

# 中国认证认可协会文件

中认协技 (2019) 225 号

---

## 关于征求团体标准《电梯维保服务 评价规范》 (征求意见稿) 意见的通知

各会员及有关单位：

经中国认证认可协会团体标准审查委员会审查并批准立项，由北京联合智业认证有限公司牵头起草的《电梯维保服务 评价规范》团体标准制定项目（计划编号：2018TB002）已完成征求意见稿。现将《电梯维保服务 评价规范》（征求意见稿）、编制说明以及意见反馈表提供给你们，望认真研究并提出宝贵意见。意见反馈表请于2020年1月27日以前以电子文本发送至标准起草组。

联系人：孟咏歌

电话：13693159980

电子邮件：mengyongge@uiiso.com

- 附件：1.征求意见稿  
2.编制说明  
3.意见反馈表



附件 1

# 团体标准

T/CCAA XX-XXXX

---

## 电梯维保服务 评价规范

Elevator Maintenance Services Evaluation criterion

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

---

中国认证认可协会 发布



# 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务蓝图 .....	3
5 电梯维保服务要求 .....	3
5.1 电梯维护服务 .....	3
5.2 电梯修理和改造服务 .....	4
5.3 应急服务 .....	5
5.4 智能化服务 .....	5
6 电梯乘坐舒适性原则 .....	6
6.1 曳引和强制驱动电梯和液压驱动电梯 .....	6
6.2 自动扶梯与自动人行道 .....	6
7 质量管理基本要求 .....	7
7.1 总则 .....	7
7.2 风险的识别与应急管理 .....	7
7.3 人力资源 .....	7
7.4 设备和设施 .....	7
7.5 服务理念和制度 .....	8
8 服务认证评价 .....	8
8.1 服务特性测评准则 .....	8
8.2 服务管理基础评价准则 .....	9
8.3 认证模式 .....	9
9 认证结果 .....	10
9.1 电梯维保服务认证结果 .....	10
9.2 服务认证结果的排序 .....	10
9.3 电梯维保服务认证级别 .....	10
9.4 服务认证与质量管理体系升级版双重认证 .....	10
附录 A（规范性附录） 电梯维保服务测评工具 .....	11
A.1 电梯维保服务要求测评工具-服务特性体验测评表 .....	11

A.2	电梯维保服务要求测评工具-电梯乘坐舒适性评价体验测评表 .....	14
A.3	电梯维保服务管理基础评价表 .....	17
附录 B	(规范性附录) 电梯维保组织质量管理体系升级版审核要求 .....	18
B.1	电梯维保组织质量管理体系升级版审核总体要求 .....	18
B.2	电梯维保质量管理体系升级版的等级划分准则 .....	22
B.3	质量管理体系升级版认证结果 .....	24
附录 C	(规范性附录) 服务认证与管理体系结合审核指南 .....	26
C.1	范围 .....	26
C.2	依据 .....	26
C.3	术语和定义 .....	26
C.4	结合审核的实施和管理 .....	26
附录 D	(规范性附录) 质量管理体系补充要求 .....	1
D.1	组织环境 .....	1
D.2	质量管理体系及其过程 .....	1
D.3	领导作用 .....	1
D.4	策划 .....	2
D.5	支持 .....	2
D.6	运行 .....	3

# 前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由北京联合智业认证有限公司提出。

本标准由中国认证认可协会归口。

本标准起草单位：……。

本标准主要起草人：……。

# 引 言

0.1 在我国电梯平均使用寿命普遍大于 15 年的背景下，要保证电梯的整体安全运行，后期维保工作至关重要。但目前由于电梯维保组织自律性不强，反映出一些较为严重的服务漏洞。目前电梯维保企业从业人员普遍存在着文化水平不高、年轻人员多、从业时间短、外施人员多，整体队伍技术水平不均衡和综合素质不等的问题。作为企业的管理者在面临当前现状时，没有一套行之有效的管理标准可以执行，没有科学化、系统化的服务流程予以管理，造成维保过程中，服务主要凭借以往经验。借助第三方认证手段对电梯维保服务进行服务质量等级评价，有助于传递电梯维保组织与管理组织和乘梯人之间的相互信任，强化电梯维保组织的服务管理，保障电梯维保服务质量，提高服务感知程度，提升我国电梯维保行业整体水平。

0.2 本标准旨在为电梯维保组织提供一套科学的服务模式和有效的质量管理方法。本标准提出了电梯维保组织应遵守的规范化服务要求和管理要求，明确了开展电梯维保服务认证的服务特性测评与管理审核的方法和工具。本标准同时提出了电梯维保组织的质量管理体系升级版要求，明确了应用本标准实施质量管理体系升级版认证的审核工具和评价方法。

0.3 本标准附录 A 给出了电梯维保服务认证的服务特性测评工具和管理审核工具；附录 B 给出了电梯维保组织质量管理体系升级版审核工具；附录 C 给出了服务认证与管理体结合审核指南；附录 D 给出了电梯维保组织质量管理体系升级版的行业特色要求。

0.4 本标准是电梯维保组织实施电梯维保服务认证的审核准则。

0.5 电梯维保企业在实施质量管理体系升级版认证时，应同时符合 GB/T 19001 和本标准附录 D 的全部要求。

0.6 依据本标准开展认证的结果可作为管理组织遴选电梯维保服务的参考依据。

# 电梯维保服务 评价规范

## 1.1. 1 范围

本标准规定了电梯维保企业实施电梯维护、修理、改造、应急和智能化服务活动的服务要求、管理要求和评价要求，同时提出了电梯维保企业实施质量管理体系升级版的要求。

本标准适用于依照《中华人民共和国特种设备安全法》，取得相应许可的电梯维保企业开展服务认证和质量管理体系升级版认证活动。本标准适用于对曳引和强制驱动电梯、自动扶梯与自动人行道实施的维护、修理、改造、应急和智能化服务活动，其他类型的电梯可参照使用。

## 1.2. 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 7588-2003 电梯制造与安装安全规范

GB 16899-2011 自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范

GB/T 7024-2008 电梯、自动扶梯、自动人行道术语

GB/T 10058-2009 电梯技术条件

GB/T 18775-2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 24476-2017 电梯、自动扶梯和自动人行道物联网的技术规范

GB/T 34146-2017 电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范

GB/T 37217-2018 自动扶梯和自动人行道主要部件报废技术条件

TSG T5002-2017 电梯维护保养规则

## 1.3. 3 术语和定义

GB/T 7024 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**电梯维保服务** elevator maintenance services

电梯设备交付使用后所有维护、修理和改造的服务。

注：改写 GB/T 34146-2017，定义 3.5。

### 3.2

**维护** maintenance

在安装完成后及其整个使用寿命期内，为确保电梯设备及其部件的安全和预期功能而进行的必要操作。

维护可包括下列操作：

- a) 润滑、清洁；
- b) 检查；
- c) 救援操作；
- d) 设置和调整操作；

e) 修理或更换磨损或破损的部件，但并不影响电梯设备的特性。

[GB/T 34146-2017, 定义 3.3]

### 3.3

#### **修理 repair**

以相应新的零部件取代旧的零部件或对旧的零部件进行加工、修配的工作，这些工作并不影响电梯设备的特性。

[GB/T 34146-2017, 定义 3.4]

### 3.4

#### **改造 modification**

在电梯设备交付使用后，由于某种原因对电梯及其部件进行的一系列操作，这些操作对电梯的特性会产生影响，如改变额定速度、额定载重量、轿厢重量，更换曳引机、轿厢、控制系统、导轨及导轨类型等。

采用新技术、新材料全面地或部分地改进在用电梯的功能、性能、可靠性、安全性和装潢。

注：改写 GB/T 18775-2009, 定义 3.4。

### 3.5

#### **电梯中修 medium repair**

在用电梯连续运行 2400 小时或累计运行 432000-720000 小时，按计划对电梯的主要易损零部件进行修理或对电梯的主要电气装置进行更换。

### 3.6

#### **电梯大修 overhaul**

在用电梯连续运行 7200 小时或累计运行 1296000-2160000 小时，按计划对电梯进行的全面修理。

### 3.7

#### **维保组织 maintenance organization**

具有规定的资质，承担电梯设备维修工作的法人。

注：改写 GB/T 34146-2017, 定义 3.9。

### 3.8

#### **电梯维保人员 elevator maintenance personnel**

具有规定的资格，经维保组织委派，提供电梯维保服务工作的人员。

注：改写 GB/T 34146-2017, 定义 3.10。

### 3.9

#### **管理组织 management organization**

业主或受业主合同委托管理电梯设备及运行服务的组织。

[GB/T 34146-2017, 定义 3.7]

### 3.10

#### **故障 malfunction**

电梯设备整机或零部件不能执行预定功能的状态。

[GB/T 34146-2017, 定义 3.15]

### 3.11

**重复故障** repeat malfunction

电梯设备整机或零部件重复发生某一类或某几类不能执行预定功能的状态。

### 3.12

**设备劣化** equipment deterioration

设备在使用过程中, 由于零部件磨损、疲劳或环境造成的变形、腐蚀、老化等原因, 使原有性能逐渐降低的现象。

### 3.13

**耗损故障期** wear off malfunctioning period

电梯投入使用相当长的时间后, 设备劣化严重, 故障随时间变化明显上升的时期。

### 3.14

**应急预案** contingency plan

为有效地控制事态发展、降低事故损失, 保证迅速、有序、有效地开展应急与救援行动而预先制定的有关计划或方案。

[GB/T 34146-2017, 定义 3.16]

### 3.15

**救援作业** rescue operation

自获取电梯中人员受困的信息开始, 直到电梯中受困人员获救为止的整个救援过程。

[GB/T 18775-2009, 定义 3.10]

## 1.4. 4 服务蓝图

维保组织应当根据与管理组织之间约定的服务内容, 绘制服务总蓝图。维保组织宜针对具体的电梯维保服务内容绘制服务子蓝图。绘制服务蓝图时, 维保组织应当:

- a) 清晰识别需要制定蓝图的服务过程;
- b) 有效识别管理组织和乘梯人对服务的经历;
- c) 完整的从管理组织和乘梯人角度描绘服务过程;
- d) 描绘前台与后台服务雇员的行为;
- e) 把管理组织和乘梯人行为、服务人员行为与支持功能相连;
- f) 有形展示应覆盖管理组织和乘梯人的行为活动。

## 1.5. 5 电梯维保服务要求

### 1.6. 5.1 电梯维护服务

#### 1.7. 5.1.1 签订电梯维护服务合同

维保组织应当与管理组织根据不同的维护服务内容签订电梯维护服务合同。合同中至少应包括以下服务要求:

- a) 电梯维护服务执行的法规、标准和质量要求;

- b) 电梯维保服务内容，如日常维保、故障急修、救援作业等；
- c) 备件供应时间和质量保证承诺；
- d) 电梯维保人员的能力和配置要求；
- e) 故障急修响应机制；
- f) 管理组织提出的其他特殊服务要求。

#### **1.8. 5.1.2 电梯维护计划**

5.1.2.1 在开展电梯维护服务以前，维保组织应当根据电梯出厂随附的安装及使用维护保养说明书和《TSG T5002-2017 电梯维护保养规则》的要求，制定电梯维护保养计划。

#### **1.9. 5.1.3 电梯维护信息公示**

- 5.1.3.1 维保组织的名称、维保人姓名、联系电话、应急求援电话号码和投诉电话宜在电梯显著位置明示。
- 5.1.3.2 最近的一次电梯维护信息宜在电梯轿厢或者出入口进行公布。

#### **1.10. 5.1.4 电梯维护保养计划的实施**

- 5.1.4.1 开展电梯维护服务前应按照电梯维护保养计划，提前通知管理组织维护服务内容和需要配合的安全工作要求。
- 5.1.4.2 现场开展电梯维护作业前，电梯维保人员应当在相关位置合理设置安全警示标识与防护。
- 5.1.4.3 完成电梯维护作业后，电梯维保人员应当按时完成维护记录，并按规定要求与管理组织相关负责人履行确认手续。

#### **1.11. 5.1.5 电梯故障急修**

- 5.1.5.1 电梯维保公司应建立电梯故障急修响应机制，当电梯发生故障急修时，电梯维保人员应在合同约定的时间内到达现场。
- 5.1.5.2 实施故障急修时，电梯维保人员在现场应当设置安全警示标识与防护。
- 5.1.5.3 在确认故障类型和位置后，电梯维保人员有能力根据对应故障的技术解决方案排除故障。
- 5.1.5.4 当未及时排除故障，电梯维保人员应根据电梯故障急修响应机制及时向维保组织反馈。
- 5.1.5.5 完成故障急修时，电梯维保人员应当填写急修记录，及时撤除安全警示标识，并与管理组织履行确认手续。
- 5.1.5.6 对于重复故障，维保组织应当根据电梯故障急修响应机制进行处理。

