刘建伟、周向荣、江建红、姚景州、潘树伟、陈炳炎、陈世盛、温春龙、刘超、毛利成。

引 言

电梯维护保养单位星级评定是加强电梯维护保养单位行业自律,推进电梯维护保养行业质量诚信体系建设的重要组成部分;是落实国家关于电梯安全监管工作改革有关要求的重要举措,有利于社会对电梯行业的了解和监督,有利于维护电梯维护保养市场竞争秩序。

电梯维护保养单位星级评定

1 范围

本标准规定了电梯维护保养单位星级评定的原则和依据、基本要求、评定方法、评审策划与实施及评定结果管理。

本标准适用于长沙市电梯维护保养单位的星级评定。

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。

《中华人民共和国特种设备安全法》（中华人民共和国主席令〔2013〕第4号）

《社会信用体系建设规划纲要(2014-2020年)》（国发〔2014〕21号）

《关于进一步加快质量诚信体系建设的指导意见》（国质检质〔2012〕216号）

《机电类特种设备安装改造维修许可规则（试行）》（国质检锅发〔2003〕251号）

《湖南省电梯安全监督管理办法》（湖南省人民政府令〔2017〕第284号）

《长沙市电梯安全管理办法》（长沙市人民政府令〔2014〕第125号）

TSG T5002-2017 《电梯维护保养规则》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

评审

为确定主题事项达到规定目标的适宜性、充分性和有效性所进行的活动。

3.2

评定

指经过评判或审核来决定等级、能力等的等次好坏。

3.3

指标

指体现电梯维护保养单位星级要素的具体项目。

3.4

指标体系

对研究对象进行特定综合评价所必需的一套完整性和系统性的指标组合。

3.5

星级评定

对组织(电梯维护保养单位)的综合服务能力进行考核和评级的活动。

4 原则和依据

4.1 评定原则

4.1.1 依法依规

星级评定严格遵守国家相关法律法规、主管部门相关规章制度的原则。

4.1.2 客观公正

星级评定实行自愿申报，对申请单位的评定按照客观事实情况进行，遵循公开、公平、公正、客观、科学的原则。

4.1.3 统一评价

星级评定由长沙市特种设备安全管理协会（以下简称协会）牵头，考核电梯维护保养单位维护保养服务质量，实行统一组织和统一评定的原则。

4.1.4 动态管理

星级评定每年组织一次，证书有效期为一年，到期重新评定，获证后若不能满足条件，则取消证书，对评定结果实行动态管理的原则。

4.2 评定依据

评定依据以下内容：

- 《中华人民共和国特种设备安全法》（中华人民共和国主席令〔2013〕第4号）；
- 《社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）》（国发〔2014〕21号）；
- 《关于进一步加快质量诚信体系建设的指导意见》（国质检质〔2012〕216号）；
- 《机电类特种设备安装改造维修许可规则（试行）》（国质检锅发〔2003〕251号）；
- 《湖南省电梯安全监督管理办法》（湖南省人民政府令〔2017〕第284号）；
- 《长沙市电梯安全监督管理办法》（长沙市人民政府令〔2014〕第125号）；
- TSG T5002-2017《电梯维护保养规则》及本标准；
- 维护保养单位质量保证体系及相关文件。

5 基本要求

5.1 电梯维护保养单位

5.1.1 在长沙市开展电梯维护保养业务，且在湖南省特种设备主管部门取得《特种设备安装改造修理许可证》（以下简称许可证）的电梯维护保养单位，或在长沙市特种设备主管部门办理工作备案并主动申请星级评定的电梯维护保养单位。

5.1.2 有下列情形之一的不予评定星级：

- a) 在长沙市维护保养电梯数量不足100台的。
- b) 新获证企业第一个换证周期不予评星。
- c) 电梯维护保养单位自申报前一自然年度内，发生过《机电类特种设备安装改造维修许可规则（试行）》第二十九条所列情况之一的：
 - 1) 超越许可证许可范围施工；

- 2) 施工质量严重下降或经抽查、复查发现不符合《机电类特种设备安装改造维修许可规则(试行)》规定条件,并在限期(一般不超过3个月)整改后,检验或审查仍不合格的;
- 3) 由其实施施工后的特种设备存在严重事故隐患;
- 4) 涂改、伪造、转让、出租或出卖许可证,以及向无资格单位出卖或非法提供质量证明书的;
- 5) 由于施工质量问题造成人身伤亡、设备事故和社会不良影响的;
- 6) 首次获得许可证的作业单位,取证后第1个年度的施工业绩未能达到《机电类特种设备安装改造维修许可规则(试行)》规定的安装改造修理业绩要求规定的;
- 7) 单位或法定代表人被行政部门处以除“责令改正”以外的行政处罚和追究刑事责任的,单位或法定代表人被有关部门实施信用联合惩戒的;
- 8) 在组织施工和经营活动中,存在其他违反国家有关法律、法规行为,按照相应法律、法规规定应当取消资格的。

5.2 评定机构

- 5.2.1 协会成立电梯维护保养单位星级评定工作领导小组(以下简称领导小组)、专家委员会和秘书处,组建星级评定专家库。
- 5.2.2 领导小组负责评定工作的组织、开展和监督,并对星级评定结果负责。
- 5.2.3 专家委员会负责组建星级评定专家评审组。
- 5.2.4 秘书处承担协会日常工作,负责受理电梯维护保养单位的星级申报,协调和办理星级评定具体事务,制作星级等级证书和铭牌。

5.3 评审人员

- 5.3.1 评审人员应具备中级以上专业技术职称或具备同等能力。
- 5.3.2 管理评审人员应从事电梯管理或相关专业工作8年以上工作经验。
- 5.3.3 现场评审人员应从事电梯技术专业工作8年以上工作经验。
- 5.3.4 评审组组长应具备副高级以上专业技术职称或具备同等能力。
- 5.3.5 参与星级评审的人员对申报单位的材料负有保密义务。

