**海口市电梯维护保养单位维保质量信用等级评价管理制度（征求意见稿）**

1. **总则**
2. **目的依据**

为了进一步加强我市电梯安全监督管理，规范电梯维护保养行业行为，提高电梯维护保养质量，保障电梯维护保养作业安全，维护市场诚信建设，依据《中华人民共和国特种设备安全法》《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》《国务院办公厅关于加强电梯质量安全工作的意见》《海口市电梯安全管理若干规定》《电梯维护保养规则》等法律法规、安全技术规范和相关文件规定，结合本地实际，制定本制度。

1. **适用范围**

本制度规定了电梯维护保养单位维保质量信用评价条件，程序、内容、要求及方法，分级标准等。

本制度适用于海口市行政区域内从事电梯维护保养的单位，含注册地不在本行政区域内的电梯维护保养单位。（以下简称电梯维保单位）

1. **评价目标**

通过政府监管、行业自律、社会监督，逐步完善电梯维护保养单位维保质量信用等级评价工作，推动分级管理，促进电梯维护保养行业科学发展、安全发展。

1. **评价原则**

电梯维护保养单位维保质量信用等级评价遵循主动评价，动态调整，按照评价规则开展评价，确保评价工作以科学客观、公平公正、统一管理、量化考核、分类监管为原则。评价结果按年度进行动态调整，及时向社会公开。

1. **职责分工**

海口市市场监督管理部门负责全市电梯维护保养单位维保质量信用的评价组织、监督管理，各区市场监督管理部门负责本行政区域内的电梯维护保养单位维保质量信用的监督管理。

海口市市场监督管理部门委托第三方机构开展电梯维护保养单位的维保质量信用评价工作。

1. **维保质量信用等级划分**
2. **评价周期**

信用评价工作每2年进行一次。

1. **等级划分**

评价总分为100分，等级划分为AAA、AA、A、BB、B、C、D七个等级。评价机构根据附录A中表A.6的得分情况计算出总分数值，进行等级划分。

1. **等级评价**

信用评价等级分为守信（AAA、AA、A）、基本守信（BB、B）、失信（C）、严重失信（D），划为四等7级（见附录B）

1. **评价方法**

采取量化考核、特别条款和电梯现场抽查相结合的评价方法。其中特别条款（第十三条）的评价主体为海口市市场监督管理部门，维保质量和电梯现场的评价主体为第三方机构。量化考核评价内容、标准、分值由海口市市场监督管理部门制定和发布（见附录A）。

1. **现场评价程序**

现场评价工作程序应至少包括首次会议、现场巡视、电梯现场抽查、交换评价意见、评价情况汇总、评价总结会等。现场评价应在3个工作日内完成，因电梯维护保养单位原因导致的时间延误除外。现场评价专家组的人员不少于3人。

1. **量化考核评价内容**

评价项目判定标准按照附录A执行，包括：

1. 质保体系，见附录A中表A.1;
2. 维护保养单位应急救援实施能力评价，见附录A中表A.2；
3. 电梯使用单位对维保服务质量反馈评价，见附录A中表A.3；
4. 现场抽查电梯维修保养单位维保状况评价，见附录A中表A.4和表A.5。

电梯制造单位另有规定的，电梯维修保养单位应当提供相关材料加以证明，如情况属实且符合相关安全技术规范和标准要求，按电梯制造单位标准进行判定。

1. **电梯现场抽查条件**
2. 现场抽查应在电梯处于正常运行和维护保养的基础上

实施。

1. 进行电梯现场抽查的评价组专家不少于2人。
2. 抽查电梯的范围
3. 使用年限：5年以上；
4. 使用环境：普通住宅电梯（自动扶梯只限定商场内）；
5. 维保人员配置：不驻守现场；
6. 设备地点：维护保养单位所在的行政区域。

