

团 体 标 准

T/ZHSE 7—2022

曳引驱动电梯维护保养服务规范

Maintenance service specification for traction drive elevator

2022 - 12 - 26 发布

2023 - 01 - 01 实施

珠海市特种设备协会 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由珠海市特种设备协会提出。

本文件起草单位：珠海市特种设备协会、三洋电梯(珠海)有限公司、日立电梯（中国）有限公司珠海分公司、通力电梯有限公司珠海分公司、珠海市澳富机电工程有限公司、珠海东洋电梯工程有限公司。

本文件主要起草人：谢建冰、陈建华、黄明辉、林绍雄、周伟青、林少波、蔡卫理、钟健龙。

曳引驱动电梯维护保养服务规范

1 范围

本文件规定了曳引驱动电梯维护保养服务的基本要求、服务内容、服务质量监督及维保价格。本标准适用于曳引驱动乘客电梯维护保养服务。

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/T 7588.1 电梯制造与安装安全规范 第1部分：乘客电梯和载货电梯

TSG T5002 电梯维护保养规则

TSG T7001 电梯监督检验和定期检验规程

TSG 07 特种设备生产和充装单位许可规则

特种设备安全监察条例

广东省电梯使用安全条例

3 术语和定义

GB/T 7024和 GB/T 7588.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电梯维保单位 *compay for elevator repair and maintenance*

依据法律、法规取得相应的许可资质，对电梯进行维保的单位。

3.2

问题电梯 *Problem elevator*

非使用管理人原因，在1个月内由同一故障引起的急修次数达到或超过3次，且该故障未能彻底排除的电梯。

3.3

服务召回 *Service recall*

电梯维保单位对处于维保服务合同有效期内的问题电梯的免费处理措施。

3.4

急修 *Urgent repair*

电梯维保单位接到故障报修时派出作业人员到场处理故障的措施。

4 基本要求

4.1 资质要求

按照国家法律法规的要求，电梯维保单位须持有相关资质，方可从事相应的曳引驱动电梯维护保养服务。

4.2 人员要求

从事维护保养服务的作业人员应与电梯维保单位签订合法有效的劳动合同，持有《特种设备作业人员证》，并经过公司、部门、班组三级安全教育，遵守附录A《维护保养作业人员行为规范》。

4.3 维保工作要求

4.3.1 曳引驱动乘客电梯维护保养应符合 TSG T5002《电梯维护保养规则》。

4.3.2 电梯维保单位应严格遵守国家法律法规和政府主管部门的各项规定，严格执行电梯安全技术规范和产品标准，保证施工安全和服务质量，自觉维护使用管理人和乘客的合法权益。

4.4 管理要求

4.4.1 电梯维保单位应与使用管理人签订符合《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，合同要素应符合附录B的要求。

4.4.2 电梯维保单位应以“安全第一、诚信服务、精益求精、客户满意”为服务目标，建立内部服务质量监督检查制度、服务质量反馈制度和问题电梯服务召回制度，对曳引驱动乘客电梯维护保养服务质量和安全技术性能负责。

4.4.3 电梯维保单位应建立符合 TSG 07 的质量保证体系，并保证其正常运行。

4.4.4 电梯维保单位为保证电梯维护保养的质量，应安排两人为一组维护保养电梯，每月每组的工作量不超过 60 台电梯。

4.5 诚信要求

电梯维保单位在经营活动中应遵循“公开、公平、诚实、守信”的原则。

5 服务内容

5.1 一般要求

电梯维保单位提供的服务内容，应包括：服务承诺、建立台帐档案、日常维护保养、故障急修、困人救援、零配件供应、服务召回、特别假期及重大活动的应急处理、定期自检等。

5.2 服务承诺

5.2.1 电梯维保单位应按照行业自律的要求公开服务承诺并纳入合同条款，内容应包括：遵守法律、法规和标准；保证维护保养服务的质量和及时性；保证配件的质量和供应的及时性；提供 24 小时全天候急修服务，受理投诉以及明确违约责任处置等。

