ICS 13.310
CCS A 90

DB4403

深　　圳　　市　　地　　方　　标　　准

DB4403/T 92—2020

电梯维保服务质量指数测评规范

Evaluation specification of service quality index for elevator maintenance

2020-09-29 发布　　2020-11-01 实施

深圳市市场监督管理局　　发 布

目　　次

前言 II
引言 III
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　指标体系构建 2
4.1　指标体系设计原则 2
4.2　服务质量指数指标体系组成及权重占比 2
5　测评 3
5.1　测评方式 3
5.2　异议处理 3
5.3　特殊处理 3
5.4　数值表述含义 3
6　指数生成方法 3
6.1　生成条件 3
6.2　计算方法 4
6.3　区域指数生成 4
7　指数分析 4
附录A（规范性）　电梯维保单位服务质量评分表 5
参考文献 6

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》给出的规则起草。

本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市特种设备安全检验研究院、深圳市特种设备行业协会。

本文件主要起草人：李军、秦世杰、郑穗华、卓盛邦、陈泽果、林铄众、曹必刚、蔡贤克、汪青根、樊利、陈江、刘东洋、陈青林、张存荣。

引　言

本文件根据《特种设备安全法》、《深圳经济特区特种设备安全条例》等法律、法规要求，以电梯相关标准和安全技术规范为编制基础，旨在通过发挥市场引导作用，加强对电梯维保单位维保行为的社会监督，规范电梯维保行为，促进电梯维保单位提高电梯安全管理水平、改善服务质量。

《电梯维保服务质量指数测评规范》将为电梯维保单位提升服务质量，加强安全管理提供参考，电梯维保单位可根据自身的实际情况使用；本规范也可作为电梯安全监督管理部门及第三方机构评价电梯维保单位电梯维保服务质量水平的工具。使用本规范的各方积极探索改进，以利于本规范的不断完善。

电梯维保服务质量指数测评规范

1 范围

本文件规定了电梯维保服务质量指数的指标体系构建、测评、指数生成方法和指数分析。

本文件适用于深圳市电梯安全监督管理部门及第三方机构开展电梯维保服务质量指数测评工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电梯维保服务质量指数（SQI） service quality index for elevator maintenance

按照有形性、安全性、可靠性、响应性和移情性等五种维度，通过建立数学模型来对电梯维保服务质量进行度量的综合指标。

3.2

测评机构 assessment organization

承担电梯维保服务质量指数测评工作的行政管理部门或者其他组织。

3.3

定期检验一次合格率 primary qualification rate of periodic inspection

电梯定期检验不需要复检的台数与已实施检验总台数的比率。

3.4

维保质量监督抽查合格率 qualification rate of quality supervision for elevator maintenance

电梯维保质量监督抽查检验合格台数与所抽查电梯总数的比率。

3.5

载荷试验抽查合格率 qualification rate of load test random inspection

电梯载荷试验抽查检验合格台数与所抽查电梯总数的比率。

3.6

万台电梯日均困人宗数 the number trapped in an elevater daily mean per ten thousand elevators