4.在符合3.规定的范围内，根据电梯维护保养单位提供的台账进行随机抽查，曳引驱动乘客电梯、自动扶梯与自动人行道的抽查数量为各2台。

1. **特别条款**

有违反下列情形之一的质量信用等级评价结果为C级：

1. 电梯出现故障被群众投诉举报，经检查属维护保养质量问题，一年内3次及以上的；
2. 二年内受到二次及以上行政处罚的；
3. 发现严重事故隐患未及时告知电梯使用单位和向市场监督管理部门报告的；
4. 12345投诉后不配合处理的和同一故障投诉5次以上。

有违反下列情形之一的信用等级评价结果为D级：

1.事故发生后隐瞒不报、谎报或者故意破坏现场、毁灭有关证据的；

2.评价发现存在不再具备许可条件、许可证过期或者超许可范围开展经营活动的，涂改、出租出借许可，以及向无资格单位出卖或非法提供质量证明文件；

3.将承接的维护保养业务进行转包、分包，拒不执行特种设备安全监察指令以及逾期不履行行政处罚的；

4.在信用评价中弄虚作假、采取其他不正当手段影响考核结果的；

5.在电梯维护保养周期范围内，因维护保养质量问题造成特种设备安全事故的；

6.异地在本区域维修保养按照《特种设备生产与充装单位许可规则》要求不能满足许可条件的。

1. **组织实施**
2. **组织考核**
3. 特别条款由海口市市场监督管理部门组织实施。根

据检验评价、日常监督检查、投诉举报、海口市电梯安全公共服务平台使用情况等。

1. 电梯维保质量评价由海口市市场监管部门委托第三方机构组织实施。
2. **考核要求**

考核中采集的信息应体现公平、公正原则，应能够真实的反映电梯维护保养单位的客观情况。所采集的信息应有相应的证据予以证明，且相关证明应得到妥善保存，以便电梯维护保养单位在异议时进行查询。

1. **等级评价**

由海口市市场监督管理部门每年依据特别条款、电梯维保质量信用内容考核确定评价等级。

1. **评价公布**

由海口市市场监督管理部门建立电梯维护保养单位维保质量信用档案，海口市市场监管部门向社会公布电梯维护保养单位服务质量信用等级考核结果。

1. **异议处理**

电梯维护保养单位对评价结果有异议的，应在10个工作日内向海口市市场监督管理部门提出书面申请，海口市市场监督管理部门在收到申请后，在30日内完成调查复核，复核结果通报申请单位，并作为最终结果。

1. **结果应用及监管**
2. **结果应用**

评价结果作为政府采购、资质认定、政府补助、行政审批、评优评先等参考依据，鼓励政府及相关部门使用维护保养单位质量信用等级评价结果。海口市市场监督管理部门将质量信用等级评价结果抄告海口市住房和城乡建设局等相关部门，并将电梯维保质量信用等级结果纳入海口市市场主体信用综合评价体系，推动建立市场化的守信用激励和失信约束机制。

1. **跟踪复评**

维保质量信用评价结果有效期为二年。在评价结果公布后评价机构将在信用评价结果有效期内进行定期或不定期的跟踪，对相关信息进行及时更新。若发生重大情况变化，致使电梯维修保养单位的信用等级发生变化的，评价机构应及时调整信用等级。

1. **分类监管**

根据奖励诚信，扶优限劣的原则，海口市市场监管部门对维护保养单位实施分类监管。对质量信用A级以激励与帮扶为主，对B级、C级建立警示与惩戒机制。

对质量信用**A级**单位实施包容审慎监管，主要督促其落实自我承诺和加强企业自律，并可采取下列扶持鼓励措施：

1. 网上公告其质量信用等级，鼓励社会资源向其倾斜，在公共服务、社会宣传、打假保优等方面给予支持。
2. 按照有关规定采取简易评审程序自我承诺声明换证、进行许可证的换证或免监督抽查。
3. 在品牌建设、政府奖励等方面实施扶持及奖励措施。
4. 酌情减少监管检查频次。