#### **1.12. 5.1.6 电梯危险隐患处理**

对于电梯出现的危险隐患，电梯维保人员应当及时向管理组织报告并出具处理意见，同时将情况反馈维保组织。

#### **1.13. 5.1.7 电梯运行控制建议**

维保组织宜根据所维保项目电梯运行的实际情况，根据乘梯人感受向管理组织提出调整电梯控制程序的建议。

#### **1.14. 5.2 电梯修理和改造服务**

##### **1.15. 5.2.1 制定修理与改造计划并编制定案**

维保组织应当有能力根据相关法规和《电梯使用维护说明书》中的要求，向管理组织提出电梯中修、大修

及改造计划，并结合电梯使用年限、使用频繁程度和主要零部件的磨损情况，在电梯中修、大修及改造计划的基础上编制电梯维修工程定案和改造定案。

#### **1.16. 5.2.2 电梯改造建议**

当电梯出现以下问题时，维保组织应当主动提示管理组织，宜对电梯进行改造。

- a) 电梯已进行过两次大修或电梯运行效率降低，能耗升高；
- b) 电梯运行进入耗损故障期，设备劣化严重，已经不符合电梯运行标准。

#### **1.17. 5.2.3 电梯大修和改造前检验**

在对电梯实施大修和改造之前，维保组织应当配合管理组织对电梯开展全面的检验工作。

#### **1.18. 5.2.4 签订电梯维修或改造合同**

维保组织应当与管理组织签订电梯修理或改造合同。合同中至少应包括以下服务要求：

- a) 修理和改造服务主要涉及的施工内容；
- b) 电梯修理或改造服务执行的法规和标准；
- c) 工程验收的质量要求、安全及质量保证承诺；
- d) 备件订货周期和施工周期；
- e) 维修和（或）改造的安全及质量保证承诺；
- f) 管理组织提出的其他特殊服务要求。

#### **1.19. 5.3 应急服务**

##### **1.20. 5.3.1 应急救援设备及响应**

维保组织应当向管理组织提供 24h 应急救援服务电话，救援服务电话应当有电梯维保人员值守、记录并保持畅通。电梯维保人员应当确保轿厢内应急通讯装置持续保持可靠有效状态。

##### **1.21. 5.3.2 电梯故障困人紧急救援**

维保组织应当根据所服务建筑物和电梯的特性，制定可行的适用于多种可能性的电梯故障困人应急预案。接到电梯困人故障报告，确认困人信息后电梯维保人员应按服务合同约定或 30 分钟内到达现场，采取必要的应急救援措施解救被困人员。实施电梯故障困人救援作业时，电梯维保人员不得少于两人。

##### **1.22. 5.3.3 火灾、水灾、地震和大面积停电紧急救援**

当发生火灾、水灾、地震和大面积停电等外界环境因素影响电梯设备安全使用时，电梯维保人员实施救援作业应当根据管理组织和维保组织共同确认的应急预案，听从消防部门的调派和指示，配合消防部门对电梯进行专业操作。电梯维保人员不得未经应急救援部门同意私自或听从其它组织或个人的指示开展救援工作。

#### **1.23. 5.4 智能化服务**

电梯维保组织宜运用现代化技术手段，为管理组织提供智能化服务。智能化服务可包括：

- a) 事前预警。对电梯运行物理数据和维保数据进行对比叠加，及时做出更换维修部件的示警；利用智能视频识别技术识别不文明乘梯行为并进行告警劝阻，降低电梯事故的发生率。
- b) 事中安抚与处置。事故发生时第一时间智能报警，加快维保响应，同时通过视频语音安抚被困人情绪，告知正确处理方式，避免二次伤害。
- c) 事后追溯。具有数据存储和智能分析能力，可以记录事故全过程，全方位还原事故现场，协助政府职能

部门进行事故追溯，找到事故发生原因，以便采取有效措施加以解决。

#### **1.24. 6 电梯乘坐舒适性原则**

#### **1.25. 6.1 曳引和强制驱动电梯和液压驱动电梯**

##### **1.26. 6.1.1 电梯外观**

- 6.1.1.1 信号面板显示清晰、内容正确。
- 6.1.1.2 如存在语音报站系统，系统工作正常，语音表达清晰准确。
- 6.1.1.3 电梯外呼按钮完整无损坏，方便乘梯人按压。
- 6.1.1.4 电梯各活动部位运转灵活，外厅门闭门间隙、所有紧固件牢固程度等不应引起乘梯人不安。

##### **1.27. 6.1.2 外呼电梯**

乘梯人外呼电梯后，就近电梯在运行不超载的情况下应顺向截车。外呼与顺向截车响应间距不宜大于三个楼层。

##### **1.28. 6.1.3 进入电梯**

- 6.1.3.1 电梯开门后，电梯应平层准确，照明良好。
- 6.1.3.2 电梯防夹装置功能正常，运行良好。
- 6.1.3.3 电梯开门时间在符合 GB 10058-2009 3.3.4 规定的前提下，应考虑电梯所处项目的实际情况。
- 6.1.3.4 进入电梯后，乘梯人通过持续或多次快速按压关门按钮关闭门时，关门速度在符合 GB 7588-2003 相关条款规定的前提下，应考虑电梯所处项目的实际情况。

##### **1.29. 6.1.4 电梯运行**

- 6.1.4.1 电梯应具备选层修正功能，避免由于选层错误而增加不必要的乘梯时间。
- 6.1.4.2 使用中的电梯，轿厢应有通风和连续照明，照明亮度不应使乘梯人感到幽闭不安。
- 6.1.4.3 轿厢内宜安装空调调节温湿度，提升乘梯舒适度。
- 6.1.4.4 轿厢运行时的噪音控制应符合 GB 10058-2009 3.3.6 的规定。
- 6.1.4.5 当出现电梯超载时，超载报警装置应及时启动，同时轿厢门与厅门应保持在完全打开位置，电梯不得运行。

##### **1.30. 6.1.5 走出电梯**

- 6.1.5.1 电梯轿厢平层应确保乘梯人顺利走出轿厢，平层设置应满足 GB/T 10058-2009 的要求。
- 6.1.5.2 电梯关门时间在符合 GB 10058-2009 3.3.4 规定的前提下，应考虑电梯所处项目的实际情况。

##### **1.31. 6.1.6 电梯舒适度评价体系**

电梯维保组织应根据 6.1.1-6.1.5 的要求，建立电梯舒适度评价体系，通过分析评价提升维保服务能力。

#### **1.32. 6.2 自动扶梯与自动人行道**

##### **1.33. 6.2.1 电梯外观**

- 6.2.1.1 在与楼板交叉处以及各交叉设置的自动扶梯或自动人行道之间，应设置垂直防护挡板，防护挡板应符合 GB 16899-2011 A.2.4 的具体要求。
- 6.2.1.2 扶手带和护壁板应保持清洁，扶手带不应随温度升高而出现粘腻和异味。扶手带不应脱离扶手导轨，应与电梯运行同步。

- 6.2.1.3 梯级踏板、梯级踢板和梳齿应保证完整无缺损。
- 6.2.1.4 梯级两侧应利用黄线警戒正确的站立区域，防止乘客接触到围裙板出现意外。
- 6.2.1.5 自动扶梯末端的梳齿平层宜提供照明，以警示乘客准备走出电梯。

#### **1.34. 6.2.2 乘坐过程**

- 6.2.2.1 维保组织应对电梯运行时产生的噪声与振动采取必要控制措施，并进行充分地舒适性测试，以满足电梯日常运行中的乘梯人体验。
- 6.2.2.2 自动扶梯和自动人行道运行速度应保证乘梯人顺利步入和走出电梯，速度要求应符合 GB 16899-2011 5.4.1.2 的规定。

#### **1.35. 6.2.3 自动扶梯和自动人行道舒适度评价体系**

电梯维保公司应根据 6.2.1 和 6.2.3 的要求，建立自动扶梯和自动人行道舒适度评价体系，通过分析评价提升维保服务能力。

### **1.36. 7 质量管理基本要求**

#### **1.37. 7.1 总则**

维保组织应按照 GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》建立、实施和保持质量管理体系，从而持续提升其质量管理绩效，增强顾客满意。

维保组织应依法取得电梯维修许可资格，并根据《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》实施电梯的维保服务。不得将维修保养业务以任何形式转包，或分包给无资质的单位和个人，也不得将电梯维修许可资格转让或租借，严禁挂靠。

#### **1.38. 7.2 风险的识别与应急管理**

维保组织应建立并实施贯穿维修服务全过程的风险与应急管理机制，包含但不限于：

- a) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
- b) 制定各种维修服务异常情况的应急预案，发生意外事件时，应及时采取应急措施，防止和减少相关的不良后果。
- c) 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。

#### **1.39. 7.3 人力资源**

7.3.1 维保组织应配备与其电梯维保服务相适应维护保养人员和质量管理人员。从事维修保养服务的技术人员和作业人员应与电梯维修保养服务单位签订合法有效的劳动合同，并经相关部门考核合格并取得《特种设备作业人员证》。

7.3.2 应当配备相应人数的作业人员，各工种作业人员能力水平与电梯安全运行的实际情况应和承担工作量相匹配，以确保维保服务的质量和服务的及时性。

#### **1.40. 7.4 设备和设施**

7.4.1 维保组织应配备必要的维保设备、设施、检验与试验装置，建立台账，按照策划的要求实施维护和保养，保留相应记录。对于检验与试验装置制订检定或校准计划，按策划进行检定或校准，保留相应有效的符合性记录。

7.4.2 维保组织应根据电梯安装地点和服务场所的分布情况、维保合同约定情况，以及相关法规的要求，做好

电梯主要部件和零配件的管理和提供，确保电梯的主要部件和零配件供应及时，以减少电梯停运的时间。

7.4.3 维保组织应在开展维保服务前，为电梯维保服务人员配备足够的能够独立调配使用的固定式和（或）移动式的设备设施、工具、检测仪器和备品备件等资源。

#### 1.41. 7.5 服务理念和制度

7.5.1 维保组织应有明确的服务理念，其中包含对顾客权益的尊重和保护。维保企业应宣传自己的服务理念，以保证企业员工熟知，并将企业的服务理念传达到顾客。

7.5.2 维保组织应建立完整的维保服务规章制度，能覆盖服务的各个环节，至少包括：

a) 透明化的服务手册，内容包括常规维保项目的作业指导书、检验标准，便于顾客需要时，能够了解企业的维保服务是否符合专业要求；

b) 标准化的业务流程，为规范服务提供依据；

c) 完整的电梯维保技术文件；

d) 故障急修和困人救援措施，确保应急服务提供及时。

7.5.3 维保组织应妥善保管维保合同、维保计划和方案、维保记录、客户信息等重要资料，并确保需要时快速查询调阅。

#### 1.42. 8 服务认证评价

##### 1.43. 8.1 服务特性测评准则

8.1.1 本标准第5章给出的电梯维保服务要求，第6章给出了电梯乘坐舒适性原则，其服务特性的测评应分别依据附录A（规范性附录）电梯维保服务测评工具中的表A.1 电梯维保服务要求测评工具—服务特性体验测评表和A.2 电梯维保服务要求测评工具—电梯乘坐舒适性评价体验测评表实施测评。

8.1.2 服务认证审查员基于表A.1和A.2实施电梯维保服务要求和电梯乘坐舒适性原则（即服务特性）体验测评时：

a) 表A.1是根据第5章的5.1~5.4要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值为70分；表A.2是根据第6章的6.1~6.2要求，赋权量化构建的电梯乘坐舒适性评价体验测评表，设定满分值为30分；表A.1和表A.2设定总分100分；

b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分或不得分；

c) 测评内容除了（2）情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 $\alpha$ ，如下：

1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1$ 。

d) 用表A.1和A.2中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 $\alpha$ 后求和，得出服务特性测评基础分；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决项系数E，得出电梯维保服务特性和乘梯舒适性评价的得分。其中，体验否决系数 $E \in \{0, 1\}$ ，当电梯维保服务过程和乘梯人体验中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ；

1) 未取得国家相关行政管理部门的许可资格, 或未按许可范围开展活动;

2) 使用不合格零配件、原辅材料提供电梯维保服务;

3) 未建立关键零配件、原辅材料供应的可追溯性系统;

4) 评价前的 12 个月至评价时, 所维保的电梯由于维保服务不到位间接造成人身伤亡事故, 舆论影响恶劣。

f) 评价服务内容不含评价表中部分内容, 可提前说明, 按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值, 主要可能发生情况如下:

