

# 广州市地方标准

## 《电梯维保单位维保质量评价规范》

### 编制说明

#### 一、工作简况

##### （一）任务来源

根据《广州市市场监督管理局关于下达 2022 年第一批广州市地方标准制修订计划项目的通知》，本标准于 2022 年 7 月正式列入广州市公共服务类地方标准项目制定计划。

##### （二）制定背景

电梯已成为人民群众日常出行不可或缺的垂直交通工具，电梯安全事关千家万户、民生稳定。《特种设备安全监察条例》规定，“电梯应该至少每 15 日进行一次清洁、润滑、调整 and 检查”，电梯维护保养是保障电梯安全运行的重要环节。近年来，市场监管部门大力电梯安全监管改革创新。2020 年，《市场监管总局关于进一步做好改进电梯维护保养模式和调整电梯检验检测方式试点工作的意见》（国市监特设〔2020〕56 号）提出推进电梯按需维保，推动形成以维保效果为导向的定价机制，营造优质优价的良性竞争环境，激发企业提升维保质量的内生动力。2021 年，市场监管总局办公厅发布的关于加快电梯隐患排查治理提升应急处置能力和维保工作质量的通知（市监特设发〔2021〕53 号），明确提出各地市场监管部门要发挥大市场监管优势，强化协同配

合，全面深化电梯按需维保改革，研究建立维保质量考核指标体系，引导使用、维保单位以维保质量指标为基础实施按需维保改革，由维保单位公开承诺所达到的维保质量目标和效果，并接受使用单位和社会监督。

2021年2月，广州市成为国家市场监督管理总局批复的开展电梯智慧监管首批试点城市，提升电梯维保质量是其中重要内容，开展电梯维保单位维保质量评价能有力提升全市电梯维保质量水平，更好支撑国家电梯智慧监管试点工作。开展电梯维保单位维保质量评价规范标准化研究工作，既是全面落实总局关于加强电梯维保工作质量部署的需要，也是改进电梯维保模式、推进电梯智慧监管试点、提升电梯运行安全水平的现实需要。

### **（三）起草过程**

本标准由广州市市场监督管理局提出，由广州特种设备检测研究院、广州市特种设备行业协会、广州市越秀区市场监督管理局、广州市荔湾区市场监督管理局、广州市天河区市场监督管理局、广州广日电梯工程有限公司、广州嘉立电梯工程有限公司、广州铨允电梯工程有限公司、广州市兆益电梯维修有限公司共同起草。

在广州市市场监管局的大力支持下，广州市地方标准《电梯维保单位维保质量评价规范》的研制工作于2022年8月正式启动，广州特种设备检测研究院、广州市特种设备行业协会、荔湾区市场监督管理局、海珠区市场监督管理局、广州广日电梯工程有限公司等组成标准起草小组。为使制定

的标准具有科学性和适应性，起草小组围绕电梯维保单位维保质量评价工作的内容和要求展开了大量的项目调研。

2022年9月、12月，起草小组赴杭州、南京、上海等地调研电梯维保单位维保质量评价工作，学习借鉴当地电梯维保单位星级评定、质量与信用评价工作经验，了解当地维保质量评价工作实施的做法，为广州市地标的编制提供了参考。

2023年1-6月，起草小组围绕着标准框架，根据收集的资料进行整理和分析，多次讨论沟通，充分交换意见。在反复深入调研，讨论修改的基础上，提出了标准草案。

2023年7-12月，起草小组围绕标准草案组织进行内部研讨，就标准的主要内容、结构、术语定义、技术指标的合理性等再次完善，结合广州市电梯智慧治理平台，就标准指标数据来源、数据可获取性等进行重点论证，完善了标准草案。

2024年1-4月，结合评价内容，起草组全面收集了评价所需的全年统计数据，对按照评价内容和规则进行推演，组织召开了标准草案研讨会议，就标准草案进行了逐条论证，对评价内容和评价规则充分听取了各方意见，进行了草案完善。

2024年5月，起草小组组织召开了标准草案意见征集会议。起草组单位代表以及14家电梯维保企业代表参加了意见征集会议。本次会议充分征集了各家维保单位对标准内容的意见，并就主要技术指标、参数范围等进行了全面讨论，