对于质量信用**B级**单位实施常态监管，主要监管其落实电梯安全管理责任情况。有针对性地实施监管与服务，督促改进质量管理；涉及等级评价表扣分项目的，由维护保养单位自行整改。

对质量信用**C级**单位实施重点监管，主要监管其质保体系、维保质量、投诉处理、应急救援情况，并应当依法采取的下列重点监管和限制措施：

1. 作为重点对象，依法加强监督检查。
2. 区级市场监管部门对其负责人进行约谈，督促其落实安全主体责任。
3. 责令其在两个月内完成等级评价表扣分项目的整改，整改合格后书面报告辖区市场监管部门逾期未整改或整改不合格的，质量信用等级直接调降为D级。
4. 整改期间，未经制造单位授权，暂停办理新增公共领域电梯维保业务。
5. 每半年向市监管部门提交一份履行安全主体责任质量信用报告。

对于质量信用**D级**单位实施特别监管，主要监管其资源

条件、质保体系、维保质量、投诉处理、应急救援等情况，并应当依法采取下列重点监管和限制措施：

1. 通过挂网留置、录入市场监督质量信用管理系统等方式向社会公告其不良等级。
2. 作为重点对象，依法加强监督检查。
3. 市市场监管部门对其负责人进行约谈，督促其落实安全主体责任。
4. 责令其在两个月内完成等级评价表扣分项目的整改，整改合格后书面报告市场监管部门；逾期未整改或整改不合格的，连续两次评为D级的不具备许可条件的电梯维护保养单位，按有关规定向发证单位提出吊销许可资质建议。不能自我承诺声明换证。
5. 挂网留置，暂停办理新增电梯维保业务。
6. 已有的维保业务实施留证待查，对机房、轿顶、底坑的保养工作拍照留证以便检查，存档的照片应当存留1个月。
7. 每季度向市场监管部门提交一份履行安全主体责任质量信用报告。
8. **动态管理**

海口市市场监管部门及时收集违反特别条款单位信息，及时变更公布信息评价结果。

1. **依法处罚**

加强对失信和严重失信的电梯维护保养单位的执法检查。对违反《中华人民共和国特种设备安全法》等相关法律法规的违法行为依法予以查处。情节严重的依法应当吊销相关证照的，移送相关部门吊销相关证照。

1. **附则**
2. **有效期限**

本制度自公布之日起三十日后试行，有效期3年。

附 录 A

（规范性）

电梯维护保养单位维保质量考核评价内容

电梯维护保养单位维保质量信用评价内容见表A.1～A.6。

表A.1 质保体系（25分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 内容与要求 | 方法 |
| 1.作业安全控制  （5 分） | 1 应建立电梯维保过程安全控制制度，至少包括以下制度：   1. 安全管理制度（1 分） 2. 安全操作规程（1 分） 3. 短接线管理制度（1 分）   2 安全管理制度执行良好，执行见证材料规范完整（1 分）  3 维保人员的劳保用品配备齐全（至少应有安全帽、工作服、防护鞋、照明手电筒）（1分） | 查看相关制度及其执行见证材料。 |
| 2. 维保工艺（ 4分） | 1. 相应电梯的维保使用说明（1 分） 2. 相应电梯的电气原理图（1 分） 3. 制定合理的维护保养工艺（1 分） 4. 相应电梯的安装调试说明（0.5 分） 5. 与相应电梯制造单位签订有技术支持协议（0.5 分） | 查看相关见证材料。 |
| 3. 技术档案（ 3 分） | 1. 对维保的电梯逐台建立技术档案（1 分） 2. 维保及修理记录（1 分） 3. 年度自行检查报告（1 分） | 现场随机抽查 5 份电梯技术档案。 |
| 4.维保人员培训  （4 分） | 1. 培训计划（0.5 分） 2. 培训内容应包括： 3. 法规、技术规范、标准（0.5 分） 4. 安全风险辨识与控制（0.5 分） 5. 维保工艺培训（0.5 分） 6. 紧急救援（0.5 分） 7. 安全操作（0.5 分） 8. 服务规范（0.5 分）   3 培训考核记录（0.5 分） | 查看所有维保人员的业务培训考核记录。 |
| 5.质量监督检查（1分） | 1 公司质量技术负责人定期检查记录、通报（照片、视频）（0.5分）  2 公司质量反馈满意度统计、投诉记录（0.5分） | 查记录、通报、统计表、记录 |

