

ICS 91.140.90
CCS Q 78

DB 23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB 23/T 3283—2022

电梯维护保养服务规范

2022 - 07 - 07 发布

2022 - 08 - 06 实施

黑龙江省市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本条件及要求	2
4.1 基本条件	2
4.2 基本要求	2
5 维护保养服务工作实施细则	3
5.1 委托和承接服务	3
5.2 维护保养计划与方案	3
5.3 服务承诺	3
5.4 建立台账和安全技术档案	4
5.5 电梯日常管理	4
5.6 电梯维护保养作业	5
5.7 应急管理	5
5.8 零配件供应	6
5.9 电梯自检自查	6
5.10 电梯定期检验、检测	7
5.11 隐患控制	7
5.12 记录管理	7
5.13 合同终止情况处置	7
6 质量控制	8
6.1 质量检查	8
6.2 定期访问	8
6.3 投诉处理	8
6.4 服务质量评价与改进	8
7 纠纷处理	8
附录 A（资料性） 电梯维护保养作业指导书要素说明	9
附录 B（资料性） 使用单位巡查记录表	10

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。

本文件由黑龙江省电梯安全技术协会提出。

本文件由黑龙江省市场监督管理局归口。

本文件起草单位：黑龙江省电梯安全技术协会、哈尔滨市永达电梯工程有限公司、上海三菱电梯有限公司黑龙江分公司、哈尔滨市特种设备监督检验研究院、华升富士达电梯有限公司哈尔滨分公司、齐齐哈尔市杭奥电梯安装维修有限责任公司。

本文件主要起草人：王保锁、宋殿滨、张忠成、史衍军、张强、姚维猛、杨玉明、梁滨、张立新、李龙飞、张松岩。

电梯维护保养服务规范

1 范围

本文件适用于曳引与强制驱动电梯、液压驱动电梯、杂物电梯、自动扶梯和自动人行道的维护保养服务，家用电梯的维护保养服务可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范
- GB/T 31200 电梯、自动扶梯和自动人行道乘用图形标志及其使用导则
- GB/T 34146 电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范
- TSG 07—2019 特种设备生产和充装单位许可规则
- TSG 08—2017 特种设备使用管理规则
- TSG T5002—2017 电梯维护保养规则

3 术语和定义

GB/T 7024、GB/T 18775、GB/T 34146、TSG T5002界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