- 1) 评价服务内容不含电梯修理和改造服务时, 不考虑 5.2 评价要求;
- 2) 评价服务内容不含电梯改造服务时, 不考虑 5.2.2 评价要求。

#### **1.44. 8.2 服务管理基础评价准则**

8.2.1 本标准第 7 章给出的服务管理基础要求, 其评价应依据附录 A (规范性附录) 电梯维保服务测评工具中的表 A.3 服务管理基础评价表实施评价。

8.2.2 服务认证审查员基于表 A.3 实施服务管理基础评价时:

- a) 表 A.3 是根据第 7 章的 7.1~7.5 要求, 赋权量化构建的服务管理基础评价表, 设定满分为 100 分;
- b) 评价内容为明显的“是, 否”判断时, 可用直接判断法, 判定得分或不得分;
- c) 将表 A.3 的每一项评价内容的分值求和, 得出服务管理基础分。

#### **1.45. 8.3 认证模式**

##### **1.46. 8.3.1 RB/T 314-2017 中的 5.2.2 给出了可选的服务认证模式。**

8.3.1.1 针对电梯维保服务及其服务管理的特征, 认证机构应选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的服务认证模式:

- a) 公开的服务特性检验, 简称模式 A;
- b) 神秘顾客 (暗访) 的服务特性检验, 简称模式 B;
- c) 公开的服务特性检测, 简称模式 C;
- d) 神秘顾客 (暗访) 的服务特性检测, 简称模式 D;
- e) 顾客调查 (功能感知), 简称模式 E;
- f) 服务能力确认或验证, 简称模式 G;
- g) 服务设计审核, 简称模式 H;
- h) 服务管理审核, 简称模式 I。

8.3.1.2 电梯维保服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

##### **1.47. 8.3.2 服务认证模式选用及其组合**

8.3.2.1 认证机构应根据电梯维保服务的过程和能力, 以及认证周期及其不同认证阶段, 给出认证模式。

8.3.2.2 维修组织在开展维保服务过程中, 不应删减设计职责, 认证模式应按照下列规则进行选用和组合:

- a) 初次认证: 模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 G+模式 H+模式 I;
- b) 再认证:

在下列认证模式中任选一种:

- 1) 模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 G+模式 H+模式 I;
- 2) 模式 A+模式 D+模式 E+模式 G+模式 H+模式 I;
- 3) 模式 B+模式 C+模式 E+模式 G+模式 H+模式 I;

c) 保持认证 (监督评价): 模式 A+模式 D+模式 E+模式 G+模式 H+模式 I 和模式 B+模式 C+模式 E+模式 G+模式 H+模式 I。

#### 1.48. 8.3.3 服务认证与质量管理体系升级版双重认证

在实施服务认证与质量管理体系升级版双重认证时, 认证模式见本标准附录 C 的相关要求, 电梯维保组织关于质量管理体系升级版认证的特定要求见附录 D。

#### 1.49. 9 认证结果

##### 1.50. 9.1 电梯维保服务认证结果

电梯维保服务认证结果分为通过、不通过。其中:

- a) 通过是指服务管理基础评价得分达到 70 分 (含) 以上, 且服务特性测评达到 70 分 (含) 以上;
- b) 不通过是指服务管理基础评价中利用直接判断法评价的项目出现不得分, 或服务特性测评低于 70 分。

##### 1.51. 9.2 服务认证结果的排序

服务认证结果的排序通常从低到高, 即由 A 级~AAA 级, 分为 3 个等级, 对服务管理基础的评价达到 95 分 (含) 以上, 同时服务要求测评总分达到 95 分以上的, 可在最高认证级别上增加+, 如表 1 所示。

##### 1.52. 9.3 电梯维保服务认证级别

电梯维保服务认证结果宜根据表 1 综合评价其服务管理基础评价和特性测评的结果, 授予认证及级别。

表 1 电梯维保服务认证结果对应认证级别示意

序号	服务管理基础评价	服务要求测评总分	认证级别
1	95 分 (含) 以上	95 分 (含) 以上	AAA <sup>+</sup>
2	90 分 (含) 以上	90 分 (含) 以上	AAA
3	80 (含) ~90 分	80 (含) ~90 分	AA
4	70 (含) ~80 分	70 (含) ~80 分	A

##### 1.53. 9.4 服务认证与质量管理体系升级版双重认证

在实施服务认证与质量管理体系升级版双重认证时, 认证结果见本标准附录 B 的相关内容。

附录 A  
(规范性附录)  
电梯维保服务测评工具

表 A.1 和表 A.2 给出了电梯维保服务认证活动的服务要求测评内容，由服务认证审查员实施。

**1.54. 表 A.1 电梯维保服务要求测评工具-服务特性体验测评表**

序号	评价项目	评价子项目	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
1	5.1 电梯维护 服务 (35分)	5.1.1 签订电梯维护 服务合同 (3分)	维保组织应当与管理组织根据不同的维护服务内容签订电梯维护服务合同。合同中至少应包括以下服务要求：（直接判断，每项 0.5 分） a) 电梯维护服务执行的法规、标准和质量要求； b) 电梯维保服务内容，如日常维保、故障急修、救援作业等； c) 备件供应时间和质量保证承诺； d) 电梯维保人员的能力和配置要求； e) 故障急修响应机制； f) 管理组织提出的其他特殊服务要求。	3		
2		5.1.2 电梯维 护计划 (6分)	在开展电梯维护服务以前，维保组织应当根据电梯出厂随附的安装及使用维护保养说明书和《TSG T5002-2017 电梯维护保养规则》的要求，制定电梯维护保养计划。	6		
3		5.1.3 电梯维护 信息公示 (4分)	5.1.3.1 维保组织的名称、维保人姓名、联系电话、应急求援电话号码和投诉电话宜在电梯显著位置明示。 (直接判断，每项 0.5 分) 注：打分项为显著位置、维保组织的名称、维保人姓名、联系电话、应急求援电话号码、投诉电话。	3		

4			5.1.3.2 最近的一次电梯维护信息宜在电梯轿厢或者出入口进行公布。（直接判断）	1		
5	5.1.4 电梯维护保养计划的实施 (5分)		5.1.4.1 开展电梯维护服务前应按照电梯维护保养计划，提前通知管理组织维护服务内容和需要配合的安全工作要求。	2		
6			5.1.4.2 现场开展电梯维护作业前，电梯维保人员应当在相关位置合理设置安全警示标识与防护。	2		
7			5.1.4.3 完成电梯维护作业后，电梯维保人员应当按时完成维护记录，并按规定要求与管理组织相关负责人履行确认手续。	1		
8	5.1.5 电梯故障急修 (14分)		5.1.5.1 电梯维保公司应建立电梯故障急修响应机制，当电梯发生故障急修时，电梯维保人员应在合同约定的时间内到达现场。	3		
9			5.1.5.2 实施故障急修时，电梯维保人员在现场应当设置安全警示标识与防护。	1		
10			5.1.5.3 在确认故障类型和位置后，电梯维保人员有能力根据对应故障的技术解决方案排除故障。	5		
11			5.1.5.4 当未及时排除故障，电梯维保人员应根据电梯故障急修响应机制及时向维保组织反馈。	2		
12			5.1.5.5 完成故障急修时，电梯维保人员应当填写急修记录，及时撤除安全警示标识，并与管理组织履行确认手续。	1		
13			5.1.5.6 对于重复故障，维保组织应当根据电梯故障急修响应机制进行处理。	2		
14	5.1.6 电梯危险隐患处理 (2分)		对于电梯出现的危险隐患，电梯维保人员应当及时向管理组织报告并出具处理意见，同时将情况反馈维保组织。	2		
15	5.1.7 电梯运行控制建议 (1分)		5.1.7 维保组织宜根据所维保项目电梯运行的实际情况，根据乘梯人感受向管理组织提出调整电梯控制程序的建议。	1		

16	5.2 电梯修理和改造服务 (15分)	5.2.1 制定修理与改造计划并编制定案 (6分)	维保组织应当有能力根据相关法规和《电梯使用维护说明书》中的要求，向管理组织提出电梯中修、大修及改造计划，并结合电梯使用年限、使用频繁程度和主要零部件的磨损情况，在电梯中修、大修及改造计划的基础上编制电梯维修工程定案和改造定案。	6		
17		5.2.2 电梯改造建议 (2分)	5.2.2 当电梯出现以下问题时，维保组织应当主动提示管理组织，宜对电梯进行改造。	2		
			a) 电梯已进行过两次大修或电梯运行效率降低，能耗升高； b) 电梯运行进入耗损故障期，设备劣化严重，已经不符合电梯运行标准。			
18		5.2.3 电梯大修和改造前检验 (4分)	5.2.3 在对电梯实施大修和改造之前，维保组织应当配合管理组织对电梯开展全面的检验工作。	4		
19	5.2.4 签订电梯维修或改造合同 (3分)	维保组织应当与管理组织签订电梯修理或改造合同。合同中至少应包括以下服务要求：（直接判断，每项0.5分） a) 修理和改造服务主要涉及的施工内容； b) 电梯修理或改造服务执行的法规和标准； c) 工程验收质量要求及质量保证承诺； d) 备件订货周期和施工周期； e) 维修和（或）改造的安全及质量保证承诺； f) 管理组织提出的其他特殊服务要求。	3			
20	5.3 应急服务 (15分)	5.3.1 应急救援设备及响应 (8分)	维保组织应当向管理组织提供24h应急救援服务电话。（直接判断）	2		
21			救援服务电话应当有电梯维保人员值守、记录并保持畅通。	3		
22			电梯维保人员应当确保轿厢内应急通讯装置持续保持可靠有效状态。	3		
23		5.3.2 电梯故障	维保组织应当根据所服务建筑物和电梯的特性，制定可行的适用于多种可能性的电梯故障困人应急预案。	2		

24		困人紧急救援 (6分)	接到电梯困人故障报告, 确认困人信息后电梯维保人员应按服务合同约定或 30 分钟内到达现场, 采取必要的应急救援措施解救被困人员。	2		
25			实施电梯故障困人救援作业时, 电梯维保人员不得少于两人。	2		
26		5.3.3 火灾、水灾、地震和大面积停电紧急救援 (1分)	当发生火灾、水灾、地震和大面积停电等外界环境因素影响电梯设备安全使用时, 电梯维保人员实施救援作业应当根据管理组织和维保组织共同确认的应急预案, 听从消防部门的调派和指示, 配合消防部门对电梯进行专业操作。电梯维保人员不得未经应急救援部门同意私自或听从其它组织或个人的指示开展救援工作。	1		
27	5.4 智能化服务 (5分)	5.4 智能化服务 (5分)	<p>电梯维保公司宜运用现代化技术手段, 为管理组织提供智能化服务。智能化服务可包括:</p> <p>a) 事前预警。对电梯运行物理数据和维保数据进行对比叠加, 及时做出更换维修部件的示警; 利用智能视频识别技术识别不文明乘梯行为并进行告警劝阻, 降低电梯事故的发生率。</p> <p>b) 事中安抚与处置。事故发生时第一时间智能报警, 加快维保响应, 同时通过视频语音安抚被困人情绪, 告知正确处理方式, 避免二次伤害。</p> <p>c) 事后追溯。具有数据存储和智能分析能力, 可以记录事故全过程, 全方位还原事故现场, 协助政府职能部门进行事故追溯, 找到事故发生原因, 以便采取有效措施加以解决。</p>	5		

### 1.55.

1.56. 表 A.2 电梯维保服务要求测评工具-电梯乘坐舒适性评价体验测评表

序号	评价项目	评价子项目	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
----	------	-------	------	------	---------------	------