6 评定方法

6.1 评定流程

6.1.1 申报

符合申报星级评定条件的电梯维护保养单位可向协会提出参加星级评定的书面申请,并报送相关证明材料,申请表见附录A。

6.1.2 初审

申报单位提交的申报材料应符合规定。如涉及国家安全和单位及当事人利益需要保密的,应予以说明。

协会秘书处对申请单位的申请材料进行统一审核,对确认符合条件的单位列入当年的星级评定范围。若提交的证明和相关材料不全,则不予受理。

若申报单位在申报中弄虚作假,应对后果负责。协会应视情节轻重进行必要的实地和用户调查,出具调查结果报告。

6.1.3 测评

专家委员会组建管理评审和现场评审专家组，开展测评工作。

6.1.4 评定

完成评审后15日内，领导小组组织对参评单位按照当年度工作方案要求进行汇总，并根据综合考评结果进行评定，给出申请单位年度星级。

6.1.5 公示

由协会公众平台向社会进行公示，并接受社会监督。

6.1.6 公布

协会公众平台公布全市电梯维护保养单位参评情况和星级评定最终结果。

6.1.7 备案

评定结果向特种设备主管部门备案。

6.2 星级评定模型

模型见图1。

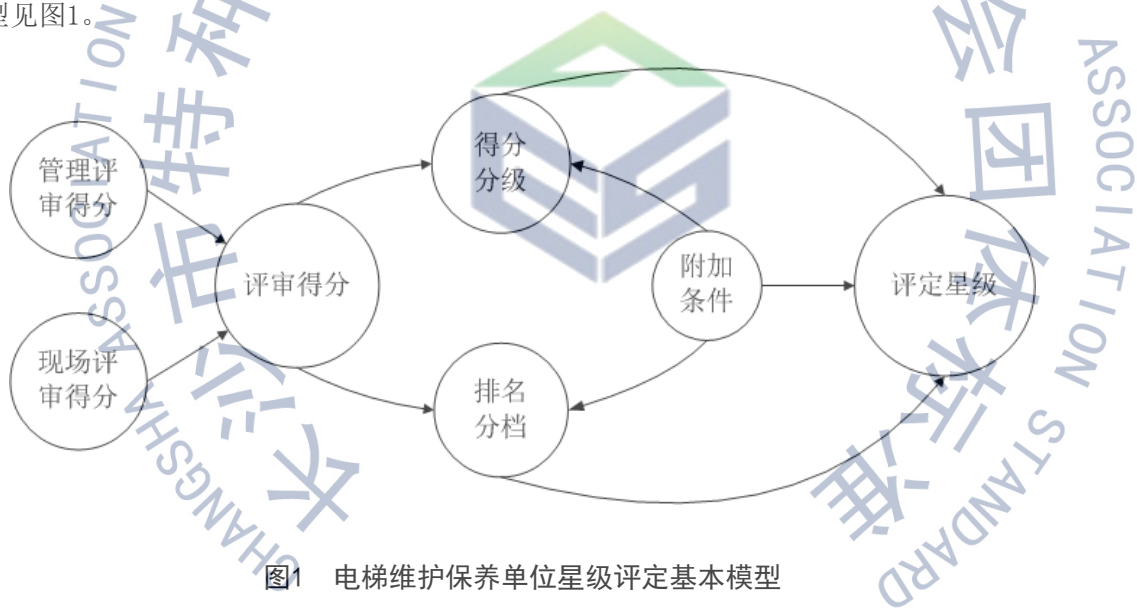


图1 电梯维护保养单位星级评定基本模型

6.3 测评指标体系及指标量化

测评指标体系由两级指标构成，总分为100分，一级指标、二级指标分值见表1，具体评分要求见附录B。

表1 测评指标体系

总分	一级指标	分值/分	二级指标	分值/分
评审得分	电梯维护保养资格及能力	30	单位经营能力	5
			单位质量保证体系情况	10
			维护保养质量抽查现场评审	15

	监察部门监察情况	20	行政执法情况	10
			投诉举报情况	5
			社会公益履职情况	5
	检验机构检验情况	20	协助使用单位及时报检	2
			检验现场配合	2
			检验机构提出整改问题的落实	3
			自检报告提交	1
			自检报告质量	2
			检验报告一次性合格率	5
			被评单位所维护保养的电梯轿厢内96366设备登记编号标识牌安装率	5
	应急处置能力及水平	20	96366电梯应急处置系统信息录入情况	5
			96366设备登记编号标识牌领牌情况	5
			电梯应急处置响应情况	10
社会问卷调查	10	电梯使用管理者对签约维护保养单位的综合评价	5	
		电梯业主对签约维护保养单位的综合评价	5	

6.4 星级划分

电梯维护保养单位星级评定结果分为无星、二星、三星、四星、五星五个级别，星级越高表示其维护保养综合服务能力和水平越高，电梯维护保养单位未参加星级评定或达不到二星要求的视为无星。各星级划分情况及要求见表2。

表2 星级划分及要求

星级级别	星级标志	排名	评审得分	附加条件
五星	★★★★★		得分≥90	符合电梯维护保养单位五星必备条件的要求（见附录D），连续三年以上（含三年）获得四星
四星	★★★★	1~8名	得分≥85	符合电梯维护保养单位四星必备条件的要求（见附录D）
三星	★★★	9~27名	得分≥80	非网格救援单位及C级维护保养单位不能评为★★★★及以上级别，经评定特别优秀的除外。
二星	★★	28~77名	得分≥75	
无星		78名以后	得分<75	