5.2.2 电梯维保单位应按照服务承诺的内容提供相应服务，接受使用管理人和社会监督。

5.3 建立台帐档案

5.3.1 电梯维保单位应为其提供维护保养服务的每台曳引驱动乘客电梯建立维护保养台帐档案。

5.3.2 电梯维保单位应协助使用管理人建立和完善电梯安全管理制度、编制应急救援预案，讲解相关应急救援和安全使用管理知识，并应使用管理人的要求协助其建立电梯安全技术档案。

5.4 日常维护保养

5.4.1 电梯维保单位应认真贯彻“注重安全、讲求实效、预检预修、计划保养”的原则，执行预防性维护保养，按照《特种设备安全监察条例》的要求，每15日内至少对电梯进行一次维护保养，包括清洁、润滑、调整、更换易损件和检查等日常维护及保养性工作等。

5.4.2 电梯维保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制订包括项目、内容、程序、周期和范围在内的日常维护保养计划，将计划提前报使用管理人备案，曳引驱动乘客电梯的日常维护保养项目（内容）和要求按TSG T5002执行。

5.4.3 曳引驱动乘客电梯的日常维护保养服务程序和内容应按照附录C的要求进行。

5.4.4 作业人员在完成日常维护保养服务后应填写日常维护保养记录，并按照规定由使用管理人的安全管理员签名确认。

5.4.5 电梯维保单位在日常维护保养过程中发现安全隐患时，应及时书面告知使用管理人停止使用，并积极采取措施消除隐患；对使用管理人拒绝停止使用电梯的，应报告所在地特种设备安全监督管理部门。

5.5 故障急修

5.5.1 电梯维保单位接到故障急修要求时，立刻安排作业人员赶到设备现场。故障急修一般应在4小时内处理完毕。如超时维修需暂停使用电梯，应告知使用管理人并做出合理解释，约定处理时限，采取积极措施。

5.5.2 对于不能当天修复的电梯，设置安全警示牌和安全护栏等防护措施。并书面告知使用管理人暂停使用。

5.5.3 作业人员在完成故障急修和困人救援作业后应填写急修记录，并按照规定由使用管理人的安全管理员签名确认。

5.5.4 电梯维保单位应采取先进的技术措施来逐步实现特种设备实时动态监管的要求，提高维护保养管理水平。

5.6 困人救援

电梯困人救援作业应按照《珠海市电梯维保联盟实施方案》要求进行。

5.7 零配件供应

5.7.1 电梯维保单位应建立有效的供货渠道和有资质的合格供应商目录，确保其维护保养的每台电梯能够得到及时的零配件供应，确保供应的电梯零配件合格。

5.7.2 电梯维保单位应建立零配件进出库记录和台帐档案。使用管理人自行购置零配件的除外。

5.7.3 电梯维保单位提供的零配件在合理利润的前提下应明码标价。

5.8 服务召回

电梯维保单位应建立问题电梯服务召回制度，对下列问题电梯应予以服务召回：

- a) 电梯维保单位自身技术水平不足，无法达到技术要求造成的问题电梯。
- b) 电梯维保单位更换的零部件质量性能未能达到技术标准要求造成的问题电梯。

5.9 更新改造或报废

对下列情况的电梯，电梯维保单位应建议使用管理人进行更新改造或予以报废：

- a) 设备控制系统软件落后或设计缺陷。
- b) 设备控制系统软件错乱或软件数据易丢失。
- c) 零配件设计或配置不当。
- d) 控制系统落后，不符合现行安全技术标准，存在严重隐患的。
- e) 整机或重要部件过度磨损，产品严重老化，缺乏零配件供应渠道，无法保证运行安全和运行质量的。
- f) 拖动系统落后，能耗严重的。
- g) 其它不具备维修价值的设备或零部件。

5.10 特别假期、特别天气及重大活动的应急处理

5.10.1 特别假期的安排：电梯维保单位应在特别假期前半个月内安排对曳引驱动乘客电梯进行安全专项检查，确保电梯安全正常运行。

5.10.2 特别天气的安排：电梯维保单位在当地政府发布特别天气时，应以电话、传真等形式快速通知重要场所的使用管理人，并组织维修应急人员，调集急修资源，配备必要交通、通讯工具、指定专人负责指挥重要场所等地的电梯应急处理。