1	6.1 曳引和强制驱动电梯和液压驱动电梯 (20分)	6.1.1 电梯外观 (3分)	6.1.1.1 信号面板显示清晰、内容正确。	1			
3			6.1.1.2 如存在语音报站系统，系统工作正常，语音表达清晰准确。	1			
4			6.1.1.3 电梯外呼按钮完整无损坏，方便乘梯人掀压。	1			
5			6.1.1.4 电梯各活动部位运转灵活，外厅门闭门间隙、所有紧固件牢固程度等不应引起乘梯人不安。	1			
6		6.1.2 外呼电梯 (2分)	乘梯人外呼电梯后，就近电梯在运行不超载的情况下应顺向截车。外呼与顺向截车响应间距不宜大于三个楼层。		2		
7			6.1.3 进入电梯 (4分)	6.1.3.1 电梯开门后，电梯应平层准确，照明良好。	1		
8				6.1.3.2 电梯防夹装置功能正常，运行良好。	1		
9				6.1.3.3 电梯开门时间在符合 GB 10058-2009 3.3.4 规定的前提下，应考虑电梯所处项目的实际情况。	1		
11		6.1.3.4 进入电梯后，乘梯人通过持续或多次快速掀压关门按钮关闭门时，关门速度在符合 GB 7588-2003 相关条款规定的前提下，应考虑电梯所处项目的实际情况。		1			
12		6.1.4 电梯运行 (8分)	6.1.4.1 电梯宜具备选层修正功能，避免由于选层错误而增加不必要的乘梯时间。	1			
13			6.1.4.2 使用中的电梯，轿厢应有通风和连续照明，照明亮度不应使乘梯人感到幽闭不安。	2			
14			6.1.4.3 轿厢内宜安装空调调节温湿度，提升乘梯舒适度。	1			
15			6.1.4.4 轿厢运行时的噪音控制应符合 GB 10058-2009 3.3.6 的规定。	2			
16			6.1.4.5 当出现电梯超载时，超载报警装置应及时启动，同时轿厢门与厅门应保持在完全打开位置，电梯不得运行。	2			
16		6.1.5 走出电梯 (2分)	6.1.5.1 电梯轿厢平层应确保乘梯人顺利走出轿厢，平层设置应满足 GB/T 10058-2009 的要求。	1			

17			6.1.5.2 电梯关门时间在符合 GB 10058-2009 3.3.4 规定的前提下，应考虑电梯所处项目的实际情况。	1		
18		6.1.6 电梯舒适度评价体系 (1分)	6.1.6 电梯维保公司应根据 6.1.1-6.1.5 的要求，建立电梯舒适度评价体系，通过分析评价提升维保服务能力。	1		
19	6.2 自动扶梯与自动人行道 (10分)	6.2.1 电梯外观 (7分)	6.2.1.1 在与楼板交叉处以及各交叉设置的自动扶梯或自动人行道之间，应设置垂直防护挡板，防护挡板应符合 GB 16899-2011 A.2.4 的具体要求。	1		
20			6.2.1.2 扶手带和护壁板应保持清洁，扶手带不应随温度升高而出现粘腻和异味。扶手带不应脱离扶手导轨，应与电梯运行同步。	2		
21			6.2.1.3 梯级踏板、梯级踢板和梳齿应保证完整无缺损。	2		
22			6.2.1.4 梯级两侧应利用黄线警戒正确的站立区域，防止乘客接触到围裙板出现意外。	1		
23			6.2.1.5 自动扶梯末端的梳齿平层宜提供照明，以警示乘客准备走出电梯。	1		
24		6.2.2 乘坐过程 (2分)	6.2.2.1 维保组织应对电梯运行时产生的噪声与振动采取必要控制措施，并进行充分地舒适性测试，以满足电梯日常运行中的乘梯人体体验。	1		
25			6.2.2.2 自动扶梯和自动人行道运行速度应保证乘梯人顺利步入和走出电梯，速度要求应符合 GB 16899-2011 5.4.1.2 的规定。	1		
26			6.2.3 自动扶梯和自动人行道舒适度评价体系 (1分)	6.2.3 电梯维保公司应根据 6.2.1 和 6.2.3 的要求，建立自动扶梯和自动人行道舒适度评价体系，通过分析评价提升维保服务能力。	1	

1.57. 表 A.3 电梯维保服务管理基础评价表

评价项目	评价内容	给定分数	评价得分
7.1 总则	维保按照 GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》建立、实施和保持质量管理体系的情况。	0-12 分	
	维保组织是否依法取得电梯维修许可资格，并根据《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》实施电梯的维保服务。不得将维修保养业务以任何形式转包，分包，或将电梯维修许可资格转让或租借，挂靠（直接判断）。	0 分或 14 分	
7.2 风险的识别与应急管理	维保建立并实施贯穿维修服务全过程的风险与应急管理机制的情况。	0-10 分	
7.3 人力资源	维保组织应配备与其电梯维保服务相适应维护保养人员和质量管理人员。	0-8 分	
	应当配备相应人数的作业人员，各工种作业人员能力水平与电梯安全运行的实际情况应和承担工作量相符合。	0-8 分	
7.4 设备和设施	维保组织应配备必要的维保设备、设施、检验与试验装置，建立台账，按照策划的要求实施维护和保养，保留相应记录。	0-12 分	
	维保组织做好电梯主要部件和零配件的管理和提供，确保电梯的主要部件和零配件供应及时。	0-12 分	
	维保组织为电梯维保服务人员配备足够的能够独立调配使用的固定式和（或）移动式的设备设施、工具、检测仪器和备品备件等资源。	0-8 分	
7.5. 服务理念和制度	维保组织应有明确的服务理念。	0-4 分	
	维保组织应建立完整的维保服务规章制度。	0-6 分	
	维保组织应妥善保管维保合同、维保计划和方案、维保记录、客户信息等重要资料，并确保需要时快速查询调阅。	0-6 分	

附录 B  
(规范性附录)

电梯维保组织质量管理体系升级版审核要求

**1.58. B.1 电梯维保组织质量管理体系升级版审核总体要求**

B.1.1 附录 D 给出了维保组织进行质量管理体系升级版的认证的特定要求，开展质量管理体系升级版审核时，应依据表 B.1 给出的质量管理体系升级版审核工具实施，审核应包括符合 GB/T 19001 以及本标准附录 D 规定的内容。

B.1.2 电梯维保组织质量管理体系升级版的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

表 B.1、表 B.2、表 B.3 和表 B.4 给出了电梯维保质量管理体系升级版的审核工具。

表 B.1 维保组织质量管理体系升级版等级描述

序号	质量管理体系升级版要求	成熟度等级划分与描述			
		第一级	第二级	第三级	第四级
1	D1.1 组织及其环境	组织初步形成了系统方法，开始收集了与组织战略方向并实现其预期结果的能力内外部环境因素。	明确了与组织战略方向并实现其预期结果的能力内外部环境因素，能系统评价和改进关键过程。	能够系统运用管理分析工具，较准确理解组织内外部因素，并适时进行有效的监视和评审，具备市场竞争的敏感度。	组织有效的制定了企业的使命、愿景和战略目标。能够熟悉运用管理分析工具，定期评审企业战略、使命、愿景，以通过分析组织内外部环境因素确定持续的能力。
2	D1.2 相关方需求和期望	初步识别了员工、供应商和管理组织等相关方的需求和期望。	系统识别了管理组织、乘梯人、员工、组织所有者和股东、供方和合作伙伴、社会相关方的需求和期望，能分析不同相关方的重要程度，有针对性加以区别对待。	深刻理解了各类型相关方需求和期望差异性，能够处理好与相关方的关系管理。	全面理解了相关方需求和期望差异性，关系管理中的智商和情商运用已达到能促进行组织实现持续成功。

3	D1.3 确定质量管理体系范围	初步能够结合组织内外部因素、相关方要求、产品和服务确定质量管理体系边界、适用性和范围。	充分考虑了组织内外部因素、相关方要求、产品和服务确定质量管理体系边界、适用性和范围，界定基本准确。	明确界定了质量管理体系边界、适用性和范围，并能考虑与其他管理体系融合。	对组织内外部因素、相关方要求、产品和服务相关信息分析透彻，物理边界、组织边界、逻辑边界、业务边界、技术边界与范围清晰明确，与其他管理体系融合具有互补性。
4	D2 质量管理体系及其过程	能够从满足顾客的要求，初步建立、实施、保持和改进质量管理体系。	建立、实施、保持和改进质量管理体系的总体思路明确，质量管理体系过程识别是基于过程方法，确定关键过程，考虑与核心竞争力关联程度。	在满足质量管理体系标准的基础上，致力于质量管理体系与组织业务融合，纳入组织经营管理之中。对关键过程确定清晰、具体和可测量。	质量管理体系及其过程融合了先进的管理方法，质量管理体系在组织的整体绩效管理中起到引领的作用。组织对关键过程分析，并能与竞争对手和标杆进行对比，提高过程实施的有效性和效率，推动过程的改进和创新。
5	D3.1 领导作用和承诺	最高管理者已初步规范了“以顾客为关注焦点”质量原则，并在实际工作中已于显现关注。发挥领导作用的氛围已初步形成。	最高管理者已担负起质量责任，以“顾客为关注焦点”原则，已基本深入到每个员工岗位之中，发挥领导作用的氛围已经形成。	组织中领导作用中领航和引导作用已发挥作用，组织已形成致力于增强顾客满意为行动指南，找差距、寻改进成为质量管理的主流。面对不确定环境条件下，对突发事件发生，能够敏捷快速反应和处理。 组织的高层管理者对长期和变化负责；中层管理者要对功能性目标负责；基层管理者对短期和效益负责。	组织中领导作用已经转化为企业家精神，具有忧患意识，组织存在的目的是创造顾客，以为顾客提供优质服务成为组织追求卓越的动力，效率优先的理念，构筑组织规范管理 with 实证管理的全面均衡。并以社会责任感的组织行为增强其竞争优势。
6	D3.2 制定质量方针	最高管理者参与了质量方针制定、实施和保持。 质量方针描述符合实际，与组织的宗旨、环境和战略方向基本一致。	最高管理者亲自主持制定了质量方针并实施和保持。包括持续改进质量管理体系和不断提升电梯维保服务水平的承诺。组织的员工已知质量方针的内涵，并向有关相关方传达质量方针。	最高管理者在质量方针方面的示范作用已在员工之中发挥作用，质量方针已成为工作前进中的指南针，与相关方对组织质量方针的沟通，指明了组织致力于顾客满意的方向。	在最高管理者主持下，质量方针与组织的愿景和使命融合在一起，把组织的管理理念（原则）和实践与组织驱动因素联系起来，提升组织能力，支持战略目标的实现。
7	D3.3 维保组织的岗位、职责和权限	组织的岗位识别、职责和权限的规定，符合组织的实际情况。	组织的岗位、职责和权限相匹配。组织架构图与职能分配表能显示出主要的业务部门与支持部门的逻辑关系。对分支机构和（或）维修点有职责分工和权限分配。	组织岗位、职责和权限，基本能达到责、权、利等边三角形均衡。组织勇于创新，组织管理从金字塔层级结构的机械管理模式，向网络组织结构的有机管理模式转变。	组织能够明确岗位角色的作用，如决策者、沟通者、协调者、氛围营造者等及其组合，给予相匹配的职责和权限。不拘泥传统管理组织因事设岗的原则，大胆有创造性因人设岗的实破，起到引进人才、发挥人才作用的典范，达到行业标杆水平。
8	D4.1 应对风险和机遇的措施	对风险和机遇的措施的识别和确定已初步规范，是主动进行。	系统识别了管理组织和乘梯人等关键相关方的要求，确定需要应对的风险和机遇，制定了相应措施。	组织能够运用系统方法规划各类型风险管理、识别风险、定性/定量风险分析、规划风险应对、控制风险。	基于风险的思维，已成为组织生存和发展忧患意识，风险管理已融合在组织业务之中，组织已建立风险的防火墙，其管理已成为业内标杆。