注：得分相同或有争议的，由协会召集理事单位会议研究决定。

7 评审策划与实施

7.1 评审策划

评审策划包括但不限于以下：

- 法律法规和相关标准要求；
- 评审专家组的组成；
- 评审时间；
- 评审方案；

- e) 特殊情况处理。

7.2 评审实施

7.2.1 首次会议¹⁾

7.2.1.1 参加首次会议的人员应包括评审组成员、被评单位最高管理者或管理者代表以及相关人員。

7.2.1.2 首次会应由评审组组长主持。

7.2.1.3 首次会议内容应包括：

- a) 介绍被评单位工作情况；
- b) 宣布和确认评审方案；
- c) 确认评审双方沟通的方式、支持评审所需的资源和设施等内容；
- d) 确认末次会议的信息；
- e) 做出可能造成评审提前终止的情况说明。

7.2.2 管理评审

应按照附录B进行。

7.2.3 现场评审

应按照附录B的要求，并结合附录C进行现场评审。专家评审组开展现场评审工作时应遵循现场评审工作基本守则，要求见附录E。

7.2.4 沟通

沟通应贯穿于评审的全过程。

7.2.5 末次会议²⁾

7.2.5.1 末次会议人员应与首次会议相同。

7.2.5.2 末次会应由评审组组长主持。

7.2.5.3 末次会议内容应包括：

- a) 说明获取客观证据的方法及评审中发现的扣分项目；
- b) 宣布评审结论；
- c) 明确申诉或投诉的权力及处理程序。

8 评定结果管理

8.1 复核

8.1.1 协会应安排独立专家组，对评定资料涉及的记录、证据以及资料完整性、准确性进行复核。

8.1.2 对于复核发现的问题，应及时与评审组组长沟通，并得到确认。

8.1.3 针对复核中存在的问题，必要时复核人员应返回被评审单位进行复核，形成复核结论。

8.2 申诉与投诉

1) 首次会议只涉及四星及以上的评审。
2) 末次会议只涉及四星及以上的评审。

8.2.1 申诉与投诉内容包括：

- a) 对评审人员组成或行为有意见；
- b) 对评审过程有异议；
- c) 对评审结论有异议。

8.2.2 申诉与投诉的处理：

- a) 按处理流程及时对申诉/投诉人提出的意见组织开展调查和复核；
- b) 对申诉与投诉意见处理情况应书面通知申诉/投诉人。

8.3 证书与铭牌

协会根据获得星级单位的申请，按照评定结论颁发证书和铭牌（参见附录I）。

8.4 变更备案

获得星级的单位若要分立、合并、迁移，变更名称、所有制性质、注册地址、法定代表人，应向评审机构备案。

8.5 星级注销

获得星级的单位若发生下列情形之一时，应及时办理注销手续，由评定机构收回星级证书和铭牌：

- a) 单位撤销、解散或破产；
- b) 电梯维护保养业务终止；
- c) 当事人提出注销申请。

8.6 星级撤销

取得星级的单位发生下列情形之一者，由评审机构撤销其星级，追缴星级证书和铭牌，并向社会公告：

- a) 出现4.1.2中a、c项情形之一者；
- b) 隐瞒真实情况、弄虚作假、骗取资质者；
- c) 伪造、涂改、出租、出借、转让星级证书及铭牌者；
- d) 在检查中发现有严重问题者。



附 录 A
(规范性附录)
电梯维护保养单位星级评定申请表

A.1 电梯维护保养单位星级评定申请表

见表A.1。

表A.1 电梯维护保养单位星级评定申请表

单位名称			
单位地址			
法人代表		联系方式	
统一社会信用代码		24小时应急值守电话	
维护保养许可等级		许可证编号	
发证日期		有效日期	
维护保养电梯量		拟申请星级	
电梯类持证作业人数		电梯类职业技能等级人数	
(申请正文)			
申请单位（公章） 年 月 日			

附 录 B
(规范性附录)
电梯维护保养单位星级评定评分表

B.1 电梯维护保养单位星级评定评分表

见表B.1。

表B.1 电梯维护保养单位星级评定评分表

考核内容	评分标准	得分
<p>1 电梯维护保养资格及能力(30分)</p>	<p>1.1 单位经营能力(共计5分)</p> <p>1.1.1 长沙市电梯维护保养单位: 维护保养台量: a) 台量>1000台,得5分; b) 台量801台~1000台,得4分; c) 台量501台~800台,得3分; d) 台量301台~500台,得2分; e) 台量100台~300台,得1分。</p> <p>1.1.2 分支机构和省内制造厂家: a) 品牌自保率≥85%,得5分; b) 85%>品牌自保率≥70%,得3分; c) 70%>品牌自保率≥50%,得1分; d) 品牌自保率<50%,不得分。</p> <p>注:上述数据以“特种设备安全监察系统”录入统计数据为准。</p> <p>1.2 单位质量保证体系情况(共计10分)</p> <p>1.2.1 质量管理体系人员任命文件应与体系手册一致,且有对应的职责。(0.5分)</p> <p>1.2.2 其他管理制度齐全,执行较好,执行见证资料较规范完整。(1分)</p> <p>1.2.3 特种设备相关法规、安全技术规范配置完整。(0.5分)</p> <p>1.2.4 采用信息化手段,且与监管部门联网报送数据(如电梯维护保养监管系统、远程监控、无纸化维护保养管理系统等),加强维护保养管理。(2分)</p> <p>1.2.5 人力资源(6分)</p> <p>a) 质量检验人员</p> <p>1) 质量检验人员4名及以上,工程师3名及以上,高级工程师1名及以上,得3分; 2) 质量检验人员3名及以上,工程师2名及以上,高级工程师1名及以上,得2分; 3) 质量检验人员2名及以上,工程师1名及以上,得1分; 4) 质量检验人员1名及以上,助理工程师1名及以上,得0.5分。</p> <p>b) 电梯职业技能等级持证人数</p> <p>1) 电梯职业技能等级持证人数8名及以上,得3分; 2) 电梯职业技能等级持证人数6名及以上,得2分; 3) 电梯职业技能等级持证人数4名及以上,得1分;</p>	