形成了初步的共识版本。

2024年6月至7月，起草组组织了标准的专家研讨会和起草组工作会议，与会专家来自广州市标准化研究院、华南师范大学、广州市电梯行业协会、广东法制盛邦律师事务所，会议充分审定了标准文本格式、内容表述、条款的适用性以及相关法律合规情况，并对评价内容和评价规则进行深入研讨和论证，在此基础上形成了标准征求意见稿。

## **二、标准编制原则、主要内容及其确定依据**

### **（一）编制原则**

《电梯维保单位维保质量评价规范》标准严格按照法律法规和标准化相关政策的规定进行制定。项目预研、标准起草、意见征求和申报评审，本着公开公正、协调一致的原则开展，依据 GB/T 1.1-2020 的相关要求确定了标准的制定原则。

1.适用性原则。通过充分调研国内电梯维保单位维保质量评价、电梯维保单位信用评价工作开展情况，结合广州市的实际，将相关基本要求和工作内容列入标准，保证标准的适用性。

2.一致性原则。应与国家目前现行有效的法律、法规、标准、规范保持一致，对广州市电梯维保单位维保质量评价工作做出相应规定。

3.科学性原则。在充分考虑电梯安全监管现况的基础上，合理合法的制定标准的技术条件和指标要求，与当前广州市电梯维保工作实际情况相适应，力求标准内容科学合理。

## （二）标准的章节主要内容与说明

本规范规定了电梯维保单位维保质量评价的范围、规范性引用文件、术语与定义、总体要求、评价程序、评价机构、评价内容、评价规则、数据来源、评价结果处理和评价结果应用等内容。本规范适用于对广州市行政区域内从事电梯维保业务的维保单位开展维保质量评价。

各章节内容包括：

### 1、范围

本章节规定本规范的适用范围。

### 2、规范性引用文件

本章节列出了本规范制定过程中引用的标准等技术文件。

### 3、术语与定义

本章节对本规范中涉及到的有关术语进行了定义。主要包括“电梯智慧治理平台”“评价机构”和“电梯维保单位”。

### 4、总体要求

本章节规定了维保质量评价的基本、总体要求，主要包括评价原则、评价周期、组织实施单位、评价对象覆盖范围、评价数据信息获取的要求。

### 5、评价程序

本章节明确了实施评价的工作程序，主要包括公布评价方案、前期准备、维保质量评价、评价结果处理和发证。

### 6、评价机构

本章节规定了评价机构的性质、评级小组组成、评价人

员资格要求以及评价过程中涉及知识产权保护和商业秘密保密要求。

### 7、评价内容

本章节明确了维保单位维保治理评价的全部评价项目，包括基准项目、基础项目和鼓励项目，并对其中具体项目的定义和评价要求进行了说明。

### 8、评价规则

本章节规定了维保单位维保质量评价采用基准制与计分制相结合的评价机制，对照评价项目的具体计分规则和统计规则，以及评价结果的分级和判定规则。

### 9、数据来源

本章节明确了提供给电梯维保单位维保质量评价的数据来源渠道和数据类型，包括特种设备安全监察部门、电梯检验检测机构、电梯维保单位、电梯智慧治理平台等按照评价内容提供的各类评价数据信息，以及评价机构采集的其他有效信息。

### 10、评价结果处理

本章节规定了评价结果公示、异议处理、结果公布以及取消星级的等评价结果处理各个环节要求，确保了评价结果的公正性和可追溯性。

### 11、评价结果应用

本章节明确了可通过电梯智慧治理平台查询评价星级以及评价结果可用于安全监管、行业质量提升和用户选择。

## **（三）主要依据**

- 1、《中华人民共和国标准化法》；
- 2、《特种设备安全监察条例》；
- 3、《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结果和起草规则》（GB/T 1.1-2020）；
- 4、《市场监管总局关于进一步做好改进电梯维护保养模式和调整电梯检验检测方式试点工作的意见》（国市监特设〔2020〕56号）；
- 5、《市场监管总局办公厅发布的关于加快电梯隐患排查治理提升应急处置能力和维保工作质量的通知》（市监特设发〔2021〕53号）。