9	D4.2 质量目标及其实现的策划	较规范对质量目标及其实现进行策划。质量目标的作用在组织管理中已初见端倪。	系统的对质量目标及其实现进行策划。制定质量目标时遵循了SMART原则,使质量目标更具有针对性。质量目标考虑了电梯维保服务特点进行制定。	组织充分考虑了电梯维保服务特点,能够运用目标管理工具,如平衡计分卡、关键绩效指标KPI等,并与SMART原则、PDCA方法有机结合。	全面系统开展质量目标及其实现策划,构成组织战略的组成部分。质量目标已成为组织内部上下同欲、观念一致的典范,成为行业的标杆。
10	D5.1 资源	资源的管理已形成初步规范性,资源的策划过程,包括对资源的识别、提供和监视得到了实施。存在单人负责维保电梯数量过多的情况。	资源的管理已形成系统的管理方法,能定期进行资源可获得性和适宜性的评审。对资源的策划包括了短期和长期目标。单人负责维保电梯数量满足标准要求。	资源的管理方法是有效的和有效率的。定期评审人员、基础设施、过程运行环境、监视和测量资源、组织的知识及相关过程,并考虑相关方需求和期望。逐渐实现维保电梯网络化管理,提高人员利用率。	通过战略和策划,组织识别了可持续战略资源。全面实现维保电梯网络化管理,组织制定了高效的资源计划,用于组织内外部资源的开发、使用。组织的个人学习和组织学习已融合一体,成为学习型组织,知识工作者在组织中作用和贡献已成为组织发展的支柱。
11	D5.2 能力	对质量管理体系绩效和有效性的有关人员工作能力规定已初步规范。在提升能力方面所采取的措施已全面展开。	对质量管理体系绩效和有效性的有关人员工作能力规定全面、系统、有效。在提升能力方面能有针对性采取分析,合理配备人员。	对质量管理体系绩效和有效性的有关人员工作能力的方法,能与企业实际结合。在提升能力方面所采取措施基本有效,基本无差错。	对质量管理体系绩效和有效性的有关人员工作能力的方法,能结合运用管理工具,方法全面、系统、有效,在行业内成为标杆。
12	D5.3 成文信息	组织已初步规范了成文信息的创建、更新和控制等,在组织成文信息持续方面还有差距。	成文信息的管理契合组织的实际,并系统、有效。但在持续性方面也偶有偏差。	成文信息的管理契合组织的实际,并全面、系统、有效。在组织内覆盖面、持续性方面持续改进。	成文信息的管理已于组织的业务融合在一起,成文信息起到沟通意图、统一行动的作用已显现,达到行业标杆水平。
13	D6.1 产品和服务的要求	组织对电梯维保服务的要求的制定已初步规范,在持续性方面还有差距。	组织建立了与管理组织等顾客的关系,明确与管理组织等顾客接触主要渠道。顾客沟通、电梯维保服务要求的确定、电梯维保服务要求的评审、组织对电梯维保服务要求的更改能持续进行。	组织建立了解顾客和市场的方法,识别和确定顾客需求和期望。电梯维保服务的要求系统、全面、有效。电梯维保服务的要求能运用相应的信息技术,提高有效性和效率。	组织电梯维保服务的要求能兼顾相关方要求,承担社会责任。分享、合作、包容等互联网思维运用在工作之中,同质化服务和差异性服务在行业内已成为典型。
14	D6.2 电梯维保计划和方案	组织对电梯维保服务活动在策划维保计划和方案方面已初步规范,在持续性方面还有差距。	组织电梯维保服务活动的设计和开发策划契合组织实际,维保计划和方案的输入清晰、完整,输出充分适宜,控制基本有效。	组织电梯维保服务活动的设计和开发全面、系统、有效。设计和开发能借助信息技术,提高设计和开发的有效性和效率。	组织能与相关单位建立联合体,共同开发电梯维保服务平台,电梯维保服务活动的设计和开发推动绿色化和智能化服务,成为行业标杆。
15	D6.3 外部提供过程、产品和服务的控制	对外部提供的过程、产品和服务的控制已初步规范,设置专人负责关键零配件、原辅材料供应的管理,部分可实现追溯,供应链评价标准不全面,在持续性方面	建立完善的关键零配件、原辅材料供应的追溯性管理系统,建立供应链评价标准。对外部提供的过程、产品和服务的控制与组织实际情况相吻合,控制良好。	组织对外部提供的过程、产品和服务的控制全面、系统、有效。其控制已运用信息化平台,对关键零配件、原辅材料供应可实现平台化实时追溯信息,控制效果明显。	组织对外部提供的过程、产品和服务的控制,能兼顾相关方需求和期望,建立了绿色供应链管理体系,其控制水平已达到业内标杆水平。

		还有差距。			
16	D6.4 电梯维保服务的提供	组织较好的完成各项维保任务，记录表格填写清晰，有交接，维保档案专人管理。偶尔出现电梯故障，业主存在一定投诉。	对维保电梯进行安全符合性确认，保质保量完成各项维保任务，实现部分重点维保记录和档案的无纸化管理，电梯故障率低，投诉少。有能力为业主提出电梯安全运行可行性建议。	组织的电梯维保服务管理某些方面能够借鉴世界优秀的管理模式，执行力较强，接近行业领先或标杆水平。电梯可实现12个月以上的无故障运行，12个月内无投诉。	组织以标准化、精细化、可视化、柔性化、信息化为路径，组织的电梯维保管理处于行业领先水平，成为行业的标杆。
17	D6.5 故障急修和困人救援	可以保证处理事故到场时间，部分急修由于能力不足存在处理延误，记录有专人负责管理，顾客抱怨少。	严格按照标准要求实施故障急修和困人救援，对急修问题处理及时，记录中问题描述清晰，以开展部分智能化手段提供动态监管。	定期演练急修和困人救援预案，部分维保电梯采用网络智能化管理，实现实时监控电梯运行情况。	每个维保点均有专人值班，12个月内未发生故障急修和困人事件，实现所有维保活动全网络智能化管理，成为行业标杆。
18	D6.6 应急管理	制定了各类型预案，按标准要求进行了演练，留存相关记录。	预案内容满足各种突发情况，内容详尽，演练分桌面演练和实地演练，演练记录清晰完整，部分演练邀请相关方参加。	初步建立应急网络，在重点项目间可实现人员有效调配，部分应急工作与相关方办公网络衔接。	建立完备的应急救援指挥系统，实现全网络智能化应急管理，真正做到防患于未然，成为行业标杆。
19	D6.7 故障与投诉	专人负责24小时值班电话，每个电话投诉记录清晰完整，反馈问题处理及时。	对每个投诉电话进行录音，并设置录音记录保存管理规定，对反馈的问题的处理情况有回访，根据回访情况进行进一步改善工作流程。	初步建立问题投诉与技术部门考核挂钩机制，对问题的处理情况及时追踪，技术部门参与顾客回访，解决投诉问题。	建立以问题为导向的技术改进机制，对投诉问题进行分析归类，并交技术部分负责解决，每年根据重大投诉问题制定专项技术革新方案。成为行业标杆。
20	D6.8 服务管理	监控电梯的年前情况和事故隐患，及时与主管部门汇报，对于某些严重安全隐患未做停梯处理。	全力配合电梯年检工作，对符合停梯要求的故障及时沟通，采取停梯等必要措施，记录详实，电梯维修改造工作配合到位。	充分考虑维保电梯的事故隐患，建立隐患排查制度，及时发现可能的隐患风险。初步建立事故隐患在线监测系统。	全面推行事故隐患在线监测，实时监控和记录电梯运行情况，做到防患于未然。成为行业标杆。
21	D6.9 服务质量控制	初步规范了电梯维保服务中各类监视、测量、分析和评价工作，建立了服务质量自我检查制度，客户回访及时，初步考虑服务召回。	系统规定了电梯维保服务中的监视、测量、分析和评价的对象、方法和时机，并进行了全面的监视、分析和评价，合同约定和主管部门的监督检查车结果获得相关方好评。建立并实施服务召回制度。	组织电梯维保服务监视、测量、分析和评价已全面、系统开展，在覆盖面、持续性方面效果比较明显，并取得了良好管理实践。组织能与竞争对手和标杆对比，以推动改进。	组织在电梯维保服务质量的监视、测量、分析和评价在管理实践中已得到行业内认可，顾客满意分析已成为组织市场的晴雨表、经营的指南针，数据驱动、个性化定制（服务）的信息分析及处理成为行业的标杆。

### 1.59. B.2 电梯维保质量管理体系升级版的等级划分准则

B.2.1 质量管理体系升级版的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 给出的成熟度模型，采用四级定性成熟度水平的评价方法，具体见表 B.2 给出管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 B.2 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平通用模型			
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度
特定要求	准则 1 基本水平		准则 1 服务到位	准则 1 最佳实践

B.2.2 应根据表 B.1 给出的审核工具实施对附录 D 的成熟度评价。

B.2.3 表 B.3 给出了质量管理体系升级版要求各条成熟度对应分值。

表 B.3 质量管理体系升级版要求各条成熟度对应分值

序号	质量管理体系升级版要求	总分值	成熟度分值			
			一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度
1	D1.1	2	0.5	1	1.5	2
2	D1.2	4	1	2	3	4

3	D1.3	2	0.5	1	1.5	2
4	D2	2	0.5	1	1.5	2
5	D3.1	4	1	2	3	4
6	D3.2	4	1	2	3	4
7	D3.3	4	1	2	3	4
8	D4.1	4	1	2	3	4
9	D4.2	4	1	2	3	4
10	D5.1	8	2	4	6	8
11	D5.2	6	1.5	3	4.5	6
12	D5.3	2	0.5	1	1.5	2
13	D6.1	4	1	2	3	4
14	D6.2	6	1.5	3	4.5	6
15	D6.3	4	1	2	3	4
16	D6.4	12	3	6	9	12
17	D6.5	6	1.5	3	4.5	6
18	D6.6	6	1.5	3	4.5	6
19	D6.7	4	1	2	3	4
20	D6.8	4	1	2	3	4
21	D6.9	8	2	4	6	8
	合计	100	25	50	75	100

B.2.4 在实施电梯维保服务认证管理要求和质量管理体系升级版的成熟度评价时：

a) 根据表 B.1 对附录 D（的相关章节号）的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；

- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数  $M=\{0, 1\}$ ，当发生下列任一情况， $M=0$ ，否则  $M=1$ ：
  - 1) D1.1、D1.2、D1.3、D2、D3.1、D3.2、D3.3、D4.1、D4.2、D5.3、D6.1 中，同时有超过 4 项成熟度无法达到一级水平；
  - 2) D5.1、D5.2、D6.2、D6.3、D6.4、D6.5、D6.6、D6.7、D6.8、D6.9 中，任意一项无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
  - 1) 25 分（含）~50 分，一级，单项条款得分应不低于“0.5”分；
  - 2) 50 分（含）~75 分，二级，单项条款得分应不低于“1”分；
  - 3) 75 分（含）~90 分，三级，单项条款得分应不低于“1.5”分；
  - 4) 90 分（含）~100 分，四级，单项条款得分应不低于“2”分。

### **1.60. B.3 质量管理体系升级版认证结果**

B.3.1 质量管理体系升级版认证结果分为通过、不通过。其中：

- a) 通过是指审核达到一级（含）以上成熟度水平；
- b) 不通过是指审核低于一级成熟度水平。

B.3.2 质量管理体系升级版认证结果的排序，通常从低到高，即由 A 级~AAA 级，分为 3 个等级，对质量管理体系升级版审核达到四级成熟度，可在最高认证级别上增加+，如表 B.4 所示。

B.3.3 质量管理体系升级版认证结果宜根据表 B.4 评价其结果，授予认证及级别。

表 B.4 质量管理体系升级版认证结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	认证级别
1	达到四级水平	AAA <sup>+</sup>
2	达到三级水平	AAA
3	达到二级水平	AA
4	达到一级水平	A

附录 C  
(规范性附录)  
服务认证与管理体系结合审核指南

**1.61. C.1 范围**

本文件为电梯维保服务与管理体系认证机构实施结合审核提供指南，适用于认证机构组织对电梯维保服务与管理体系认证的结合审核管理。

**1.62. C.2 依据**

ISO 19011:2018 《管理体系审核指南》

ISO 17021-1: 2015 《管理体系认证机构要求》

CNAS-GC02:2014 《管理体系结合审核应用指南》

**1.63. C.3 术语和定义**

C.3.1 结合审核 combined audit

认证机构对一个客户同时按照两个或两个以上服务认证或管理体系标准要求实施的审核。

C.3.2 一体化审核 integrated audit

一个客户已将两个或两个以上服务认证及管理体系标准要求的整合在一个单一的管理体系中，认证机构对其按照一个以上标准同时实施的审核。

**1.64. C.4 结合审核的实施和管理**

C.4.1 结合审核的准备信息

C.4.1.1 认证机构在策划结合审核方案时宜获得受审核组织的信息，包括但不限于：

a) 电梯维修服务组织的服务及管理体系的状况，如：

- 1) 结合审核所涉及的管理体系的数量以及各管理体系覆盖范围的界定情况；
- 2) 电梯维保服务认证与多个管理体系标准或规范的要求是否一体化实施，以及一体化的程度；
- 3) 结合审核所涉及体系运行的成熟度，如附录B中的表1所述内容等。

b) 电梯维保服务认证与某一管理体系所关注的组织特定绩效相关的方面及其复杂程度，如：服务认证的顾客感知和体验、对服务质量产生重要影响的因素等；

c) 组织的结构及其业务活动，包括：

- 1) 组织规模、管理模式、场所及其分布；
- 2) 行政许可要求等；
- 3) 针对不同管理体系要求所识别的主要过程、活动和场所；
- 4) 识别组织外包的过程和/或活动。