表 A.1 质保体系（续）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 工具仪器设备应能满足电梯维保的需求（1 分） | 1. 查看维保单位设备库。 |
| 6.维保工具仪器  设备管理（2 分） | 2 工具仪器设备台账（0.5 分） | 2. 查看维保人员常用工具领用情  况。 |
|  | 3 计量检定台账（0.5 分） | 3. 查看仪器校验证书或报告。 |
| 7.备品备件件供应情况（3 分） | 1 有备品备件专用库房（1 分）  2 备品备件种类、数量应能满足电梯维保的需求（2 分） | 1. 查看维保单位备品备件库，核查备品备件情况。（能提供备品、备件能及时提供的相应证明可不考核品种和数量） 2. 结合维保现场检查，核   查所抽查电梯的按钮、门滑块等常用配件储备情况。 |
| 8.不同类别电梯保养每年应进行一次演练（3 分） | 对本单位维护保养的不同类别电梯，是否按规定每年进行一次演练，并填写演练记录（2 分） | 查看相关见证材料。 |
| 9.协助电梯使用单位制定安全管理制度和应急救援预案。 | 对本单位维护保养的电梯使用单位，是否协助制定安全管理制度和应急救援预案（1分） | 抽取3个使用单位调查。 |

表A.2 应急能力（15分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 内容与要求 | 方法 |
| 1.应急救援电话接听情况（5 分） | 1 24 小时维护保养应急救援电话畅通（5 分） | 1. 随机查看 2 个现场所留的应急救援电话类型，应急救援电话为平台电话或固定座机类型且有固定人员值守，该项目得分；应急救援电话为手机类型该项目不得分。 2. 分白天和夜间不同时段分别两次拨打应急救援电话。 |
| 2.救援人员到达现场的时间（ 4 分） | 1 困人等故障求救后维保人员应在合同约定的时间内到达现场，且救援工具齐全（4 分） | 1. 随机抽取 2 个现场拨打应急救援电话后，计算等待救援人员到达的时间。 2. 对照救援程序，查看救援人员的工具（三角钥匙、警示标识、机房或操作箱钥匙等）准备情况。 |
| 3. 困 人 救 援 设施、救援操作规程（4 分） | 1. 困人救援设施完整、功能有效且标注清晰（2 分）。 2. 救援操作规程安全有效（2 分） | 1. 随机抽取 2 个现场，查看困人救援设施、验证救援设施功能。 2. 查看救援程序，与电梯实际情况比较，看是否适用于该电梯的结构形式、运行特点等。 |
| 4.严格按照救援程序进行救援操作情况（2 分） | 1 熟练掌握救援程序，无遗漏（2 分） | 对照救援程序操作规程，对救援人员进行询问。 |