维护保养 maintenance

对电梯进行清洁、润滑、调整、更换易损件和检查等日常维护与保养性工作。

注：清洁、润滑不包括部件的解体，调整和更换易损件不会改变任何电梯性能参数。

3.2

维护保养单位 maintenance organization

具备规定资格的，代表电梯设备使用单位并由持有作业资格证、经培训合格的维护保养人员执行维护保养工作的法人或法人下属部门。

3.3

维护保养人员 competent maintenance person

具备规定资格、由维护保养单位委派，承担电梯设备维护保养工作的人员。

3.4

救援作业 rescue operation

自获取电梯需要救援的信息开始，直到电梯施救工作结束为止的整个救援过程。

3.5

使用单位 building user

具有电梯设备实际使用管理权的单位，包括具有完全民事行为能力的自然人。

4 基本条件及要求

4.1 基本条件

4.1.1 电梯使用单位应为具有电梯设备使用管理权的单位或具有完全民事行为能力的自然人。

注：单位包括公司、子公司、机关事业单位、社会团体等具有法人资格的和具有营业执照的分公司、个体工商户等。

4.1.2 电梯维护保养单位应为电梯制造单位或者依法取得许可的安装、改造、修理单位。

4.2 基本要求

4.2.1 电梯使用单位基本要求

电梯使用单位应满足如下基本要求：

- a) 应使用经特种设备检验检测机构检验合格的电梯；
- b) 应依法承担和合理使用、管理电梯费用；
- c) 按照国家有关规定设置电梯安全管理机构、配备电梯安全管理人员和作业人员，开展安全培训教育并做出记录；
- d) 应根据业主要求和 TSG 08—2017 的有关规定，建立相应的技术档案，建立并落实岗位责任、隐患排查治理、应急救援等电梯安全管理制度，采取有效措施保证电梯设备始终处于完好、安全运行状态。相应的服务设施、服务环境应满足 GB/T 34146 的要求；
- e) 应对电梯进行经常性维护保养和定期自行检查，对其使用的特种设备的安全附件、安全保护装置进行定期校验、检修，并作出记录。没有相应资质的，应委托取得电梯制造、安装、改造、修理资质的单位维护保养电梯；
- f) 应及时办理电梯设备使用登记、变更登记、检验申报、报废注销等手续，依法对电梯设备进行管理；
- g) 应建立应急救援体系，做好电梯设备事故隐患治理和应急救援工作；
- h) 应履行对乘客的告知和宣传义务，做好乘客安全文明乘梯的宣传教育工作；
- i) 应根据有关规定投保电梯设备责任保险；
- j) 宜采用物联网、大数据等先进技术和信息手段，提高电梯质量安全管理水平。

4.2.2 电梯维护保养单位基本要求

电梯维护保养单位应满足如下基本要求：

- a) 在业务所在地有固定的经营场所，配备相应维护保养作业人员、仪器设备，并将相关信息书面告知所在地负责特种设备安全监督管理的部门，相关信息改变时，应当及时书面告知；
- b) 应根据 TSG 07—2019 的规定建立质量保证体系，并确保质量保证体系的有效运行和持续改进。应建立、健全电梯安全责任制度，加强电梯安全管理；
- c) 应做到依法从业、诚信经营，不承接违规购买、组装、改造、大修、使用的电梯设备；
- d) 终止维护保养服务时，不应设置影响电梯使用、维护保养等涉及电梯安全运行的技术障碍；
- e) 应按照维护保养需要配备工具、检测仪器和储备必要的备品备件；
- f) 应对承担维护保养的作业人员进行安全教育与培训，按照特种设备作业人员考核要求，组织取得相应的特种设备作业人员证；
- g) 应设立 24 小时维护保养值班电话，且应根据急修和应急救援的需要配备必要的车辆，提高急修和应急救援反应速度；
- h) 电梯维护保养工作应书面指定具有特种设备作业人员证的人员承担。维护保养人员不应在两个或两个以上单位从事电梯维护保养工作；

- i) 应根据一梯一档的要求建立电梯设备安全技术档案，并按照本规范的要求做好管理工作；
- j) 宜运用先进的信息技术和维修移动终端技术手段实现对电梯设备的远程监视、预防诊断和预防性维护，加强对维护保养服务过程的控制，提高技术保障能力，推行按需维保，提升服务效率；
- k) 应积极履行社会责任，做好社会安全服务工作。应自觉规范企业行为，认真履行行业自律责任，共同维护公平竞争的市场秩序。

5 维护保养服务工作实施细则

5.1 委托和承接服务

5.1.1 签订电梯设备维护保养合同前，电梯使用单位和维护保养单位应对下列情况进行确认：

- a) 具备完整的技术资料；
- b) 电梯经过定期检验、检测并有符合规定的报告或标志；
- c) 电梯设备的现状，包括电梯的使用时间、安全部件的更换、维修状况，是否存在潜在的隐患和风险等；
- d) 电梯报警及应急装置应处于完好、有效状态；
- e) 维护保养人员、技术、装备和备品备件供应等满足维护保养项目的要求。

5.1.2 电梯维护保养应签订书面维护保养合同。维护保养合同应包含但不限于如下内容：

- a) 使用单位与维护保养单位的权利、义务和责任；
- b) 维护保养执行的法规、规范和标准；
- c) 维护保养的项目、内容和周期以及维保质量目标和效果；
- d) 电梯重大维修的程序和方法；
- e) 有关故障处理及应急救援的要求（如故障报修响应时间）；
- f) 配件供应时间、质量保证措施及承诺；
- g) 电梯人为损坏、意外事故、困人、伤人时发生纠纷处理的原则与方法；
- h) 维护保养质量考核的指标及方法；
- i) 合同期限。

5.2 维护保养计划与方案

5.2.1 电梯维护保养单位应按照相关安全技术规范以及电梯产品安装使用维护说明书的要求，制定维护保养计划与方案。

5.2.2 维护保养计划和方案应满足下列要求：

- a) 包括但不低于 TSG T5002—2017 和检验规则中的项目（内容）和要求、电梯产品安装使用维护说明书的内容和要求；
- b) 有详细的人员安排、工具仪器配置、实施日期、配件储备供应方案、应急救援方案、检查检验内容和标准、安全文明措施等；
- c) 根据所维护保养的类别编制《电梯维护保养作业指导书》（编制要求见附录 A）；
- d) 维护保养计划和方案应履行审批程序和手续。