C.4.1.2 为了有效地实施结合审核，必要时，认证机构可以安排对组织的预访问，以便了解组织的相关信息。

C.4.2 结合审核方案

除了本标准第4、5、6章的要求及ISO 19011: 2018 《管理体系审核指南》有关审核方案管理的指南之外，认证机构在制定结合审核方案及对其实施管理时还宜考虑的因素包括，但不限于：

a) 结合审核的目的；

b) 结合审核所涉及的服务认证及管理体系标准和/或规范性文件；

c) 结合审核的风险识别，如：

- 1) 与每一个体系相关的法律、法规要求的情况，
- 2) 对受审核组织及其所建立的体系的信任度，
- 3) 受审核组织的行业风险和社会关注程度，
- 4) 认证机构现有认证资源的配置基础等；

d) 根据结合审核的风险识别，认证应采取的控制和降低认证风险的措施；

e) 结合审核有效性的保证措施，如：

1) 确保实施结合审核的审核组能力满足所有认证的需求。在确定审核任务时，应依据审核组成员的能力，合理地分配审核任务，并确保对每个认证体系审核的完整性；

2) 确保结合审核计划充分考虑了对两阶段审核内容的安排；

3) 确保结合审核计划考虑了组织的所建立的电梯维保服务认证及管理体的状况，如：体系数量、一体化程度以及体系运行的成熟度等；

4) 根据审核的性质（如：初次认证审核，监督审核或再认证审核等），确保结合审核计划覆盖了与电梯维保服务认证及每一个管理体系标准和/或规范性文件的要求相关的过程和活动。并为针对每一个体系标准和/或规范性文件的审核提供足够的审核时间；

5) 确保针对每一个体系标准和/或规范性文件的审核深度，包括：应关注的审核要求和抽样量，特别是有关每个体系的重要过程、活动、现场或场所等；

6) 确保审核报告清楚地表明与每一个体系标准或规范性文件的所有要求的符合性，并包括分析和描述与每个体系标准或规范性文件相关的不符合；

7) 当结合审核中提出的不符合涉及电梯维保服务认证及多个体系标准或规范性文件时，确保受审核组织针对每一个体系标准或规范性文件提出必要的纠正和纠正措施，并确保验证纠正和纠正措施的人员具有相应的能力。

f) 对两阶段审核要求及其审核内容与结合审核计划的协调做出安排。若承担两阶段审核任务的组长分别由不同的人员担任时，结合审核方案还宜对此情况做出充分的安排，以确保第二阶段的审核组长能够获取必要的信息，保证其对有关的审核要求和审核内容有充分的理解。

#### C.4.3 结合审核计划

C.4.3.1 除了ISO 17021-1中9.2.3的要求之外，在制定审核计划时还宜考虑或注意的方面包括，但不限于：

1) 结合审核的时机，即：

- a) 针对电梯维保服务认证及每一个管理体系标准或规范性文件均是初次认证审核时，实施结合审核；
- b) 在针对电梯维保服务认证与不同的管理体系标准或规范性文件的不同认证审核阶段，如初次认证审核、监督审核、再认证审核等，实施结合审核；或
- c) 在针对电梯维保服务认证及不同的管理体系标准或规范性文件的初次认证审核的不同审核阶段，如第一阶段、第二阶段等，实施结合审核。

2) 结合审核的范围，即对于不同的体系标准或规范性文件而言：

- a) 同一受审核组织的审核范围可能是一致的；或
- b) 同一受审核组织的审核的范围可能是不一致的。

3) 结合审核的抽样方案

- a) 选择并组合审核样本的前提应确保通过结合审核能够充分、客观地判定组织的电梯维保服务认证及管理体系与每一个体系标准或规范性文件的符合性与有效性；

b) 实施结合审核时，审核组宜根据每一个电梯维保服务认证与管理体系标准或规范性文件的要求及其关注内容的不同（如：质量控制、环境因素及其影响控制、危险源及其风险控制等）确定审核的现场、审核样本的选择、抽样基数及抽样数量。只有在满足各管理体系标准或规范性文件要求的前提下，才能考虑抽样样本的结合，而不能仅是考虑审核的经济性和便利性，如：

电梯维保服务认证审核强调的内容：如本标准附录A电梯维保服务测评工具；

质量管理体系升级版审核强调的内容：如附录D质量管理体系升级版要求认证中关于电梯维保组织的特定要求等；

C.4.3.2 当对组织的电梯维保与管理体系实施两阶段结合审核时，在第一阶段结合审核后，必要时认证机构可根据获取的组织电梯维保服务认证及管理体系一体化程度的信息和组织人员对与每个认证体系相关的问题的回答能力重新核定第二阶段审核人日数。认证机构如根据第一阶段确认的信息调整第二阶段审核时间，应与受审核组织充分沟通并保留第二阶段审核时间调整合理性的记录。

#### C.4.4 结合审核组

C.4.4.1 认证机构有责任确保结合审核组满足每一个体系认证对审核组的要求。

##### C.4.4.2 结合审核组的能力

除ISO 19011-2018以及相关要求指南外，对于结合审核组，认证机构还宜考虑：

a) 结合审核组长，应具备策划、组织、协调结合审核的能力，并满足电梯维保服务认证及每一个管理体系认证对组长的要求。否则，可以设立副组长以满足服务认证及每一个管理体系认证对组长的要求，并负责做出结合审核组长没有能力做出的那部分推荐意见。

b) 结合审核组的审核成员，应具备与其承担的审核工作相适应的能力。当一个审核员审核与二个或多个服务及体系共有的要求相关的过程或活动时，审核人员应具备对服务认证及每一个管理体系的审核能力（包括技术能力）；当对与服务认证及每个管理体系特有要求相关的过程和活动审核时，确保由具备相应能力和背景的审核员实施审核。

c) 考虑电梯维保服务及每一个管理体系认证对技术专家的需求，可选择多名技术专家为结合审核组提供技术支持。

d) 结合审核组的组成及其任务分配宜考虑组织的服务认证及管理体系的成熟度情况，并使得审核员的能力及其任务与受审核组织的体系情况相适应。

#### C.4.5 结合审核的人日数

C.4.5.1 认证机构有责任确保结合审核计划为针对电梯维保服务认证及每一个管理体系标准和/或规范性文件要求的审核提供足够的审核时间。

C.4.5.2 相关认可准则为单一的管理体系认证提供了确定审核人日数的基本要求和办法，并且在基本要求的基础上增加或减少审核人日数提供了可考虑因素。除此之外，对于结合审核，认证机构还宜考虑以下因素（不仅限于）来确定结合审核的人日数，而不应简单地相对单一的管理体系审核减少结合审核的人日数。即：

a) 结合审核所涉及的管理体系的数量；

b) 电梯维保服务认证与多个管理体系标准或规范的要求是否一体化实施，以及管理体系的一体化程度；

c) 体系运行的成熟度（如：体系建立的时间、内审/管理评审的结果、以往外部审核的结果以及标准表1示例要求等）；

d) 针对电梯维保服务认证及每一个管理体系标准或规范性文件而言，审核范围不一致的情况；

e) 针对不同的服务认证及管理体系认证存在的过程、活动、场所的差异和每个管理体系的要求和关注方面的差异，所导致的审核抽样方案的差异情况；

f) 受审核组织所涉及的技术领域的风险程度;

g) 受审核组织的结构及其业务活动;

h) 审核组长和审核组成员所具备的审核能力, 如: 组长的策划、组织和协调结合审核的能力, 每个成员所具备的对多个管理体系的审核能力和实施结合审核的能力, 以及必要的审核员资格等。

C. 4. 5. 3 对一体化管理体系的审核中, 审核时间应满足相关管理体审核时间的策划要求, 如IAF 发布的强制性文件IAF MD11:2013《ISO/IEC 17021 在一体化管理体系审核中的运用》(CNAS-CC106)的要求。

注1:

若结合审核中组织建立了多套管理体系而并未一体化形成一套独立的管理体系, 则认证机构可以单独计算每个管理体系审核时间通过累加求和确定结合审核的时间, 此时不宜再对结合审核时间的计算值进行缩减;

注2:

对于认可的机构应根据IAF 发布的强制性文件IAF MD11:2013《ISO/IEC 17021 在一体化管理体系审核中的运用》(CNAS-CC106)未予规定的其他结合审核, 认证机构也应保留确定审核时间的记录以及对审核时间计算值调整的合理性的记录。



## 附录D

(规范性附录)

### 质量管理体系补充要求

维保组织应按照GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》建立、实施和保持质量管理体系，并在此基础上依据本章节建立具有行业特色的质量管理体系，从而达到质量管理体系升级版的要求，持续提升其质量管理绩效，增强顾客满意。

#### D.1 组织环境

##### D.1.1 组织及其环境

维保组织应说明如何确定、监视和评审与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。这些因素可以包括国家和地方与电梯相关的法律法规、技术标准、电梯制造和维护技术、同行业竞争、市场环境等因素。

##### D.1.2 相关方需求和期望

D.1.2.1 维保组织应说明对电梯维保服务能力具有影响或潜在影响的与质量管理体系有关的相关方，尤其是管理组织和乘梯人，并创造与一个或多个相关方对话的机会，确定与质量管理体系有关的相关方的要求。

D.1.2.2 从事电梯的安装、改造、修理的维保组织，应依法取得电梯维修许可资格，并根据其许可范围开展活动。

D.1.2.3 从事电梯的安装、改造、修理的维保组织，应根据《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》实施电梯的维保服务。不得将维修保养业务以任何形式转包，也不得将维修保养业务分包给无资质的单位和个人。不得将电梯维修许可资格转让或租借，严禁挂靠。

##### D.1.3 确定质量管理体系范围

维保组织应基于GB/T 19001-2016标准4.1和4.2条款中提供的各种内外部因素、管理组织和乘梯人等相关方要求，结合电梯维保服务过程，确定质量管理体系范围边界和适用性。

#### D.2 质量管理体系及其过程

维保组织应说明建立、实施、保持和持续改进质量管理体系的总思路。明确质量管理体系所需的过程及其在整个电梯维保服务过程中的应用。

#### D.3 领导作用

##### D.3.1 领导作用和承诺

###### D.3.1.1 总则

维保组织应从以下方面说明领导作用和承诺：

- 确保质量管理体系要求融入电梯维保服务过程；
- 确保在组织质量管理体系和电梯维保服务过程中使用过程方法和基于风险的思维；
- 促使电梯维保人员积极参与、指导和支持他们为质量管理体系的有效性作出贡献；
- 行之有效的促进维保组织采取行动，推动改进质量管理体系和电梯维保服务水平；

###### D.3.1.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应从以下方面说明其以顾客为关注焦点：

a) 确定、理解并持续地满足管理组织和乘梯人等相关方的要求，以及满足国家和地方与电梯相关的法律法规和技术标准等要求；

b) 确定和应对与电梯维护相关的风险和机遇，这些风险和机遇可能影响电梯维保服务的质量水平，增强管理组织和乘梯人的满意程度；

##### D.3.2 制定质量方针

最高管理者如何考虑从以下方面，制定、实施和保持质量方针：

- a) 适应维保组织的服务宗旨，并支持其战略方向；
- b) 为建立质量目标提供框架；
- c) 包括满足国家和地方与电梯相关的法律法规和技术标准等要求、管理组织和乘梯人等相关方要求的承诺；
- d) 包括持续改进质量管理体系和不断提升电梯维保服务水平的承诺。

#### D.3.3 维保组织的岗位、职责和权限

D.3.3.1 最高管理者应确保组织与电梯维保服务相关的管理岗位、技术岗位的职责、权限得到分配、沟通 and 理解。

D.3.3.2 当维保组织设置分支机构和（或）维修保养施工点时，分支机构和（或）维修保养施工点需经法人授权。授权文件应明确负责人和对授权的施工类别（指维护、修理和改造）、所施工设备类型、技术参数、区域范围等权限的限制。

### D.4 策划

#### D.4.1 应对风险和机遇的措施

维保组织策划质量管理体系时，应充分考虑管理组织和乘梯人等关键相关方的要求，确定需要应对的风险和机遇，以期不断提升组织综合服务能力，降低潜在不利影响。

#### D.4.2 质量目标及其实现的策划

维保组织应建立质量目标，包括但不限于：

- a) 维保电梯故障率；
- b) 备品备件供应时间和质量水平；
- c) 电梯维保人员能力；
- d) 管理组织和乘梯人满意度；
- e) 应急响应机制执行良好率等。

### D.5 支持

#### D.5.1 资源

##### D.5.1.1 人员

D.5.1.1.1 维保组织应配备与其电梯维保服务相适应维护保养人员和质量管理人员。从事维修保养服务的技术人员和作业人员应与电梯维修保养服务单位签订合法有效的劳动合同，并经相关部门考核合格并取得《特种设备作业人员证》。未取得《特种设备作业人员证》的人员不得开展电梯维保作业。

D.5.1.1.2 组织应当配备相应的作业人员，且各工种作业人员能力水平与电梯安全运行的实际情况和承担工作量相符合。为确保电梯维保工作质量，电梯维保人员人均维保电梯数量原则上不应多于30台，且每部电梯配备的维保人员不宜少于2人。