考核内容	评分标准	得分
	<p>4) 电梯职业技能等级持证人数 1 名及以上, 得 0.5 分。</p> <p>1.3 维护保养质量抽查现场评审 (共计 15 分)</p> <p>1.3.1 现场评审由市协会领导小组组织参评单位开展交叉评审;</p> <p>1.3.2 电梯抽查台量按附录 E 确定;</p> <p>1.3.3 单台电梯现场评审评分标准按附录 C 进行, 总分取抽查总台量的得分平均值。</p>	
<p>2 监察部门 监察情况 (20 分)</p>	<p>2.1 行政执法情况 (共计 10 分)</p> <p>a) 无因维护保养工作不达标被约谈, 或无因维护保养工作不符合安全技术规范要求被行政处罚记录的, 得 10 分;</p> <p>b) 因维护保养工作不达标被约谈有记录 1 次的, 得 8 分;</p> <p>c) 因维护保养工作不达标被约谈有记录 2 次的, 得 5 分;</p> <p>d) 因维护保养工作不符合安全技术规范要求被行政处罚 1 次, 得 3 分;</p> <p>e) 因维护保养工作不达标被约谈 3 次及以上, 或因维护保养工作不符合安全技术规范要求被行政处罚 2 次以上, 不得分。</p> <p>2.2 投诉举报情况 (共计 5 分)</p> <p>a) 受理投诉举报数量占维护保养总量的百分比, 第 1~10 名, 不得分;</p> <p>b) 受理投诉举报数量占维护保养总量的百分比, 第 11~20 名, 得 1 分;</p> <p>c) 受理投诉举报数量占维护保养总量的百分比, 第 21~30 名, 得 2 分;</p> <p>d) 受理投诉举报数量占维护保养总量的百分比, 第 31~40 名, 得 3 分;</p> <p>e) 受理投诉举报数量占维护保养总量的百分比, 第 41~50 名, 得 4 分;</p> <p>f) 受理投诉举报数量占维护保养总量的百分比, 第 50 名以上, 得 5 分。</p> <p>2.3 社会公益履职情况 (共计 5 分)</p> <p>2.3.1 政府部门开展投诉举报处置、现场监督检查、重点项目推进或重大活动保障工作时, 维护保养单位派员提供了有益的技术支持或解决问题方案的, 每次得 2 分, 最高累积得 5 分。</p> <p>2.3.2 维护保养单位能够主动开展或积极参与电梯安全进学校、进社区、进企业等宣传活动, 并向特种设备安全监察部门报备的, 每次得 2 分, 最高累积得 5 分。</p> <p>2.3.3 维护保养单位能够依据电梯使用环境、年限和实际状况, 制订高于国家标准的维护保养项目和要求, 或有创新性维护保养服务举措的, 经特种设备安全监察部门认定, 每项得 2 分, 最高累积得 5 分。</p> <p>2.3.4 监察现场发现维护保养单位能主动在负责维护保养的电梯轿厢等显著位置对维护保养人员、维护保养周期、维护保养项目等信息进行公示的, 得 3 分。</p> <p>2.3.5 经政府部门确认为长沙市 96366 电梯应急处置中心网格救援单位, 承担全市公益网格救援任务的, 每设一个站点得 2 分, 最高得 5 分。</p> <p>2.3.6 维护保养单位未向辖区政府监察部门申报, 或辖区政府监察部门未发现参评维护保养单位有上述情形的, 不计分。</p>	
<p>3 检验机构 检验情况 (20 分)</p>	<p>3.1 协助使用单位及时报检 (共计 2 分)</p> <p>3.1.1 维护保养单位能有效告知电梯使用管理者电梯年度检验期限。(1 分)</p> <p>3.1.2 维护保养单位能协助使用单位到窗口办理电梯年检申报手续。(1 分)</p> <p>3.2 检验现场配合 (共计 2 分)</p> <p>3.2.1 维护保养人员能按时到达检验现场配合检验机构检验。(0.5 分)</p> <p>3.2.2 检验现场有安全防护设施。(0.5 分)</p> <p>3.2.3 维护保养单位能配备熟悉受检电梯状况的维护保养人员对检验机构实施的检验过程予以全</p>	