5.2.3 电梯使用单位安全管理人员应对维护保养计划与方案进行审核和签字确认，并监督执行。

5.2.4 现场维护保养时，如果发现电梯存在的问题需要通过增加维护保养项目（内容）予以解决的，应及时修订维护保养计划与方案。

5.3 服务承诺

5.3.1 电梯使用单位和维护保养单位应向乘客、社会和员工服务作出承诺，并通过多种方式向乘客公布。乘客需要时，应对服务承诺作出解释。

5.3.2 服务承诺应包括下列内容：

- a) 维护保养的项目、内容和周期以及维护保养需要达到的质量目标和效果；
- b) 公布应急救援服务电话和抵达现场的服务时间期限；
- c) 对维护保养服务执行的标准作出声明。

5.3.3 服务承诺和过程应接受社会监督，接受特种设备安全监督管理部门的监督和检查。电梯维护保养单位的服务承诺内容应在维护保养合同中体现。

5.4 建立台账和安全技术档案

5.4.1 电梯使用单位和维护保养单位应根据电梯设备管理工作需要建立电梯设备台账和安全技术档案。

5.4.2 电梯设备台账应至少包括：内部编号、使用登记证编号、型号或改造后型号、品种（型式）、规格技术参数、产品编号、制造单位名称、使用地点、投入使用日期、使用单位、安装单位、改造单位、维护保养单位名称等。

5.4.3 电梯使用单位建立电梯设备安全技术档案包括但不限于以下内容：

- a) 特种设备使用登记证；
- b) 电梯设备设计文件、产品质量合格证明（含合格证及其数据表、质量证明书）、安装及使用维护保养说明、型式试验证书等；
- c) 电梯设备安装、改造和修理的方案、材料质量证明书和施工质量证明文件、安装改造维修监督检验报告、验收报告等技术资料；
- d) 电梯设备定期自行检查记录和定期检验报告；
- e) 电梯设备日常使用状况记录；
- f) 电梯设备维护保养记录；
- g) 电梯设备安全附件和安全保护装置校验、检修、更换记录和有关报告；
- h) 电梯应急救援预案及应急演练记录；
- i) 电梯设备运行故障和事故记录及事故处理报告。

5.4.4 电梯维护保养单位建立电梯设备安全技术档案包括但不限于以下内容：

- a) 电梯维护保养合同；
- b) 维护保养计划与方案；
- c) 电梯维护保养作业指导书；
- d) 电梯自行检查记录或自检报告；
- e) 电梯维护保养记录；
- f) 电梯应急召修记录；
- g) 电梯故障和事故记录及处理报告；
- h) 电梯应急救援记录；
- i) 电梯安全保护装置校验、检修、更换记录和有关报告。

注1：维保项目为非单台电梯设备时，a）、b）、c）项可单独建档或加入该项目第一台电梯技术档案中。

注2：计划或已进行应急救援演练的电梯设备，安全技术档案中还应有的电梯应急救援预案。

5.4.5 电梯安全技术档案应根据相关法规、规范规定期限保存和使用。使用单位变更时，原使用单位应将电梯安全技术档案完整移交给新使用单位。电梯安全技术档案中出厂资料和文件丢失的，应按照国家有关规定补齐。

5.5 电梯日常管理

5.5.1 电梯使用单位应根据有关规定配备电梯安全保护设施。应急报警装置、应急照明装置、监视装置、应急救援装置等应符合要求、持续有效。电梯机房、井道、底坑等使用环境和条件应满足相应规范、标准的要求。应保证应急救援通道畅通。

学校、幼儿园、医院、机场、车站、客运码头、轨道交通站、商场、体育场馆、展览馆、公园、旅游景区等公众聚集场所的电梯使用单位，应当配置视频监控设施、应急平层装置和备用电源。视频监控内容应当至少保存一个月。

5.5.2 电梯安全管理人员应对电梯设备进行巡查（项目参见附录 B），发生任何异常情况时应及时通知维护保养单位，必要时应立即停止电梯设备运行。停运前应先确认电梯设备无乘客，停运后应及时张贴公告对乘客进行告知。