##### D.5.1.2 基础设施

D.5.1.2.1 维保组织应配备必要的维保设备、设施、检验与试验装置，建立台账，按照策划的要求实施维护和保养，保留相应记录。对于检验与试验装置制订检定或校准计划，按策划进行检定或校准，保留相应记录。

D.5.1.2.2 维保组织应根据电梯安装地点和服务场所的分布情况、维保合同约定情况，以及相关法规的要求，做好电梯主要部件和零配件的管理和提供，确保电梯的主要部件和零配件供应及时，以减少电梯停用时间；确保服务的及时性，以减少因电梯停用给最终用户带来的不便。

D.5.1.2.3 维保组织应建立主要部件和零配件进出库记录和台帐档案。原制造厂能提供零配件的，应使用原厂家零配件，如原制造厂不能提供零配件的，应保证供应的零配件不会导致整机的安全质量性能下降。

D.5.1.2.4 维保组织应在开展维保服务前，为电梯维保服务人员配备足够的能够独立调配使用的固定式和（或）

移动式设备设施、工具、检测仪器和备品备件等资源。

#### D.5.1.3 监视和测量资源

维保组织应根据电梯维保计划的内容，策划体系运行过程中需要实施的监视和测量活动、监测的项目及要求，提供证据说明所涉及监视和测量资源并得到维护，以确保结果有效、可靠和持续适合其用途。

#### D.5.1.4 组织的知识

维保组织应不断通过收集电梯维保服务经验，提升自身的知识储备，组织的知识包括但不限于：

- a) 电梯机械系统故障的成因与维修知识；
- b) 电梯电控系统故障的成因与维修知识；
- c) 电梯日常维护、中修、大修和改造知识；
- d) 电梯应急救援常识等。

#### D.5.2 能力

D.5.2.1 维保组织应对电梯维保人员进行公司、部门、班组三级安全教育和培训；开展岗位技能、安全技术规范、应急救援方法和相关法律法规等培训，确保其具备必要的安全作业知识和作业技能，并保留培训和考核记录。

D.5.2.2 电梯维保人员应具备电气或机械基础知识，熟悉电梯结构、原理和各部件性能，熟知相关制度、法规和安全技术规范，熟知应急预案和应急救援方法，具备相应的安全技术知识与技能，具备故障报修应急处理能力，熟练掌握常用工具、仪器仪表使用方法。

#### D.5.3 成文信息

##### D.5.3.1 总则

维保组织的成文信息至少应包括：

- a) 电梯维护保养计划；
- b) 电梯维修工程定案和改造定案。

##### D.5.3.2 创建和更新

维保组织应根据电梯的安全技术规范以及电梯产品安装使用维护说明书的要求，制定维护保养计划和电梯维修工程定案和改造定案，并提前告知使用单位，由使用单位做出公示。

## D.6 运行

### D.6.1 产品和服务的要求

D.6.1.1 维保组织应与管理组织沟通确定电梯维保服务需求，双方确认需求后签订电梯维保合同。

D.6.1.2 维保组织应与电梯管理或使用单位签订电梯维保合同，并履行合同义务。应当根据电梯的运行、技术状况，将下列内容纳入电梯维保合同：

- a) 维保的内容和执行标准及质量要求；
- b) 维保时间频次与期限；
- c) 维保单位和使用单位双方的权利、义务与责任；
- d) 故障报修和应急救援抵达时间及其他；
- e) 备件供应时限和质量保证承诺；
- f) 电梯定期检验费用支付方式。

D.6.1.3 维保组织应按照行业自律的要求公开其服务承诺，内容包括但不限于：遵守的法律、法规和相关标准；不将维修保养业务转包，不将维修保养业务分包给无资质的单位和个人；保证维修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小时服务，受理投诉以及明确违约责任处置等。

### D.6.2 电梯维保计划和方案

D.6.2.1 维保组织在策划维保计划和方案内容时，至少应考虑：

- a) 对各部件、子系统和相关部位的清洁、润滑、调整、检查、测试、调试、修理和更换零配件的项目周期;
- b) 对相关部件、子系统进行测试的项目和周期;
- c) 对电梯进行全面检查的项目和周期;
- d) 维保作业的指导性文件;
- e) 相关记录要求。

实施现场维保时, 如果发现电梯存在的问题需要通过增加维保项目(内容)予以解决的, 应及时修订维保计划与方案。

D. 6. 2. 2 维保组织应根据相关法规、技术标准, 以及以下情况确定维保内容和维保周期:

- (1) 电梯的类别和设计特性;
- (2) 电梯的用途和经历(包括: 故障、事故、修改和改造等);
- (3) 电梯的使用环境;
- (4) 电梯的年限和磨损情况;
- (5) 使用管理情况;
- (6) 电梯制造单位的建议。

必要时, 可以对电梯的维保内容和维保周期进行调整, 并保留调整的记录。

D. 6. 3 外部提供过程、产品和服务的控制

D. 6. 3. 1 维保组织应建立关键零配件、原辅材料供应的可追溯性系统。

D. 6. 3. 2 在实施供应链管理时, 宜通过基于顾客导向建立供应链质量管理测评体系, 供应链测评标准可包括:

- a) 采购额;
- b) 客户质量投诉;
- c) 供应链质量控制及改进意愿;
- d) 供应链质量控制及改进能力等。

D. 6. 4 电梯维保服务的提供

D. 6. 4. 1 维保组织应对新承担维保工作的电梯的安全技术规范要求符合性进行确认, 并出具确认报告。

D. 6. 4. 2 电梯的维保项目可以分为半月、季度、半年、年度等四类。各类维保的基本项目(内容)和要求应符合 TSG T5002—2017 的附件A、附件B、附件C和附件D。

D. 6. 4. 3 维保组织应建立电梯的维保工作的作业文件, 确保以下活动有效控制:

- a) 电梯维保人员到达后应首先告知此次电梯维保作业, 向电梯使用单位了解电梯运行情况, 并查看使用单位的电梯运行记录;
- b) 在维保电梯基站或自动扶梯、自动人行道出入口设置警示标识;
- c) 按照维保计划和相应的作业指导书和安全操作过程实施维保工作;
- d) 维保作业完成后试运行电梯, 验证电梯运行是否正常;
- e) 电梯使用单位安全管理人员对此次维保进行确认并签字, 维保工作结束;
- f) 作业人员在完成日常维修保养服务后应填写日常维修保养记录, 并按照规定履行使用单位相关人员签名确认的手续。

D. 6. 4. 4 维保组织在日常维修保养过程中发现安全隐患时, 应及时书面告知电梯使用单位; 对存在严重安全隐患的电梯必须停止交付使用, 并书面告知使用单位, 对使用单位拒绝停止使用电梯的, 维修保养单位应报告所在地特种设备安全监察机构。

D.6.4.5 维保组织在服务过程中,如果发现电梯存在的问题需要通过增加维保项目(内容)予以解决的,维保单位应当相应增加并且及时修订维保计划与方案。

#### D.6.4.6 维保记录

D.6.4.6.1 维保组织进行电梯维保,应保留维保记录,并经使用单位安全管理人员签字确认。维保记录至少包括以下内容:

a) 电梯的基本情况和技术参数,包括整机制造、安装、改造、重大修理单位名称,电梯品种(型式),产品编号,设备代码,电梯型号或者改造后的型号,电梯基本技术参数;

b) 使用单位、使用地点、使用单位内编号;

c) 维保单位、维保日期、维保人员(签字);

d) 维保的项目(内容),进行的维保工作,达到的要求,发生调整、更换易损件等工作时的详细记载。

D.6.4.6.2 维保组织应建立每台电梯的维保记录,及时归入电梯安全技术档案,并且至少保存4年。

D.6.4.6.3 维保组织采用信息化技术实现无纸化电梯维保记录的,其维保记录格式、内容和要求应当满足相关法律、法规和安全技术规范的要求。使用无纸化电梯维保记录系统的,其数据在保存过程中不得有任何程度和任何形式的更改,确保存储数据的公正、客观和安全,并可实时进行查询。

#### D.6.5 故障急修和困人救援

D.6.5.1 维保组织在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作业人员赶到设备所在地。在电梯困人需要实施现场救援的情况下,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。

D.6.5.2 故障急修和困人救援作业应符合相关安全要求,困人救援作业应按照应急预案的要求进行,采取措施防止安全事故发生。

D.6.5.3 故障急修一般在6小时内处理完毕。在约定时间内未能处理完毕的,应向使用单位做出合理解释,约定处理完毕的时限。

D.6.5.4 对于不能当天修复的电梯,应暂停使用,并在现场设置警示标志和护栏等有效的安全防护措施。

D.6.5.5 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,并按照规定履行使用单位相关人员签名确认等手续。

D.6.5.6 维保组织应积极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,提高维修保养管理水平。

#### D.6.6 应急管理

D.6.6.1 维保组织应制定应急救援预案,每6个月至少针对本单位维保的不同类别(类型)的电梯按照相应预案的规定和要求进行一次应急演练。

D.6.6.2 维保组织应制定和实施应急演练计划。演练计划主要包括演练的地点、日期、参与部门及人员、演练项目及事件描述和演练步骤。

D.6.6.3 维保组织应对应急演练的过程和结果进行记录,并对演练效果进行评价以便采取改进措施。

#### D.6.7 故障与投诉

D.6.7.1 维保组织应对外公布电梯故障受理值班电话,并安排专人24小时接听电话。

D.6.7.2 维保组织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具备直接受理和处理投诉事宜的能力,并使用文明规范用语。

D.6.7.3 接听故障受理值班电话和投诉电话的服务人员应做好电话记录。其内容应包括接听电话日期、时间、使用单位、受理内容、用户的具体要求和意见以及初步处理办法等。

D.6.7.4 维保组织受理故障通报或用户投诉后,应及时安排人员到场进行处理,不应拖延、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。

#### D.6.8 服务管理

D.6.8.1 在电梯检验合格有效期届满前一个月时，维保组织应书面告知管理组织提出定期检验要求。并对电梯进行安全性能确认，对维保过程中发现的事故隐患，要及时整改并告知使用单位，对电梯超期未检或存在严重事故隐患的，要及时书面向当地监管部门报告，并应做好相关记录和建立台帐，对电梯存在的严重事故隐患和发生的故障不能及时消除的，应采取停止电梯运行等有效措施，并通知管理组织。

D.6.8.2 维保组织在进行电梯修理和改造前，应书面告知政府主管部门，告知后方可施工。重大维修和改造竣工后，须经施工单位自检合格后，申请专业机构的验收。

#### D.6.9 服务质量控制

D.6.9.1 维保组织对电梯每年度至少进行一次自行检查，自行检查在特种设备检验机构进行定期检验之前进行，自行检查项目及其内容根据使用状况确定，但是不少于本规则年度维保和电梯定期检验规定的项目及其内容，并且向使用单位出具有自行检查和审核人员的签字、加盖维保单位公章或者其他专用章的自行检查记录或者报告。

D.6.9.2 维保组织应建立服务质量自我检查制度，由专职安全检查人员和专职质量检验人员组成检查小组，对服务质量进行检查，对发现的问题及时予以纠正和处理。

D.6.9.3 维保组织应每年度至少进行二次用户回访，调查内容包括服务专业性和规范性、安全性、乘梯人的体验等。对于调查反馈的信息，应能及时处理，分析原因，采取改进措施，不断提升服务质量。

D.6.9.4 维保组织应积极配合电梯使用单位实施服务质量的检查，确认符合合同的要求。

D.6.9.5 维保组织应积极配合特种设备安全监察机构对维修保养服务质量的监督检查。

D.6.9.6 维保组织应建立问题电梯服务召回制度，针对以下问题电梯应采取相应的处理措施：

- a) 因自身技术水平不足，无法达到技术要求造成的问题电梯。
- b) 因更换的零部件的质量性能未能达到设计技术标准要求的问题电梯。

D.6.9.7 属于以下情况的问题电梯不适用于服务召回，维保组织应建议使用单位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，不符合现行安全技术标准，存在严重安全隐患。
- b) 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。
- c) 拖动系统落后，能耗严重的。
- 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) 其它不具备维修价值的设备或零部件。