考核内容	评分标准	得分
	<p>程配合。(1分)</p> <p>3.3 检验机构提出整改问题的落实 (共计 3分)</p> <p>3.3.1 对检验意见通知书的整改项目能在期限内实施有效整改。(1分)</p> <p>3.3.2 需动用业主维修基金予以整改的电梯项目,维护保养单位能有效配合电梯使用单位完成相关的申报工作。(1分)</p> <p>3.3.3 电梯整改项目完成后,能有效配合检验机构开展复查工作。(1分)</p> <p>3.4 自检报告提交 (共计 1分)</p> <p>3.4.1 受检电梯的自检报告能及时提交检验机构。(0.5分)</p> <p>3.4.2 检验机构对自检报告提出修改意见,维护保养单位能予以有效改正并及时返回检验机构。(0.5分)</p> <p>3.5. 自检报告质量 (共计 2分)</p> <p>3.5.1 自检报告版本采用正确。(0.5分)</p> <p>3.5.2 自检报告中使用单位和维护保养单位签字盖章完整。(0.5分)</p> <p>3.5.3 自检报告中检验项目填写内容符合规范。(0.5分)</p> <p>3.5.4 自检报告中项目划改符合规范。(0.5分)</p> <p>3.6. 检验报告一次性合格率 (共计 5分)</p> <p>a) 一次性合格率\leq20%,不得分;</p> <p>b) $20% <$一次性合格率\leq30%,得0.5分;</p> <p>c) $30% <$一次性合格率\leq50%,得1分;</p> <p>d) $50% <$一次性合格率\leq60%,得1.5分;</p> <p>e) $60% <$一次性合格率\leq70%,得2分;</p> <p>f) $70% <$一次性合格率\leq80%,得2.5分;</p> <p>g) $80% <$一次性合格率\leq99%,得3分;</p> <p>h) $99% <$一次性合格率\leq100%,得5分。</p> <p>3.7 被评单位所维护保养的电梯轿厢内 96366 设备登记编号标识牌安装率 (共计 5分)</p> <p>a) 安装率$<$50%,不得分;</p> <p>b) $50% \leq$安装率$<$60%,得1分;</p> <p>c) $60% \leq$安装率$<$70%,得2分;</p> <p>d) $70% \leq$安装率$<$80%,得3分;</p> <p>e) $80% \leq$安装率$<$90%,得4分;</p> <p>f) $90% \leq$安装率\leq100%,得5分。</p>	
<p>4 应急处置能力水平 (20分)</p>	<p>4.1 96366 电梯应急处置系统信息录入情况 (共计 5分)</p> <p>在 96366 系统录入和更新负责维护保养电梯基础信息的条数,与被评单位实际维护保养总量一致率:</p> <p>a) 达 100%的,得 5分;</p> <p>b) $90% \leq$一致率$<$100%的,得 4分;</p> <p>c) $80% \leq$一致率$<$90%的,得 3分;</p> <p>d) $70% \leq$一致率$<$80%的,得 2分;</p> <p>e) $60% \leq$一致率$<$70%的,得 1分;</p> <p>f) 达不到 60%的,不得分。</p> <p>4.2 96366 设备登记编号标识牌领牌情况 (共计 5分)</p>	

考核内容	评分标准	得分
	<p>a) 领牌率<50%，不得分；</p> <p>b) 50%≤领牌率<60%，得1分；</p> <p>c) 60%≤领牌率<70%，得2分；</p> <p>d) 70%≤领牌率<80%，得3分；</p> <p>e) 80%≤领牌率<90%，得4分；</p> <p>f) 90%≤领牌率≤100%，得5分。</p> <p>4.3 电梯应急处置响应情况（共计10分）</p> <p>4.3.1 维护保养单位向96366应急指挥平台提供的24小时应急值守电话不能保持畅通的，每出现一次扣1分，最高扣3分。</p> <p>4.3.2 96366指挥调度拨打维护保养单位电梯24小时应急值班电话有不接、缓接（超过30秒）、拒接等现象的，每出现一次扣1分，最高累积扣10分。</p> <p>4.3.3 维护保养单位负责人接96366指挥调度电话后，不能在1分30秒内将救援人员的姓名及联系方式回报96366的，每出现一次扣1分，最高累积扣10分。</p> <p>4.3.4 维护保养单位救援人员到达救援现场后，没有及时回电96366指挥中心的，每出现一次扣1分，最高累积扣10分。</p> <p>4.3.5 救援完成后，救援人员没有及时将电梯故障原因及电梯处置状况报告96366指挥中心的，每出现一次扣1分，最高累积扣10分。</p> <p>4.3.6 96366应急处置中心未发现上述情况之一的，得10分。</p>	
<p>5 社会问卷调查（10分）</p>	<p>5.1 电梯使用管理者对签约维护保养单位的综合评价（共计5分）</p> <p>调查问卷内容包括：建立在保电梯运行实时监测系统监控中心或采用科技化手段推动维护保养质量提升、推动所维护保养电梯购买电梯安全责任险情况、维护保养服务质量、维护保养人员日常着装及佩戴标识牌情况、故障响应速度、维修作业周期、作业人员职业技能水平、客户回访制度和返回单等。</p> <p>5.2 电梯业主对签约维护保养单位的综合评价（共计5分）</p> <p>面向签约小区业主及乘梯人员发放调查问卷。内容包括：电梯实际乘坐舒适性可靠性调查、应急求助渠道、安全乘梯知识解答、社会公益宣传等。</p>	