5.10.3 重大活动的安排：当地政府举办的重大活动进行期间，应按照有关部门的要求安排安全专项检查和专人值班，确保重要场所和重大活动举办场所的电梯安全运行。

注：特别假期是指“元旦”“春节”“五一”“十一”等法定假日，特别天气是指黄色及以上台风、黄色及以上暴雨天气，重大活动是指市级及以上政府举办的大型活动，如航展、马戏节等，重要场所是指人员较密集的地方，如城轨站、商场、酒店等。

5.11 定期自检

电梯维保单位每年应在特种设备检验机构定期检验前向使用管理人提供自检记录，定期自检的内容和要求不应低于TSG T5002相关规定。

6 服务质量监督

6.1 客户回访

6.1.1 电梯维保单位应建立健全对使用管理人的回访制度，每年安排不少于一次的客户回访，填写《满意度调查表》（见附录D），了解维护保养服务工作情况以及设备安全运行情况，收集掌握使用管理人的反馈意见。

6.1.2 电梯维保单位应在收到使用管理人的反馈意见后，及时处理并将处理结果书面告知使用管理人。

6.2 投诉受理

6.2.1 电梯维保单位接听投诉电话的人员应具有处理投诉的能力和权限。

6.2.2 接听故障受理值班电话和投诉电话的人员应做好电话记录。其内容应包括接听电话时间、投诉人及联系方式、使用管理人及电梯编号、具体要求和意见、初步处理办法等。

- 6.2.3 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。
- 6.2.4 电梯维保单位受理客户投诉后，应及时安排人员到场进行处理，需要文字说明的事项应在3个工作日内给予书面回复。对于超出服务范围的客户要求，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。
- 6.2.5 由特种设备安全监督管理部门转来的投诉，电梯维保单位要积极配合调查，并在3个工作日内给予回复。

6.3 监督考核

- 6.3.1 电梯维保单位应积极配合使用管理人对电梯维护保养服务质量的检查。
- 6.3.2 电梯维保单位应积极配合特种设备安全监管部门对维护保养服务质量的监督检查。
- 6.3.3 电梯维保单位应建立维护保养服务质量自我监督制度，由专职安全检查人员和专职质量验收人员组成检查小组，定期或不定期对维护保养服务质量进行检查，包括日常维护保养情况、服务及时性、安全作业情况、服务诚信情况、服务受理与投诉受理情况等内容，对发现的问题及时予以纠正和处理。
- 6.3.4 电梯维保单位应建立与电梯维修保养服务质量挂钩的绩效考核制度。

7 维保价格

电梯维保价格应参照附录E执行。

附 录 A
(规范性附录)
电梯维护保养作业人员行为规范

A.1 电梯维保人员行为规范

- A.1.1 遵纪守法，持证上岗，执行标准，遵守规程。
- A.1.2 统一着装，仪表整洁，礼貌待人，文明施工。
- A.1.3 爱岗敬业，忠于职守，安全第一，质量为先。
- A.1.4 履行义务，遵守合同，信守承诺，公平竞争。
- A.1.5 服从管理，出入示证，尊重隐私，保守机密。
- A.1.6 值班受理，热情耐心，客户投诉，及时报告。
- A.1.7 故障急修，及时到场，先救后修，安全操作。
- A.1.8 宣传法规，督促整改，接受检查，违章举报。
- A.1.9 和谐服务，廉洁自律，不正之风，自觉抵制。

附 录 B
（规范性附录）
电梯维护保养合同要素

B.1 合同必备要素

- B.1.1 甲乙双方全称及地址、电话、银行帐户等基本信息。
- B.1.2 设备基本参数。
- B.1.3 维护保养性质（全包、半包、清包）。
- B.1.4 维护保养期限。
- B.1.5 维护保养费用及付款方式。
- B.1.6 日常维护保养服务的基本内容和保养周期、时间、频次。
- B.1.7 故障急修和困人救援的到达时限。
- B.1.8 维护保养服务依据的标准。
- B.1.9 甲乙双方的权利义务和责任。
- B.1.10 新保养的电梯是否符合安全技术规范的确认方式。
- B.1.11 日常维护保养记录和技术资料的保存方式。
- B.1.12 违约责任。
- B.1.13 纠纷处理。