5.5.3 电梯使用单位应确定专人管理电梯钥匙，并记录钥匙使用情况。

5.5.4 电梯清洁人员应做好电梯井道以外、轿厢内和自动扶梯或自动人行道外部的清洁工作。

5.5.5 电梯使用单位对乘客应履行告知和宣传义务，内容包括：

- a) 电梯日常使用安全须知；
- b) 困人状态下的注意事项和报警方式；
- c) 火灾、水灾或者地震状况下的注意事项；
- d) 采用符合 GB/T 31200 的图形标志，提供导向信息和乘用安全信息；
- e) 在自动扶梯、自动人行道出入口和电梯轿厢的显著位置张贴有效的电梯使用标志、安全使用说明、安全注意事项和警示标志以及应急救援电话号码等电梯安全相关信息，在消防电梯首层应张贴醒目标志；
- f) 根据与维护保养单位确认的维护保养时间，提前以书面公告形式通知乘客，并做好相关的准备工作。

5.5.6 应对危及乘客安全和不文明乘梯的行为进行规劝和阻止。

5.5.7 公众聚集场所应根据电梯设备特点和实际需要，配备专门人员负责电梯设备的运行监护。

5.6 电梯维护保养作业

5.6.1 从事电梯维护保养作业人员应满足电梯类别、品牌、作业项目和内容的需要。

5.6.2 维护保养人员均应根据需要和相关规定配备安全防护用品。作业时应使用维护保养标识（安全警示牌）及维护保养专用护栏，作业结束后应及时撤除。作业过程中应落实现场安全防护措施，保证施工安全。需要安全监护作业的内容应书面告知使用单位。

5.6.3 电梯的维护保养应根据维护保养计划和电梯维护保养作业指导书的要求进行，严格按照规定的周期和时间进行维护保养，排除电梯故障隐患，确保电梯处于正常运行状态。公众聚集场所电梯、老旧电梯、故障率高的电梯应根据电梯运行的实际状况，增加维护保养频次和维护保养项目。

5.6.4 更换电梯部件应详细记载，并建立安全部件登记备案制度。安全部件达到或超过强制报废技术条件规定仍在使用时，维护保养单位应向使用单位提出更换或修理报告，并归入本单位电梯安全技术档案备查。

5.6.5 维护保养三日内，在电梯轿厢、自动扶梯或自动人行道的显著位置公布最近一次维护保养信息，信息应包括维护保养作业人员、维护保养时间和项目等。

5.6.6 维护保养人员应按规定做好维护保养记录，作业过程和结果须经使用单位安全管理人员签字确认。

5.7 应急管理

5.7.1 电梯使用管理和维护保养单位均应制定应急措施和救援预案。电梯使用单位针对所管理的电梯设备至少每年进行一次应急救援演练；电梯维护保养单位针对本单位维护保养的不同类别（类型）电梯

每半年至少进行一次应急救援演练，并保存相关记录。

5.7.2 电梯使用单位应保证电梯紧急报警装置立即应答，电梯轿厢照明、机房等设施设备正常使用。

5.7.3 电梯使用单位在电梯出现故障、停电、发生异常情况或者遇水灾、火灾、地震等突发性事件时，应当对电梯是否困人进行确认。

当电梯发生困人情况时，应立即组织人员赶赴现场，对乘客进行指导和安抚，并立即通知电梯维护保养人员现场救援。

5.7.4 电梯出现故障或者发生异常情况时，电梯使用单位应在显著位置明示禁止使用电梯并对其进行全面检查，消除事故隐患后，方可继续使用。对故障原因、反应时间、处置方法等情况做出记录，并公示。

5.7.5 电梯维护保养单位应提供 24 小时应急救援服务电话。救援电话应有人值守、记录，并保持畅通。

5.7.6 电梯设备发生故障时，电梯维护保养单位应保证在接到故障通知后及时予以排除。电梯使用单位应协助做好安全防护工作。

5.7.7 电梯维护保养人员在接到困人报警或者通知后，应在规定时间内抵达电梯使用现场实施救援，并做好记录。实施应急救援作业时，应落实现场安全防护措施，保证作业安全。救援人员应持有特种设备作业人员证，满足救援工作需要。