注：1) 附加分值不参与星级评定门槛总分排名。即依据未含有附加分值的总分划定参与相应星级的评定，再依据含有附加分值的总分参与星级内排名。

2) 调查问卷的内容和发放原则由协会另行制定，调查问卷采用百分制，每份问卷得分=分数×5%，最终分值根据实际收回数量和得分取平均值。

3) 一级指标中发现相关单位未能提供情况反馈的，所对应分值则纳入应急处置能力及水平指标项，并平均分配到4.1中前5条。

附 录 C
(规范性附录)
电梯维护保养质量现场评审细则

C.1 电梯维护保养质量现场评审细则

见表C.1。

表C.1 电梯维护保养质量现场评审细则

核查项目	现场评审内容	检查方法
基础条件	1 电梯正常运行时不得在不安全状态下运行； 2 电梯各安全保护装置、电气安全开关及门锁电器应能正常动作，杜绝出现安全回路短接运行； 3 刹车片的厚度不得少于 5mm，刹车片和制动轮不得有油污； 4 制动力不得少于规定范围（用力盘动盘车轮）； 5 钢丝绳在曳引轮上不得有钢丝绳接触到曳引轮绳槽底部的情况发生，每根钢丝绳在轮槽上的高低水平要一致； 6 安全钳操纵机构应动作灵活，楔块与导轨面间隙必须确保在 2mm~3mm 范围； 7 缓冲器的油品和油位符合要求，动作试验有效； 8 电梯的紧急报警装置应能有效工作； 9 电梯的紧急救援设施应能正常使用； 10 电梯的旋转部件防护装置、机房和轿顶的防护栏、底坑防护栏应齐全可靠； 11 电梯的悬挂装置、轿厢、层门、轿门应无明显的带有安全性损坏现象； 12 电梯轿厢内 96366 标识完整准确； 13 轿厢内电梯维护保养人员姓名、联系方式、信息公示； 14 轿厢内或一楼候梯厅电梯维护保养、维修信息公示。	
1 电梯运行环境	1.1 机房门、窗应完好无损，且能保证安全通行； 1.2 机房门外侧应有明显告知标识，杜绝闲杂人员入内； 1.3 机房内不应放置与电梯无关的设施或物品，室内环境无明显积灰、严重油污等 1.4 机房温度应能控制在 5℃~40℃ 之间，并配以合适的消防设施； 1.5 机房与井道及底坑与井道内照明应设置有独立的双开双控开关，并保证其电源不受机房主电源开关影响； 1.6 主电源开关出线端不应接电梯以外的用电设备，且主电源开关应能在断开位置进行锁闭； 1.7 机房内的各主开关，照明开关，均应设置明显的标志以便于区分； 1.8 电梯紧急操作说明应完整。	
2 电动机减速器联轴器	2.1 驱动主机正常运行时无异常声响和振动； 2.2 曳引机各轴承应润滑良好，各部位无明显渗、漏油和严重油污； 2.3 减速机油窗（如有）应清晰，减速机内油量适宜，润滑油的油质应良好； 2.4 减速机齿轮无严重磨损，减速机外观清洁，无严重油污； 2.5 联轴器连接可靠，无松动，联轴器运转无异常声响； 2.6 蜗杆伸出端处漏油量应不大于 25cm ² /h，其余部位均应无渗漏；	

核查项目	现场评审内容	检查方法
3 驱动轮导向轮轴承部	<p>3.1 曳引轮外部应漆成黄色，槽和曳引绳表面应清洁，不应沾有油尘等污物；</p> <p>3.2 曳引轮、导向轮槽不得有严重的不均匀磨损，运行时无异常声音和振动；</p> <p>3.3 曳引钢丝绳张力应均匀，无断丝、变形、绳芯脱出等异常情况；</p> <p>3.4 采用其他类型悬挂装置的，悬挂装置的磨损、变形等应当不超过制造单位设定的报废指标。</p>	
4 制动器	<p>4.1 各销轴固定可靠，润滑适当，无严重油污；</p> <p>4.2 制动器动作（张开或抱紧）时不应有任何延迟；</p> <p>4.3 制动肘（瓦片、刹车片）表面无油污，无异常磨损；</p> <p>4.4 电梯运行时制动肘与制动轮应无摩擦；</p> <p>4.5 制动器检测开关及接线固定可靠，无破损；</p> <p>4.6 制动器检测开关的功能应满足要求；</p> <p>4.7 制动弹簧无锈蚀或破损；</p> <p>4.8 制动弹簧调整和锁紧元件齐全，固定可靠无松动；</p> <p>4.9 制动弹簧压缩量符合要求。</p>	
5 控制柜	<p>5.1 控制柜各接线端子固定可靠，柜体无破损、缺失，表面无积灰；</p> <p>5.2 接触器、继电器动作灵活，触点接触良好、可靠，运行时无异常声响和振动；</p> <p>5.3 各接线端接线绑扎整齐，接线紧固，线号齐全、清晰；</p> <p>5.4 各仪表显示正常。</p>	
6 限速器	<p>6.1 限速器整体清洁，无严重油污；</p> <p>6.2 限速器整体及各零部件齐全、完好，安装可靠；</p> <p>6.3 各销轴或活动部位润滑适当，转动灵活、无异常情况；</p> <p>6.4 限速器应在校验有效期内，且限速器调整封记完好；</p> <p>6.5 电气开关完好，固定可靠，接线正确；</p> <p>6.6 电气开关动作时，应能防止电梯驱动主机启动或立即使其停止运转，制动器的电源也应被切断；</p> <p>6.7 轮槽、钢丝绳磨损应满足要求，不得出现钢丝绳断丝。</p>	
7 轿内报警	<p>7.1 轿厢内应装设乘容易于识别和触及的报警装置，该装置应采用一个对讲系统以便与救援服务持续联系；</p> <p>7.2 报警和对讲装置在停电情况下也应能工作；</p> <p>7.3 报警和对讲装置工作时的语音应清晰。</p>	
8 轿门、层门装置	<p>8.1 防夹人装置（安全触板、光幕、光电等）应动作灵敏、固定可靠，并保持清洁；</p> <p>8.2 防夹人装置的功能在轿门运行的整个行程内有效（每个主动门扇的最后 50mm 行程除外）；</p> <p>8.3 门锁（如有）应动作灵敏、固定可靠，并保持清洁，门锁钩啮合深度不得小于 7mm；</p> <p>8.4 安全装置电气接线正确、触点接触良好，触点表面无污垢、积炭，电气线路无破损；</p> <p>8.5 轿门、层门导向装置连接可靠及层门强迫关门装置和层门紧急开锁装置有效可靠，门挂轮、限位轮应动作灵活，运行中无脱轨、机械卡阻或行程终端时错位，无扭曲变形锈蚀破损等。</p>	
9 轿厢平层准确度	<p>9.1 电梯轿厢的平层准确度符合相关标准要求。</p>	
10 门扇	<p>10.1 层门、轿门门扇各相关间隙应符合标准值，且无明显不对称偏差；</p> <p>10.2 门扇表面应保持清洁，无锈蚀、破损和变形等现象；</p> <p>10.3 门滑块应无缺失或异常磨损，啮合深度应大于 5mm。</p>	