表A.3 维保服务质量实施（20分，不含加分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 内容与要求 | 方法 |
| 1.按时进行维保情况（3 分） | 1 提前通知了使用单位具体维保时间，并按时进行维保（3 分） | 1. 抽取 5 个使用单位进行问卷调查或电话查询。 2. 查看年度保养计划。 3. 查看使用单位监控，对最近一次维保进行核实。 |
| 2.维保后的告知情况（2 分） | 1 及时告知现场维保的情况，并让使用单位管理人员在维保记录上签字（1 分）  2 对具有严重隐患的电梯进行停梯处理，并告知使用单位管理人员（1 分） | 1. 抽取 5 个使用单位维保记录或电话查询。 2. 查看使用单位监控，对最近一次维保进行核实。 |
| 1. 维保记录   （2 分） | 1 是否逐台建立电梯维护保养记录，并进行归档（2 分） | 查看电梯维保技术档案。 |
| 4.电梯零部件 处理情况（4 分） | 1. 及时告知使用单位需要更换的零部件（1 分） 2. 对于作废的零部件按规程进行处理（1 分） 3. 维保时能够及时更换处理易损件（2 分） | 抽取 5 个使用单位进行问卷调查或电话查询。 |
| 5.对隐患或故障的处理情况  （3 分） | 1 对发现的隐患或故障，及时进行了告知和记录（1 分）  2 能够及时处理发现的隐患或故障（2 分） | 1. 抽取 5 个使用单位进行问卷调查或电话查询。 2. 查看修理记录、往来函件及修理合同。 |
| 6.用户反馈的 意见处理（3 分） | 1. 对使用单位提出的隐患或改进措施能够及时处理（2 分） 2. 一个月内同类故障未超过 2 次（1 分） | 1. 抽取 5 个使用单位相关记录调查或电话查询。 2. 查看修理记录、往来函件及修理合同。 |
| 7.不定期检查（3 分） | 1 维保单位的质量检验（查）人员或者管理人员对电梯维保质量进行不定期检查，且进行记录存档。（3 分） | 查看不定期检查记录。 |
| 附加分 | 有下列情况可加分：   1. 采用远程监控对电梯实施针对性保养（1分） 2. 维保电梯台数超过2000台（1分） 3. 市级以上的优秀获奖单位或行业协会评为AAA以上的单位（1分） | 考核查实 |

表A.4 现场维保质量（曳引驱动乘客电梯）（40分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 内容与要求 | 方法 |
| 1.个体安全防护（3分） | 1 设置围栏（1分）  2 佩戴安全帽、工作鞋、工作服（1分）  3 维修工具(含照明手电筒）（1分） | 人员现场目测。 |
| 2.主机（5 分） | 1. 运行正常且无异常振动或噪声（2 分） 2. 润滑部位油位正常（1 分） 3. 编码器固定牢固牢靠且干净清洁（2 分） | 人员现场目测。 |
| 3.制动器（4 分） | 1. 制动闸瓦与制动轮工作正常（2 分） 2. 制动弹簧长度在规定范围内（1 分） 3. 制动器动作状态监测开关有效（1 分） | 人员现场目测、测量。 |
| 4.控制柜（6 分） | 1. 各接线端子紧固且线号清晰（2 分） 2. 各电气元件工作正常、接触良好（2 分） 3. 控制柜内干净清洁（2 分） | 人员现场目测。 |
| 5.轿顶（3 分） | 1. 导靴油杯油位正常（1 分） 2. 轿顶干净清洁（1 分） 3. 急停、检修（紧急电动）开关有效（1 分） | 人员现场目测、测试。 |
| 6.机房（4 分） | 1. 机房内巡查记录、应急救援预案、盘车须知配备齐全（2 分） 2. 导向轮、限速器等无异常噪声（1 分） 3. 机房配备灭火器、干净清洁（1 分） | 人员现场目测。 |
| 7.轿厢（4分） | 1. 内选、超载报警有效（1 分） 2. 使用须知完整，有维保信息卡（1 分） 3. 轿厢启制动及运行平稳（1 分） 4. 轿内吊顶无损坏、轿厢照明和应急照明有效（1 分） | 人员现场目测、测试。轿厢环境应分清是否主动履职行为， 维保单位只要告知使用单位，并  。 能提供相关见证，此项目得分不  受影响。 |
| 8.底坑（5 分） | 1. 缓冲器油位正常且牢固可靠（1 分） 2. 对重缓冲距离在标准范围内（1 分） 3. 限速器开关、限速器涨紧轮开关、急停开关、底坑照明有效（2 分） 4. 底坑干净清洁且无积水（1 分） | 人员现场目测、测量和测试。底坑环境应分清是否主动履职行为，维保单位只要告知使用单位， 并能提供相关见证，此项目得分  不受影响。 |
| 9.门系统（6 分） | 1. 轿、层门电气开关有效且啮合深度满足标准要求（2 分） 2. 门运行无卡阻、异响，门间隙在标准范围内（1 分） 3. 层门自闭有效（1 分） 4. 紧急开锁装置有效（1 分） 5. 轿门防扒装置有效（1 分） | 人员抽取总层站的 20%进行目测、测量和测试。（若不涉及相关装置，可直接得分） |