5.7.8 当电梯设备发生事故时，电梯维护保养单位应按应急预案，采取应急措施，组织抢救，保护事故现场，并及时报告特种设备安全监管和有关部门，同时配合事故调查和做好善后处理工作。

5.7.9 当火灾、水灾、地震和大面积停电等外界环境因素可能影响电梯设备安全使用时，电梯维护保养单位应启动应急预案，进行风险防范。

5.7.10 对因受自然灾害造成较大影响或发生事故而使其安全技术性能受到影响的电梯设备，电梯维护保养单位应组织排除安全隐患，并经检验机构检验合格后方可重新投入使用。

5.7.11 电梯维护保养单位在实施急修作业时，应对其中涉及的改造、修理及更换部件等作业项目的施工类别进行确认，属于改造、修理项目的应订立合同和按规定履行告知、监督检验程序。

5.7.12 电梯维护保养单位应积极加入所在地的电梯应急救援平台网络，准确提供所维护保养电梯设备的相关信息，并在相关信息发生变更时在规定的时间内向应急救援平台指挥中心报告。

5.8 零配件供应

5.8.1 电梯维护保养单位应根据维护保养的电梯品牌和型号，按合同约定做好电梯零配件的储备和供应工作。

5.8.2 电梯维护保养单位应建立电梯零配件合格的供方目录，并严格按照质量保证体系的规定做好供方评价、选择、采购、验收、管理、使用等工作，确保配件质量及安全性能。

5.8.3 更换和使用的电梯零配件应满足设计、使用要求，具有产品质量合格证书，安全部件应具有型式试验证书。

5.8.4 由电梯使用单位提供电梯零部件时，应满足电梯规格参数要求，并对所提供的配件负责。电梯维护保养单位应协助使用单位做好备件储备，有效控制停梯时间。

5.9 电梯自检自查

5.9.1 电梯维护保养单位每年度至少对所维护保养的电梯进行一次自行检查。自行检查应在特种设备检验机构进行定期检验前一个月进行。自行检查项目及内容根据使用状况确定，但应不少于 TSG T 5002—2017 年度维护保养和电梯定期检验、检测规定的项目及内容，并向使用单位出具有自行检查和审核人员签字、加盖维护保养单位公章或检验专用章的自行检查记录或者报告。

5.9.2 电梯使用单位应根据规定的周期实施电梯安全装置的校验或试验等自检工作。电梯维护保养单位可根据使用单位的委托和规定的方法承担相关自检工作。

5.10 电梯定期检验、检测

5.10.1 电梯使用单位应根据上一年度的电梯检验（检测）报告载明的下一次电梯定期检验（检测）日期，制定电梯检验（检测）计划。

5.10.2 电梯使用单位应根据电梯定期检验计划，在电梯监督检验或定期检验、检测报告规定的检验合格有效期届满前1个月，向特种设备检验检测机构申请定期检验、检测。

5.10.3 电梯使用单位在电梯定期检验、检测前应做好相关准备工作，确保检验机构进入电梯使用现场检验（检测）时检验工作的顺利进行。

5.10.4 电梯使用单位应为电梯定期检验、检测提供便利的检验检测条件和文件资料。电梯维护保养单位应安排维护保养人员配合特种设备检验检测机构进行定期检验、检测工作。

5.10.5 特种设备检验机构在检验结论中提出整改要求时，相关责任单位应根据《特种设备检验意见通知书》的内容和要求对整改项目及时进行整改。应将整改结果及时报告给检验机构，保证复检合格。

5.11 隐患控制

5.11.1 电梯维护保养单位发现电梯安全隐患或故障隐患时，属于日常维护保养项目范围的，应及时予以排除。超出日常维护保养项目范围的，应书面告知使用单位暂停使用电梯，并配合使用单位采取有效措施消除隐患或故障。

5.11.2 电梯维护保养单位发现仅依据合同规定的维护保养内容已经不能保证电梯安全运行，需要改造、修理（包括更换零部件）、更新电梯时，应书面告知使用单位。使用单位应及时制定措施和方案并加以实施。

5.11.3 电梯维护保养单位发现有下列情形之一的，应书面通知电梯使用单位暂停使用电梯，配合电梯使用单位采取有效的安全措施，并向所在地负责特种设备安全监督管理的部门报告：