核查项目	现场评审内容	检查方法
11 轿顶	11.1 轿顶应清洁，无严重油污和杂物； 11.2 轿顶护栏应有关于俯伏或斜靠护栏危险的警示符号或须知，固定在护栏的适当位置； 11.3 轿顶电气接线箱应可靠固定，防护适当； 11.4 接线箱内电气接线端应可靠固定，标记清晰完整，无明显积尘、松动等异常； 11.5 轿顶电气布线应穿管，且整齐归置； 11.6 轿顶操作开关固定可靠，标记清晰； 11.7 轿顶照明装置固定可靠，亮度适中，并有合适的防护装置。	
12 悬挂装置、补偿绳	12.1 无严重油污，连接可靠，无变形、扭曲、断丝等异常现象； 12.2 防跳装置（如有），应安装可靠，转动部位运行时无异常，电气装置应有效。	
13 绳头组合	13.1 绳头组合各部件齐全、无破损、变形； 13.2 绳头各部件连接可靠，紧固件（如螺母）无松动。	
14 对重缓冲	14.1 对重缓冲距 S2 应满足相关国家标准规范要求； 14.2 在对重缓冲器附近，应标识缓冲距的允许范围； 14.3 对重允许缓冲距离标识应清晰，易于辨识。	
15 极限开关	15.1 上、下极限开关位置安装正确，固定可靠，接线无破损、无严重老化； 15.2 表面应清洁，无灰尘； 15.3 应在对重或轿厢撞板碰到缓冲器之前动作，并在缓冲器被压缩期间保持动作状态； 15.4 当极限开关动作时，应当使电梯驱动主机停止运转并保持其停止状态。	
附加分项	电梯安全责任保险 在年度星级评定周期内，参保台量占维护保养台量比例： a) 10% < 比例 ≤ 20%，得 1 分； b) 20% < 比例 ≤ 40%，得 2 分； c) 40% < 比例 ≤ 60%，得 3 分； d) 60% < 比例 ≤ 80%，得 4 分； e) 80% < 比例，得 5 分。	提供电梯责任保险台账及保单
	行业活动 积极参加协会组织的公益及文体活动，每次 1 分，最高 5 分； 协会要求必须参加的活动，无故不参加，每次扣 1 分（从已获得的加分分值中扣分）。	查看维护保养单位组织、参加相关社会公益活动的证明材料

注：1) 现场评审内容中，基本条件每小项不符合扣0.3分，其他每小项不符合扣0.2分，扣分总分为15分；

2) 附加分值不参与星级评定门槛总分排名。即依据未含有附加分值的总分划定参与相应星级的评定，再依据含有附加分值的总分参与星级内排名。

附录 D
(规范性附录)
四星、五星必备条件

D.1 电梯维护保养单位四星、五星必备条件

见表D.1。

表D.1 电梯维护保养单位四星、五星必备条件评审记录表

电梯维护保养单位：_____ 评审小组成员：_____

评审日期：_____ 协会人员：_____

评审项目	评审内容与要求	评审方法
1 基本条件	1.1 依法在当地政府注册或登记（查看营业执照）； 1.2 签订一年及以上全职聘用合同的技术人员、专职质量检验人员、持电梯作业人员证的维护保养人员数量满足单位许可条件要求；	查看相关见证资料、证件
	1.3 维护保养电梯总量应满足以下要求： 1.3.1 四星级维护保养电梯总量 ≥ 800 台； 1.3.2 五星级维护保养电梯总量 ≥ 1000 台； 1.4 人均维护保养电梯台数： 1.4.1 四星级人均维护保养电梯 25 台~30 台/人； 1.4.2 五星级人均维护保养电梯低于 25 台/人； 1.5 开展了电梯维护保养作业职业技能鉴定，维护保养人员职业技能鉴定人数比例： a) 四星级：维护保养人员经技能鉴定人数与 T1/T2 总人数比例 $\geq 25\%$ ，其中 技师 2 名； b) 五星级：维护保养人员经技能鉴定人数比例 $\geq 35\%$ ，其中技师 2 名，高级技师 1 名。	查看：有效期内的维护保养合同、维护保养台账，统计现有维护保养总量； 查看维护保养作业人员有效证件统计 T1/T2 及职业技能等级人数。 开展电梯维护保养作业职业技能鉴定，要求维护保养人员职业技能鉴定人数比例可放宽在两年内达标即可，两年内未达标取消原评定星级作降级处置。
	1.6 组织检查组查询 96366 当年数据或随机抽取 2 台不同使用现场电梯，在维护保养单位不知情情况下，模拟困人故障报修，并考核响应时间；现场与检查电梯及附件完好情况同时进行，现场填写《应急救援现场抽查记录表》（见附录 G）。 a) 设立 24 小时招修固定电话，且随时有效； b) 市区到达时间：四、五星单位不得超过 20 分钟。	应急救援现场模拟考核
	1.7 按照《电梯维护保养单位星级评定评分表》的项目、内容和要求进行检查，能满足以下要求： a) 四星级应 ≥ 85 分； b) 五星级应 ≥ 90 分；	

2 人力资源	<p>2.1 能提供当地常驻维护保养及技术人员近 6 个月社保证明；</p> <p>2.2 签订一年以上聘用合同的技术人员：</p> <p style="margin-left: 20px;">a) 四星技术人员 3 名以上，其中工程师不少于 2 名；</p> <p style="margin-left: 20px;">b) 五星技术人员 6~7 名，其中工程师 3 名，高级工程师 1 名。</p> <p>2.3 专职质量检验人员：</p> <p style="margin-left: 20px;">a) 四星 3 名及以上；</p> <p style="margin-left: 20px;">b) 五星 4 名及以上。</p> <p>2.4 维护保养人员培训：</p> <p style="margin-left: 20px;">a) 有培训计划；</p> <p style="margin-left: 20px;">b) 有培训考核记录。</p>	查看维护保养人员作业人员证、工资名录、聘用合同，社保证明（缴费期限不得低于 6 个月），确定维护保养人数。查看专职人员资格证书和任命、聘用文件。查看维护保养人员的业务培训考核记录。
3 维护保养台账和计划、技术档案	<p>3.1 建立维护保养电梯的台账，并根据安全技术规范的要求和电梯的使用状况制订维护保养计划。</p> <p>3.2 对维护保养的每台电梯建立技术档案。</p>	对照被评单位提供的维护保养台账，检查被评单位维护保养质量自查及整改记录；电子维护保养台账或纸质维护保养台账。现场随机抽查电梯技术档案。
4 备件供应情况	<p>4.1 维护保养单位应当备有所维护保养的各梯型的常用备件（含易损件和修理配件）：</p> <p style="margin-left: 20px;">a) 有备件库房；</p> <p style="margin-left: 20px;">b) 建立备件台账；</p> <p style="margin-left: 20px;">c) 有备件能及时提供的相应证明。</p>	查看维护保养单位备品备件库，核查备品备件情况。有备品、备件，且有能及时提供备品、备件的相应证明，可不考核品种和数量。结合维护保养现场检查，核查所抽查电梯的按钮、门滑块常用配件储备情况。
5 底坑环境	底坑内应清洁、无积水；如有积水，在发现后第一时间发函给用户，如不整改抄送主管部门。	现场查看
星级建议		