### **三、项目涉及技术在广州市的基本情况**

本规范涉及的评价内容和数据信息均考虑信息系统和客观量化的方式进行采集和评价，更加体现客观性、公正性和科学性，结合了广州市近年来电梯智慧监管最新应用成果，如电梯智慧救援、电梯无纸化维保以及电梯检验、行政监管等数据，以全市电梯大数据为核心构建评价指标系统和模型，广州市暂无电梯维保单位维保质量评价相关的地方标准，此次项目所涉及的技术为广州市首创。

### **四、目的和意义**

开展电梯维保单位维保质量评价的目的与意义在于：

（一）提升电梯运行安全。通过对维保单位进行质量评价，能够督促维保单位严格按照国家法律法规及安全技术规范的要求进行日常维护与保养，及时发现并消除电梯运行中的安全隐患，有效预防电梯事故的发生，从而保障乘客的出

行安全。

（二）提升维保服务质量。维保质量评价作为一种外部监督机制，能够客观反映维保单位的服务水平和技术能力。通过评价结果的反馈，维保单位可以清晰地认识到自身在维保过程中的不足和短板，进而有针对性地进行改进和提升。这不仅能够增强维保单位的责任感和使命感，还能促进整个行业服务质量的整体提高。

（三）促进市场公平竞争：在电梯维保市场中，存在部分维保单位为了降低成本而降低服务质量的现象。开展维保质量评价，可以为市场监管部门提供科学的决策依据，对违法违规、服务质量低下的维保单位进行查处和整顿，从而净化市场环境，维护公平竞争的市场秩序。同时，优秀的维保单位也能够通过评价脱颖而出，获得更多市场机会和认可。

（四）推动行业可持续发展：电梯维保行业的健康发展离不开科学的管理和有效的监督。维保质量评价作为行业管理的重要手段之一，能够促进维保单位加强内部管理、提高技术水平、优化服务流程，进而推动整个行业的规范化、标准化和专业化发展。同时，评价结果的公开透明也有助于增强公众对电梯维保行业的信任度和满意度，为行业的长远发展奠定坚实的基础。

## **五、与有关法律、法规、规章和强制性标准、推荐性标准的关系**

本标准遵守和符合相关法律、法规、规章和相关国家标准、行业标准的要求，不与现行及已有技术标准相冲突。

## 六、重大分歧意见的处理经过、结果和依据

本标准在标准编制、研讨等过程中无重大分歧意见。

## 七、实施广州市地方标准的要求和措施建议

（一）明确标准宣贯目标；电梯维保单位维保质量评价规范的实施与宣贯，需明确宣贯工作的主要目标，提高电梯维保单位对《电梯维保单位维保质量评价规范》的认识和理解，确保各维保单位充分认识到维保质量评价的意义，以及按要求参与相关评价工作。

（二）制定详细宣贯计划；时间安排：制定合理的时间表，明确宣贯工作的起止时间、阶段性目标和关键节点。内容规划：根据《电梯维保单位维保质量评价规范》的具体内容，规划宣贯材料、培训课件和宣传资料，确保内容全面、准确、易懂。参与对象：明确宣贯工作的主要参与对象，包括电梯维保单位的管理人员、技术人员和一线员工等。

### （三）开展多渠道宣贯活动

组织专题培训：邀请行业专家、监管部门，对电梯维保单位的主要负责人、管理人员、技术人员进行专题培训，深入解读规范内容，解答疑难问题。

发放宣传资料：制作并发放《电梯维保单位维保质量评价规范》的宣传册、海报等宣传资料，供维保单位员工学习和参考。

利用媒体宣传：通过广州 96333 微信公众号、视频号以及市局、区局媒体平台渠道，发布关于规范宣贯的新闻报道、访谈和解读文章，扩大宣传覆盖面和影响力。

现场指导与检查：监管部门应组织人员深入电梯维保单位现场，进行指导和检查，帮助维保单位理解和应用规范内容。

#### （四）建立反馈与改进机制

收集反馈意见：设立专门的反馈渠道，如热线电话、电子邮箱等，收集维保单位在宣贯过程中遇到的问题和建议。

及时解答与指导：对收集到的反馈意见进行梳理和分析，及时解答维保单位的疑问，提供必要的指导和帮助。

持续改进：根据反馈意见和实际情况，对宣贯工作进行总结和评估，及时调整和完善宣贯计划和措施，确保宣贯工作的有效性和针对性。