D.6.9.8 对于客户使用不当或管理不善造成的问题电梯，维保组织应及时书面向使用单位反馈相关情况，提出安全使用管理意见。

## 附件 2

## CCAA 团体标准草案编制说明

基本信息			
标准草案名称	中文	电梯维保服务 评价规范	
	英文	Elevator maintenance service-Evaluation standard	
项目类型	<input checked="" type="checkbox"/> 制定 <input type="checkbox"/> 修订 (被修订标准名称及编号:                      )		计划编号 2018TB002
起止时间	2019年2月—2020年4月		
标准起草单位	暂略		
起草组成员	暂略		
项目调整情况	无		
背景、目的和意义			
背景	<p>在我国电梯平均使用寿命普遍大于 15 年的背景下, 要保证电梯的整体安全运行, 安装和后期维保工作至关重要。在电梯行业内有这样一句不成文的话叫“电梯的整体安全运行品质, 前期安装占五成、后期维保占三成”。目前电梯安装企业从事安装作业人员普遍存在着文化水平不高、年轻人员多、从业时间短、外施人员多, 整体安装队伍技术水平不均衡和综合素质不等的问题。作为企业的管理者在面临当前现状时, 没有一套行之有效的管理标准可以执行, 没有科学化、系统化的服务流程予以管理, 造成安装过程中, 服务主要凭借以往经验。</p> <p>另外在电梯使用过程中, 由于维保单位工作不到位, 也会出现部分电梯缺乏健全的电梯管理制度、没有严格地制订电梯事故应急预案、超期限使用电梯等情形, 增加电梯发生事故的几率。</p> <p>为了逐渐消除这些现象, 保证电梯的维保水平, 通过本项目研究, 旨在为电梯维保企业寻找一套科学的服务提供模式和有效的质量管理办法, 通过深入探究, 建立一套完善的行业服务认证和质量认证标准体系, 提升企业服务能力 and 质量管理水平。</p>		
目的	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对第三方认证机构: 提供一致性、适用性强的服务认证标准, 更好地发挥认证对于电梯维保行业健康发展的促进作用。</li> <li>2. 对乘梯顾客: 客观展示电梯维保服务质量评价结果, 提升其服务感知度, 并使其获得安全、放心的乘梯服务。</li> <li>3. 对电梯维保服务组织: 为电梯维保企业建立一套完善的行业服务认证和质量认证标准体系, 保证电梯维保水平, 提升企业服务能力和质量管理水平。</li> </ol>		

	4. 对电梯维保服务行业：助力行业主管部门加强规范化管理，帮助市场监管，促进组织提供高标准的规范运营服务，激发市场活力，实现产业健康快速发展。
意义	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对于乘梯顾客来说，可以得到安全、专业、可靠的电梯维保服务；</li> <li>2. 对于电梯维保服务组织来说，能够提供专业规范的电梯维保服务；</li> <li>3. 对于电梯维保行业来说，能够规范行业服务流程，提升行业人员服务质量和水平；</li> <li>4. 对于第三方认证机构来说，提供开展服务认证的准则，促进电梯维保行业规范发展。</li> </ol>
<b>工作简况</b>	
标准主要起草人任务分工	<p>北京联合智业认证有限公司牵头负责组织标准起草、研讨、汇总统稿等工作。标准编制工作共分三个小组，第一小组包括北京联合智业认证有限公司、中油阳光物业管理有限公司、大庆油田矿区服务事业部电梯工程公司、北京市房屋安全管理事务中心李启心专家、电梯专家丁毅中，共同负责起草和完善标准的前言、引言、第 1 部分范围、第 2 部分规范性引用文件、第 3 部分术语和定义、第 4 部分服务蓝图、第 5 部分电梯维保服务要求、第 6 部分电梯乘坐舒适性原则共八个部分的编写工作；</p> <p>第二小组包括中联认证中心(北京)有限公司、兴原认证中心有限公司、北京市房屋安全管理事务中心李启心专家、电梯专家丁毅中，共同负责起草和完善标准的第 7 部分质量管理基本要求、附录 D 质量管理体系补充要求；</p> <p>第三小组包括北京埃尔维质量认证中心、兴原认证中心有限公司、麦斯达夫标准化事务所、北京市房屋安全管理事务中心李启心专家、电梯专家丁毅中，共同负责起草和完善标准的第 8 部分服务认证评价、第 9 部分认证结果、附录 A 电梯维保服务测评工具、附录 B 电梯维保组织质量管理体系升级版审核要求、附录 C 服务认证与管理体系结合审核指南。</p>
主要工作过程	<p><b>1. 分工情况</b></p> <p>2019 年 2 月 28 日召开项目启动会，会上就标准背景、工作进展进行汇报，确定了下一阶段时间安排，初步确定标准结构框架与分工安排。</p> <p><b>2. 起草阶段</b></p> <p>各小组分别对标准中负责编写的部分进行调研，深入研究电梯维保行业有关标准、法律法规、国家及行业政策精神，调研乘梯人对于电梯维保服务的了解及预期，调研相关服务机构的需求，调研电梯维保行业现状及存在的主要问题，政府主管部门、行业协会、电梯维保企业多方参与，识别电梯维保服务的关键过程和控制重点，确定了标准要解决的主要问题以及引用和参考的文件。</p> <p>2019 年 4 月 30 日，召开标准内部编制研讨会，讨论了标准需重点关注的问题，进一步确定了标准范围、框架和编制思路。</p> <p>2019 年 7 月 16 日，召开初稿讨论会，所有参编单位根据初稿会审意见进行标准初稿意见汇总。</p> <p>2019 年 11 月 12 日，召开标准草案第二稿讨论会，会上讨论了标准征求意见之前重点完善的问题，并对后续标准完善工作进行了分工。</p> <p>2019 年 12 月 9 号，形成标准草案征求意见稿，并内部征询专家意见。</p>
<b>标准编制原则和确定标准主要内容的论据</b>	

标准编制原则	<p>为了消除电梯维保行业作业不规范等乱象，保证电梯的安装质量和维保水平，本项目为电梯安装维保企业提供了在实际情况下可操作的升级版质量管理体系标准，使企业细化管理流程，提升管理水平。</p> <p>本标准采用“A+B”模式进行编制。A部分内容涵盖 GB/T 19001/ISO 9001 标准全部要求，B 部分内容为行业特定的细化或补充的质量管理体系要求，A、B 两部分将以适当方式明显区分开。本标准框架符合 GB/T 27007《合格评定合格评定用规范性文件的编写指南》及国际标准化组织相关要求（ISO 指令第一部分附件 SL）。</p>
确定标准主要内容的论据	<p>本标准适用于依照《中华人民共和国特种设备安全法》，取得相应许可的电梯维保企业开展服务认证和质量管理体系升级版认证活动，其主要技术内容如下：</p> <p>1) 范围</p> <p>本标准适用于依据《中华人民共和国特种设备安全法》，获得电梯安装和维护保养相应许可的电梯制造单位或其他单位。</p> <p>本标准规定了获得电梯安装和维护保养相应许可的电梯制造单位或其他单位实施升级版质量管理体系的要求。</p> <p>2) 规范性引用文件</p> <p>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。”</p> <p>GB 7588-2003 电梯制造与安装安全规范  GB 16899-2011 自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范  GB/T 7024-2008 电梯、自动扶梯、自动人行道术语  GB/T 10058-2009 电梯技术条件  GB/T 18775-2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范  GB/T 19001 质量管理体系 要求  GB/T 24476-2017 电梯、自动扶梯和自动人行道物联网的技术规范  GB/T 34146-2017 电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范  GB/T 37217-2018 自动扶梯和自动人行道主要部件报废技术条件  TSG T5002-2017 电梯维护保养规则。</p> <p>3) 术语和定义</p> <p>规定电梯维保服务、维护、修理、维保组织、电梯维保人员等电梯维保服务有关术语和定义内容。</p> <p>4) 服务蓝图</p> <p>维保组织应当根据与管理组织之间约定的服务内容，绘制服务总蓝图。维保组织宜针对具体的电梯维保服务内容，运用服务蓝图技术和服务接触理论，绘制服务子蓝图。</p> <p>5) 电梯维保服务要求</p> <p>根据 GB 7588-2003 电梯制造与安装安全规范、GB 16899-2011 自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范、GB/T 10058-2009 电梯技术条件、GB/T 18775-2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范、GB/T 24476-2017 电梯、自动扶梯和自动人行道物联网的技术规范、GB/T 34146-2017 电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范、GB/T 37217-2018 自动扶梯和自动人行道主要部件报废技术条件、TSG T5002-2017 电梯维护</p>

	<p>保养规则等有关国家标准及行业标准的具体要求，研究并确认了电梯维保服务组织提供服务的特性要求，包括：电梯维护服务、电梯修理和改造服务、应急服务、智能化服务等内容。</p> <p>6) 电梯乘坐舒适性原则</p> <p>根据 GB 7588-2003 电梯制造与安装安全规范、GB 16899-2011 自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范、GB/T 10058-2009 电梯技术条件、GB/T 18775-2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范、GB/T 24476-2017 电梯、自动扶梯和自动人行道物联网的技术规范、GB/T 34146-2017 电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范、GB/T 37217-2018 自动扶梯和自动人行道主要部件报废技术条件、TSG T5002-2017 电梯维护保养规则等有关国家标准、行业标准的具体要求，结合电梯维保服务行业的自身特点，明确电梯乘坐舒适性原则，包括曳引和强制驱动电梯和液压驱动电梯、自动扶梯与自动人行道两部分。</p> <p>7) 质量管理基本要求</p> <p>根据对服务认证技术的研究，参照 GB/T 19001 质量管理体系 要求等标准内容，给出了质量管理基本要求，包括总则、风险的识别与应急管理、人力资源、设备和设施、服务理念 and 制度。</p> <p>8) 服务认证评价</p> <p>根据对服务认证技术的研究，参照 RB/T 301—2016 合格评定 服务认证技术通则、RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南等标准书籍，结合电梯维保行业自身特点，明确了服务认证评价，包括服务特性测评准则、服务管理基础评价准则、认证模式三个部分。</p> <p>9) 认证结果</p> <p>给出认证结果确定的相关内容，包括电梯维保服务认证结果、服务认证结果的排序、电梯维保服务认证级别、服务认证与质量管理体系升级版双重认证，共四部分内容。</p> <p>10) 规范性附录 A 电梯维保服务测评工具</p> <p>包括电梯维保服务要求测评工具-服务特性体验测评表、电梯维保服务要求测评工具-电梯乘坐舒适性评价体验测评表、电梯维保服务管理基础评价表。</p> <p>11) 规范性附录 B 电梯维保组织质量管理体系升级版审核要求</p> <p>包括电梯维保组织质量管理体系升级版审核总体要求、电梯维保质量管理体系升级版的等级划分准则、质量管理体系升级版认证结果。</p> <p>12) 规范性附录 C 服务认证与管理体系结合审核指南</p> <p>包括范围、依据、术语和定义、结合审核的实施和管理。</p> <p>13) 规范性附录 D 质量管理体系补充要求</p> <p>包括组织环境、质量管理体系及其过程、领导作用、策划、支持、运行。</p>
<b>与现行法律法规、强制性标准和其他有关标准的关系</b>	
法律法规和强制性标准的关系	<p>本标准与相关法律法规、强制性标准保持一致性，不矛盾、不抵触，相关条款满足以下法律法规：</p> <p>中华人民共和国特种设备安全法</p>

	GB 2894 安全标志及其使用导则 GB 15630 消防安全标志设置要求 GB 50016 建筑设计防火规范 GB 50116 火灾自动报警系统设计规范 GB 50140 建筑灭火器配置设计规范 GB 50763 无障碍设计规范
与其他有关标准的关系	参考以下国家标准： GB 7588-2003 电梯制造与安装安全规范 GB 16899-2011 自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范 GB/T 7024-2008 电梯、自动扶梯、自动人行道术语 GB/T 10058-2009 电梯技术条件 GB/T 18775-2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范 GB/T 19001 质量管理体系 要求 GB/T 24476-2017 电梯、自动扶梯和自动人行道物联网的技术规范 GB/T 34146-2017 电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范 GB/T 37217-2018 自动扶梯和自动人行道主要部件报废技术条件。 参考以下行业标准： RB/T 301—2016 合格评定 服务认证技术通则 RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南 TSG T 5002-2017 电梯维护保养规则 国际标准和国外先进标准：借鉴欧美等发达国家的先进标准。
<b>重大分歧意见的处理经过和依据</b>	
无	
<b>贯彻该标准的要求和措施建议</b>	
建议本标准发布实施后作为对曳引和强制驱动电梯、自动扶梯与自动人行道实施的维护、修理、改造、应急和智能化服务活动，其他类型的电梯可参照使用服务组织的服务认证依据标准。	



附件 3

《电梯维保服务 评价规范》团体标准意见反馈表

序号	标准条款号	意见或建议	修改原因
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

填写单位：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 联系方式：\_\_\_\_\_ Email：\_\_\_\_\_



---

抄送：国家市场监督管理总局认可检测司、认证监管司，存档（2）。

---

中国认证认可协会

2019年12月27日印发

---