在测评周期内，每万台电梯每日平均发生电梯困人事件宗数，停电、浸水、人为破坏等非设备原因造成困人的情况不纳入计算。

3.7

平均抵达现场时间 average arrival time

在一定时间周期内，维保人员接报后抵达救援现场用时的算术平均值。

3.8

现场实施救援平均用时 average time for on-site rescue

在一定时间周期内，维保人员抵达现场后实施救援用时的算术平均值。

4 指标体系构建

4.1 指标体系设计原则

4.1.1 有形性原则

具备提供服务的资源、设施、设备和人员的能力。

4.1.2 安全性原则

具有良好的安全记录及专业的知识，使顾客对服务质量有信任和安全感的能力。

4.1.3 可靠性原则

以相同的方式、无差错地准时、准确履行服务承诺的能力。

4.1.4 响应性原则

迅速有效提供服务的能力。

4.1.5 移情性原则

有效地理解、认同顾客敏感性需求，接近顾客的能力。

4.2 服务质量指数指标体系组成及权重占比

4.2.1 电梯维保服务质量指数指标体系组成

电梯维保服务质量指数测评从10个指标来衡量电梯维保服务质量，包括资质等级、维保规模、人均保养台数、定期检验一次合格率、维保质量监督抽查合格率、载荷试验抽查合格率、万台电梯日均困人宗数、平均抵达现场时间、现场实施救援平均用时和遵守法律法规。电梯维保服务质量指数指标体系架构图见图1。

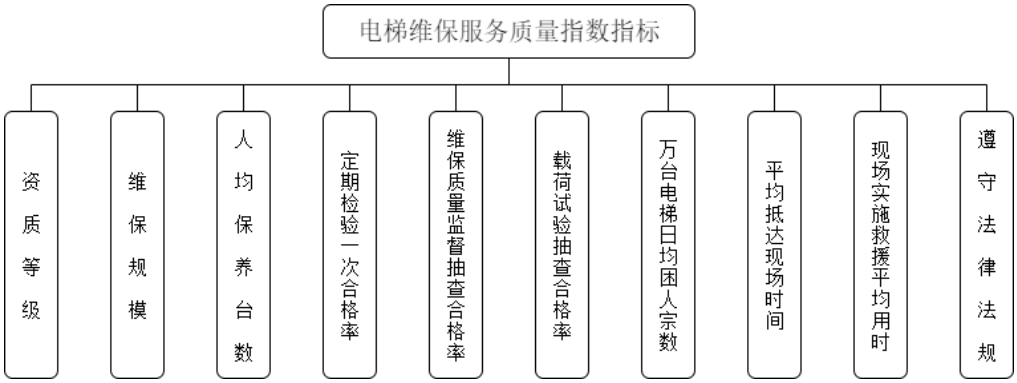

图1 电梯维保服务质量指数指标体系架构图

4.2.2 电梯维保服务质量指数指标体系权重占比

电梯维保服务质量指数指标体系权重占比见表1。

表1　电梯维保服务质量指数指标体系权重占比

指标体系	指标	权重
电梯维保服务质量指数指标体系	资质等级	5%
	维保规模	10%
	人均保养台数	10%
	定期检验一次合格率	10%
	维保质量监督抽查合格率	10%
	载荷试验抽查合格率	10%
	万台电梯日均困人宗数	10%
	平均抵达现场时间	10%
	现场实施救援平均用时	5%
	遵守法律法规	20%
	合计	100%

5　测评

5.1　测评方式

测评机构根据本规范附录A，通过测评系统自动完成测评，系统测评数据采集时间为每年12月31日24点整。

5.2　异议处理

测评报告通过测评系统自动以短信的方式发送给电梯维保单位。电梯维保单位对测评结果有异议的，可以在收到测评报告后10个工作日内以书面形式向测评机构提出。测评机构应在接到异议复核申请后10个工作日内进行复核，对有证据证明测评数据出现偏差的，测评机构应更正测评报告。