表A.5 现场维保质量（自动扶梯与自动人行道）（40分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 内容与要求 | 方法 |
| 1.个体安全防护（3分） | 1 设置围栏（1分）  2 佩戴安全帽、工作鞋、工作服（1分）  3 维修工具(含照明手电筒）（1分） | 人员现场目测。 |
| 2.主机（6分） | 1 运行正常且无异常振动或噪声（2分)  2 润滑部位油位正常(2分)  3 制动器工作状态正常(2分) | 人员现场目测。 |
| 3.控制柜（6分） | 1 各接线端子紧固且线号清晰(2分）  2 各电气元件工作正常、接触良好（2分）  3 急停、检修开关有效（2分） | 人员现场目测、测试。 |
| 4.驱动站、转向站（3分） | 1 检修盖板和楼层板设置有防倾覆或翻转措施，监控应有效(1分)  2 驱动站、转向站内急停开关有效(1分）  3 驱动站、转向站内干净清洁（1分) | 人员现场目测、测试。 |
| 5.护壁板、盖板、围裙板（6分） | 1 各板金件正常、牢固、可靠（1分)  2 各部件间隙在标准范围内（2分）  3 各部件不存在毛刺、尖角（1分）  4 防夹装置牢固可靠、无破损（1分）  5 防夹装置尺寸在标准范围内（1分） | 人员现场目测、测量。 |
| 6.梯级、踏板、扶手带（6分） | 1 运行正常且无异常振动或噪声（1分）  2 梳齿完整且无破损（1分)  3 梯级、梯级链润滑良好（1分）  4 梯级链张紧装置有效（1分）  5 扶手带运行速度在梯级速度的0~+2%内（1分）  6 梯级、踏板、扶手带干净清洁（1分） | 人员现场目测、测试。 |
| 7.防护装置（5分） | 1 防护挡板固定可靠且尺寸符合标准要求(2分）  2 防滑、防爬装置固定可靠且尺寸符合标准要求（2分)  3 挡板装置固定可靠且尺寸符合标准要求(1分） | 人员现场目测、测量。(若不涉及相  关设置，可直接得分) |
| 8.标识（3分） | 1 在适当的位置设置有效期内的年检合格标识（1分）。  2 急停开关处有急停标识，且位置和尺寸在标准范围内（1分）。  3 扶梯入口处张贴有安全标识且内容齐全（1分）。 | 检查人员现场目测。 |
| 9.空载下行试验（2分） | 1 空载下行制停距离在标准范围内（2分) | 人员现场测试。 |

表 A.6 综合评分

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 质保体系  （25 分） | 应急能力  （15 分） | 维保服务质量反馈  （20分） | 现场维保质量  （40 分） | 附加分  （3分） | 综合评分 |
|  |  |  |  |  |  |

注：现场维保质量得分为多个现场得分的平均值。

评价成员签字：

附录B

海口市电梯维护保养单位质量信用等级划分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 级别 | 划分条件 | 等级 | 备注 |
| A | 分数＞90分 | AAA |  |
| 90分≥分数＞85分 | AA |  |
| 85分≥分数＞80分 | A |  |
| B | 80分≥分数＞70分 | BB |  |
| 70分≥分数＞60分 | B |  |
| C | 60分＞分数≥50分或者存在违反特别条款记录 | C |  |
| D | 分数＜50分或者存在违反特别条款记录 | D |  |