注：1、以上项目均为一票否决项，在有效整改期内一项不符合即不通过五星，二项不符合即不通过四星；

2、以上所有数据必须真实有效，在评定公示中，如发现虚（瞒）报各相关数据资料，一经核实，一律自动取消评星资格。

附录 E
(规范性附录)
现场评审工作基本守则

E.1 现场评审工作基本守则

现场评审工作基本守则

1、评审小组评审的单位及其项目部由当日随机抽签而定（协会工作人员主持），项目部评定数量 ≤ 100 ，按被评单位现有项目总数的15%抽取；项目部评定数量 > 100 ，按被评单位现有项目总数的10%抽取。数值按四舍五入归整。

2、评审小组现场评审的电梯台量，及其所检查的电梯楼栋当日在项目部现场随机抽签而定（电梯台量 > 30 台，按15%比例抽取；电梯台量 ≤ 30 台按20%比例抽取）。如现场有业主投诉，须填写《星级评定现场受理电梯服务质量投诉表》（参见附录F），以投诉电梯所在的楼栋优先，当投诉电梯楼栋的数量 \geq 抽签楼栋数量时，以投诉电梯所在的楼栋数量为抽签数量。抽签工作须物业公司代表、业委会代表、社区代表等同时在场见证并签字。

3、评审小组评审过程该电梯维护保养公司需派该项目部维护保养人员全程陪同。

4、评审小组评审过程扣分项均须提取现场见证（实时电子影像记录为主）。

5、以上抽签事项均须填写《星级评定被评电梯抽签过程记录表》（参见附录H）存档。

6、由市特种设备安全管理协会和市物业管理协会工作人员参与的现场评审工作及职责：负责被抽查项目部所在地社区及项目部负责人工作协调与联系；现场发放并回收《对电梯维护保养服务满意度调查问卷表》（每年根据社会发展情况制定），收集被抽查项目部业主、物业公司、业主委员会对其电梯维护保养质量的评价意见（每栋楼至少一位）。

7、所有协会制作的纸质表格均有序列编号，不得丢失，复印无效。

8、评审小组成员应遵守法律法规和廉政建设规定，不得接受被评单位任何红包礼金或等价证券，不得接受被评单位任何形式的宴请或参与任何形式的娱乐活动，一经发现，取消评审小组成员资格，取消违规被评定单位的星级资格。


附 录 F
(资料性附录)

星级评定现场受理电梯服务质量投诉表

F.1 星级评定现场受理电梯服务质量投诉表

星级评定现场受理电梯服务质量投诉表

编号：

小区/单位名称			
地 点		时 间	
投 诉 人		投 诉 人 电 话	
投 诉 楼 栋			
投 诉 内 容			
核 实 情 况			
受 理 人 员			
受 理 情 况			

附 录 G
(资料性附录)
应急救援现场抽查记录表

G.1 应急救援现场抽查记录表

应急救援现场抽查记录表

维护保养单位:	项目地点:
记录日期:	96366编号:
维护保养人员签字:	记录人:
1. 救援人员接报时间:	
救援组接到电话通知,了解故障电梯编号、故障现象、轿厢位置、门的状态、困人数量等基本信息。	
2. 到达现场时间:	
20分钟内到达 () 30分钟内到达 () 40分钟内到达 () 50分钟内到达 () 60分钟内到达 () 60分钟以上到达 ()	
3. 救援人员资质: A、是 B、否	
救援小组成员应持有特种设备安全监督管理部门颁发的《特种设备作业人员证》。	
4. 救援人员需2人以上: A、1人 B、2人 C、2人以上	
①姓名:	②姓名:
联系电话:	联系电话:
身份证号:	身份证号:
5. 应急救援设备及着装: A、是 B、否	
工具: 层门开锁钥匙、常用五金工具、照明器材、安全防护用具、警示牌和安全护栏等。	
着装: 需着维护保养单位工作服装、佩戴安全帽。	
6. 现场查看地坑环境: A、是 B、否	
地坑内应清洁、无积水	
7. 救援人员处理情况回馈: A、是 B、否	
救援人员对电梯安全进行检查确认,确保故障消除,报告应急救援平台可以将电梯正常投入运行。	

附 录 H
（规范性附录）
星级评定被评电梯抽签过程记录表

H.1 星级评定被评电梯抽签过程记录表

星级评定被评电梯抽签过程记录表

维护保养单位	
项目名称	
抽签日期	
项目电梯总量	
抽梯台量	
抽梯编号 (96366编号)	
见证代表 (签名)	评审组： 物业公司代表： 业委会代表：

附录 I
(资料性附录)
证书和铭牌

I.1 证书

证书应包括发证时间、发证机构、获证单位、星级等级等方面的要素。

I.2 铭牌

铭牌内容与证书内容应一致。图样如图I.1。



图I.1 各星级铭牌图样