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

C.1 服务通知

按照日常保养计划，提前通知使用单位，需要配合工作的应说明原因。

C.2 进场确认

作业人员到达作业现场后，应向使用单位电梯管理人员简述工作内容和配合方式，确认后方可进行作业。

C.3 现场作业

C.3.1 做好个人防护和现场的安全防护措施，确保作业安全。

C.3.2 按照“维护保养计划作业指导书”进行维护保养作业，在各个作业环节严格遵守安全操作规程。

C.3.3 作业结束后，进行清理现场工作。

C.4 工作确认

作业人员在离开作业现场前应向电梯管理人员汇报服务作业结果，明确必要的安全防范要求，填写日常维护保养记录，并完成工作确认手续。

注：曳引驱动乘客电梯的“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。

附 录 D
(资料性附录)
电梯用户满意度调查

表D.1规定了电梯用户满意度调查内容。

表D.1 电梯用户满意度调查表

维保单位：				
使用单位：				
值班电话：		使用地点：		
电梯类型：		电梯数量：		台
生产厂家：				
以上项目由电梯维保单位填写，以下项目由使用管理人填写 请在您的选择项目后划“√”				
	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

附录 E
(资料性附录)
曳引驱动电梯日常维保指导价格

E.1 基准价格

以10层10站、额定速度1.75米/秒（含1.75米/秒）以下、载重1000公斤（含载重1000公斤）以下的直梯为参照标准，505元/月/台，本价格为清包，不包含配件，且为新梯。

E.2 计价方法

10层10站为基准，按505元/月/台计算，每增减一层，费用就增减10.00元/月；再按照直梯运行速度、载重量和使用场所等不同的条件，乘以相应的系数来获得具体直梯的维保成本。不停层站按半层计。

维保系数表						
直梯 维保 系数	(1) 速度	1.75m/s 及以下	1.75m/s 及以上, 2.0m/s 及以下	2.0m/s 及以上, 2.5m/s 及以下	2.5m/s 及以上, 3.5m/s 及以下	3.5m/s 及以上
	系数	1	1.1	1.2	1.5	双方协商
	(2) 载重量	1150KG 及以下	1150KG 以上 2000 及以下	2000KG 以上 3000KG 及以下	3000KG 及以上	—
	系数	1	1.1	1.2	1.3	—
	(3) 距维修点距离	15KM 及以下	15KM 及以上 40KM 及以下	40KM 以下	—	—
	系数	1	1.1	1.3	—	—
	(4) 使用场所	普通场所	公共聚集场所	其他特殊环境	—	—
	系数	1	1.4	根据实际协商	—	—
	(5) 控制方式	变频器（电脑板） 控制	继电器控制	—	—	—
	系数	1	1.2	1.3	—	—
其他 系数	(1) 台数	10 台及以下	10 台以上 20 台及 以内	20 台以上 35 台及 以内	35 台以上	—
	系数	1	0.95	0.9	0.8	—
	(2) 使用年限	5 年及以下	5 年以上 15 年及以 内	15 年及以上	—	—
	系数	1	1.2	1.35	—	—
	(3) 保养方式	清包	半包	大包	—	—
系数	1	根据配件具体内容 双方协商	1.8	—	—	

E.3 维保方式

E.3.1 清包：提供基本保养，基本保养按TSG T5002《电梯维护保养规则》执行。

E.3.2 半包：提供基本保养，免费提供部分电梯零部件。

E.3.3 大包：提供基本保养，免费提供大多数电梯零部件（电梯：曳引机、控制柜主板、曳引钢丝绳、轿厢装饰除外）。

参 考 文 献

- [1] 特种设备安全监察条例.
 - [2] 国务院办公厅. 印发《关于加强电梯质量安全工作的意见》. 国办发〔2018〕8号.
 - [3] 广东省电梯使用安全条例.
 - [4] 珠海市电梯从业单位工作质量信用管理办法.
 - [5] GB 10060 电梯安装验收规范
 - [6] GB/T 18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范
 - [7] 珠海市电梯维保联盟实施方案
-