- a) 使用未依法办理使用登记电梯的；
- b) 使用未经检验检测或者检验检测不合格电梯的；
- c) 电梯存在严重安全隐患的；
- d) 影响电梯使用安全的其他情形。

5.12 记录管理

5.12.1 电梯维护保养记录应根据TSG T5002—2017的规定和电梯产品安装使用维护说明书的要求编制和填写。

5.12.2 纸质维护保养记录原则上使用省、所在地区监管机构或者协（商）会提供的示范文本，或者参考这些示范文本自行编制维护保养记录。

5.12.3 采用信息化技术实现无纸化电梯维护保养记录的，其维护保养记录格式、内容和要求应满足法规和安全技术规范的要求。使用无纸化电梯维护保养记录系统的，其数据在保存过程中不得有任何程度和任何形式的更改，确存储数据的公正、客观和安全，并可实时进行查询。

5.12.4 电梯维护保养记录应包括电梯故障处理记录、应急救援记录、配件更换记录等，这些记录应根据电梯制造维护保养说明书，结合本单位实际工作需要编制和填写。

5.12.5 记录的保存应符合有关法规、规范的规定。

5.13 合同终止情况处置

5.13.1 终止电梯维护保养合同时，电梯使用单位与电梯维护保养单位应认真做好电梯设备、文件技术资料的移交工作，并认真履行签字盖章手续。

5.13.2 电梯维护保养单位不得采用更改软件程序、变动硬件设施等技术手段设置技术障碍，不得影响

电梯的正常运行和安全使用。

6 质量控制

6.1 质量检查

6.1.1 电梯维护保养单位应建立维护保养服务质量自我检查制度。由电梯维护保养单位的质量检验(检查)人员对电梯的维护保养质量定期检查,由相关技术人员和管理人员组成检查小组,不定期对维护保养服务质量进行检查,对发现的问题及时采取纠正和预防措施。

6.1.2 电梯使用单位应对电梯维护保养服务质量进行检查,以确认维护保养服务项目、内容、程序、周期和范围符合合同要求。维护保养单位应予以配合。

6.2 定期访问

6.2.1 电梯维护保养单位应制定并执行定期访问制度。电梯维护保养单位应每年至少对电梯使用单位进行一次访问,并认真做好记录、问题处理及结果反馈等工作。

6.2.2 电梯维护保养单位在接到电梯使用单位的反馈意见后,应将处理情况书面告知电梯使用单位。

6.3 投诉处理

6.3.1 电梯维护保养单位应建立投诉处理制度并公开投诉电话、邮箱、微信公众号等联系方式。接收投诉的服务人员应建立并认真填写顾客投诉登记表,将投诉时间、使用单位及地址、电梯所在地点、投诉内容、用户的具体要求和意见、联系人及联系方式等作详细记录,鼓励配备并使用专用录音电话。

6.3.2 电梯使用单位应加强电梯故障报告管理,控制错、误报情况的发生。应对电梯故障报告情况进行核实确认。

6.3.3 电梯维护保养单位在受理用户投诉后,应及时进行处理。需要文字说明的事项应在两个工作日内给予书面回复。对于超出服务范围的用户要求,应作出口头或书面解释。对于维护保养单位自身原因造成的故障,应进行内部整改,并按体系文件实施纠正措施,防止再次发生。

6.4 服务质量评价与改进

6.4.1 电梯使用单位和电梯维护保养单位应建立内部服务质量评价制度,定期对自身服务质量审核并做出评价。

6.4.2 服务质量评价应充分考虑本规范的规定,宜参照 GB/T 34146 第 8 章规定的方法和要求进行。

6.4.3 电梯使用单位或者电梯维护保养单位宜聘请第三方评估评价机构对维护保养服务进行客观评价。

6.4.4 电梯维护保养单位应根据内部或第三方对自身服务质量评价的结果,采取纠正和预防措施,改进服务质量。

7 纠纷处理

电梯使用单位与电梯维护保养单位发生纠纷时,双方应协商解决,协商无法解决时可通过当地人民调解委员会调解或者向人民法院提起诉讼解决。涉及安全技术问题的,可向电梯制造单位、行业协会或有关特种设备检验、检测机构申请技术支持。

附 录 A

(资料性)