5.3　特殊处理

5.3.1　电梯维护保养单位有下列情形的，当年测评结果为 0 分：

a)　1 年内因维保单位自身原因导致所维保电梯发生过一般（含）以上责任事故的；

b)　依据《深圳市电梯维保单位违章记分办法》违章记分扣 12 分以上。

5.3.2　在深从事电梯维保业务不足一年的电梯维保单位不纳入测评。

5.4　数值表述含义

本规范只给出固定的数值要求的，为不少于该数值或者不低于该要求；有关数值和要求表述为“以上”、“以下”、“不小于”、“不少于”的，均包括本数。

6　指数生成方法

6.1　生成条件

电梯维保单位服务质量测评分数总分为100分，详细测评方法见附录A。

6.2 计算方法

电梯维保服务质量指数SQI的测算公式为：

$$SQI = \sum_{i=1}^{n} Ai \times Bi \div C$$

式中：

n——参加测评的电梯维保单位的数量；
Ai——第 i 家电梯维保单位测评的分数；
Bi——维保电梯的数量；
C——参加测评的电梯总数量。

6.3 区域指数生成

根据6.2的计算方法，对区、街道、网格等区域电梯服务质量指数进行测评时，电梯维保单位测评的分数采用全市的测评结果。

7 指数分析

电梯维保服务质量指数分析的内容应包括以下：

a) 各指标的分值及其对服务质量指数的直接和间接的影响；
b) 服务质量指数历史数据纵向对比分析；
c) 提出服务质量提升的对策建议。

附 录 A
（规范性）
电梯维保单位服务质量评分表

表A.1给出了电梯维保单位服务质量评分表。

表A.1 电梯维保单位服务质量评分表

序号	测评项目	测评内容	测评方法	标准分	扣分	扣分原因
1	资质等级	电梯维保单位从事电梯维保工作应取得相应的许可。	电梯维保单位 A1 和 A2 级的，不扣分；电梯维保单位 B 级的，扣 5 分。	5		
2	维保规模	电梯维保单位在本市行政区域维保电梯数量。	电梯维保数量 1000 台以上，不扣分；每减少 50 台扣 0.5 分，扣完为止。	10		
3	人均保养台数	电梯维保单位实际参与现场维保工作的持证维保人员人均维保电梯应不多于 25 台(实施按需维保且半月保周期超过 15 天的电梯的维保人员除外)。	人均维保电梯每增加 1 台，扣 1 分，扣完为止。	10		
4	定期检验一次合格率	定期检验一次合格率应达到 100%。	每降低 0.5%，扣 1 分，扣完为止。	10		
5	维保质量监督抽查合格率	监督抽查合格率应达到 100%。	每降低 1%，扣 1 分，扣完为止。	10		
6	载荷试验抽查合格率	载荷试验抽查合格率应达到 100%。	每降低 1%，扣 1 分，扣完为止。	10		
7	万台电梯日均困人宗数	电梯维保单位的万台电梯日均困人宗数应低于 1。	万台电梯日均困人宗数高于 1 的，每增加 0.1，扣 1 分，扣完为止。	10		
8	平均抵达现场时间	电梯维保单位救援人员平均抵达时间应不超过 20 分钟。	超过 20 分钟的，每增加 1 分钟，扣 1 分；当次不及时回复的每次扣 2 分；扣完为止。	10		
9	现场实施救援平均用时	现场实施救援结束后，救援人员应及时回复监测中心；现场实施救援平均用时应不超过 15 分钟。	超过 15 分钟的，每增加 2 分钟，扣 1 分；当次不及时回复的每次扣 1 分；扣完为止。	5		
10	遵守法律法规	电梯维保单位应当按照特种设备法律法规规定开展维保工作，不存在违法行为。	每一宗行政处罚案件扣 5 分，扣完为止。	20		

参 考 文 献

[1] TSG 07　特种设备生产和充装单位许可规则
[2] TSG 08　特种设备使用管理规则
[3] TSG T5002　电梯维护保养规则
[4] 全国人民代表大会常务委员会.中华人民共和国特种设备安全法.2013年6月29日
[5] 国家质量监督检验检疫总局.特种设备使用管理规则.2017年1月16日
[6] 广东省第十二届人民代表大会常务委员会.广东省电梯使用安全条例.2015年5月28日
[7] 深圳市第五届人民代表大会常务委员会.深圳经济特区特种设备安全条例.2013年10月29日
[8] 深圳市市场和质量监督管理委员会.深圳市电梯维保单位违章记分办法.深市质规[2015]12号，2015年11月12日
[9] 深圳市人民代表大会常务委员会.深圳经济特区电梯使用安全若干规定.2020年7月3日