电梯维护保养作业指导书要素说明

电梯维护保养作业指导书应包括以下要素：

- 维护保养作业人员的要求；
- 维护保养的作业安全要求；
- 维护保养的工具、检测仪器、设备要求；
- 维护保养的时间频次与期限；
- 各类电梯的维护保养记录表格，其内容符合 TSG T5002—2017 和电梯定期检验规则的要求及电梯制造单位所规定的其他相关维护保养要求；
- 各类电梯的年度检查要求与报告格式；
- 维护保养的监督检查要求。

附 录 B
(资料性)
使用单位巡查记录表

B.1 电梯巡查记录

电梯巡查应按B.1记录。

表 B.1 电梯巡查记录表

编号：

使用单位			梯号
设备名称	规格型号		
出厂日期	使用登记编号		
项目	巡查内容		巡查结果 [正常(○)、异常(×)、无此项(/)]
1. 层轿门	a. 开、关门是否正常		
	b. 有无异常声响或损伤		
	c. 轿门安全触板、光幕或光电等开关门安全保护装置是否有效		
	d. 地坎槽内是否有垃圾异物		
2. 候梯厅	a. 按钮是否有效和完好		
	b. 显示器有无异常		
3. 轿厢与轿内装置	a. 轿壁、轿门、吊顶有无脏物或损伤		
	b. 地板有无脏物或损伤		
	c. 操纵盘及按钮有无损伤或异常		
	d. 轿内显示器有无残缺字或异常		
	e. 照明装置是否有效		
	f. 通风装置有无异常		
	g. 特种设备使用标志，乘客使用须知是否设置		
	h. 轿厢通话装置及视频监控（如果有）是否有效		
4. 报警装置	a. 警铃是否正常（如果有）		
	b. 轿厢紧急报警装置是否有效		
5. 运行状况	a. 起制动是否正常		
	b. 运行中有无异常噪声、异常振动或异味		
	c. 平层状态是否正常		
	d. 各层站的候梯厅区域卫生状况是否良好		
6. 其他	a. 安全警示标志是否齐全并有效设置		
	b. 机房门、窗、通风及照明设备是否良好有效，机房通道是否畅通		
其他事项		备注	
管理员签名：		巡查日期：	

B.2 自动扶梯和自动人行道巡查记录

自动扶梯和自动人行道巡查应按表B.2记录

表 B.2 自动扶梯和自动人行道巡查记录表

编号：

使用单位			梯号
设备名称	规格型号		
出厂日期	使用登记号		
项目	巡查内容		巡查结果 [正常(○)、异常(×)、无此项(/)]
1. 运行状况	a. 运行指示灯（如果有）显示是否正常		
	b. 运行有无异常噪声、振动，刮蹭		
	c. 设备及其周围的卫生是否良好		
2. 扶手装置	a. 扶手带运行速度是否正常，有无毛刺和机械损伤		
	b. 扶手栏杆和玻璃是否牢固可靠及完好无损，扶手照明（如果有）是否正常		
	c. 扶手带开口与导轨间有无异物		
3. 梯级、踏板和围裙板	a. 梯级齿槽内有无硬质杂物		
	b. 梯级或踏板是否有缺损、裂纹，梯级或踏板之间间隙是否正常		
	c. 围裙板及内外盖板连接是否牢固，凸台或间隙有无异常		
	d. 围裙板防夹装置（如果有）是否缺损，固定是否可靠		
	e. 梯级或踏板与围裙板间隙是否正常		
	f. 梯级或踏板是否清洁、无油污		
4. 出入口	a. 扶手带入口处保护装置动作是否灵活、可靠		
	b. 楼层板及梳齿支撑板是否清洁、无油污，楼层盖板是否固定可靠		
	c. 出入口是否便于疏散通畅且不被占用		
	d. 待机运行的设备，入口处的检测装置（如果有）是否可靠正常		
	e. 停止开关、钥匙启动开关功能是否正常		
	f. 梳齿板是否完好无损		
5. 保护装置	a. 检查防爬装置（如果有）及交叉处的垂直防护挡板是否设置及完好		
	b. 检查阻挡装置和防滑行装置（如果有）是否设置及完好		
6. 其他	检查特种设备使用标志，安全警示标志是否设置完好		
其他事项		备注	
管理员签名：		巡查日期：	