

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB3301/T 0422—2023

电梯维保单位信用评价规范

地方标准信息服务平台

2023-08-30 发布

2023-09-30 实施

杭州市市场监督管理局 发布

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。

本文件由杭州市市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：杭州市特种设备检测研究院、杭州市西湖区市场监督管理局、浙江新再灵科技股份有限公司、杭州西奥电梯现代化更新有限公司、西子电梯科技有限公司、杭州西奥电梯有限公司、奥的斯机电电梯有限公司、中国计量大学、杭州市质量技术监督检测院、杭州永源电梯有限公司、桐庐扬帆电梯有限公司、杭州本系机电工程有限公司。

本文件主要起草人：李伟忠、李东洋、邓丽芬、王静、徐金海、王启洲、王陆嘉、王黎斌、李榛、沈健康、来见坤、朱俊超、郭起琦、周原冰、吴城安、史杰、胥文明、张海波、李琛、吴瑶宇、金闪、杨徐杰、周俊坚、许国云。

地方标准信息服务平台

电梯维保单位信用评价规范

1 范围

本文件规定了电梯维保单位信用评价的总则、评价指标、评价流程和等级。
本文件适用于对电梯维保单位信用的评价。

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 22116 企业信用等级表示方法
GB/T 22117 信用 基本术语
DB33/T 728 电梯维护保养安全管理规范
DB3301/T 0316 电梯透明维保规范

3 术语和定义

GB/T 7024、GB/T 22117、DB33/T 728、DB3301/T 0316界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电梯维保单位 elevator maintenance unit
从事电梯维修保养的企业法人、分支机构、维保点。

3.2

电梯维保单位信用 elevator maintenance unit credit
电梯维保单位履行承诺的意愿、能力和行为。

3.3

信用信息 credit information
电梯维保单位从事电梯维修保养活动过程中产生的基本信用信息和其他信用信息。

3.4

监管部门 supervision department
特种设备安全监督管理部门。

4 总则

4.1 独立性

评价过程应遵循独立、客观、公正、平等的原则，不受外来因素影响。

4.2 科学性

评价内容、评价指标体系的设置应科学、合理，评价过程规范。

4.3 有效性

评价数据应真实可信、具有代表性和时效性。

5 信用评价指标

5.1 评价指标

5.1.1 信用指标体系

电梯维保单位的信用评价指标体系参考附录 A。

5.1.2 基本信用信息

电梯维保单位的基本信用信息包括基本资源条件、智慧监管情况、维保质量情况、应急处置能力、社会监督情况。

5.1.3 其他信用信息

电梯维保单位的其他信用信息包括良好行为记录、不良行为记录、严重失信行为记录。

5.2 基本资源条件

5.2.1 概述

基本资源条件是指电梯维保单位自身的基本情况。

5.2.2 单位基本状况

维保单位基本状况包括：

- a) 维保单位取得的生产许可资质证书级别；
- b) 维保单位开展维保的主体类别；
- c) 维保单位在监管平台信息告知情况。

5.2.3 人员基本状况

人员基本状况包括：

- a) 维保单位开展维保的工程技术人员数量；
- b) 维保单位开展维保的持证维保人员数量。

5.2.4 单位生产情况

单位生产情况包括：

- a) 维保单位维保电梯数量；
- b) 维保单位每年的企业年报上报情况。

5.3 智慧监管情况

5.3.1 概述

智慧监管情况指电梯维保单位按要求参与电梯智慧监管的情况。

5.3.2 智慧电梯系统在线情况

由监管平台统计维保单位所维保电梯的智慧电梯系统在线情况。

5.3.3 透明维保情况

透明维保情况包括：

- a) 维保单位采集电梯地理定位信息占维保电梯总量的比率；
- b) 维保单位开展透明维保电梯数量占维保电梯总量的比率。

5.3.4 按期维保情况

维保单位按规定时间开展电梯维保的情况。

5.4 维保质量情况

5.4.1 概述

维保质量情况是指电梯维保单位开展日常维护保养工作的质量情况。

5.4.2 监督检查情况

监督检查情况包括：

- a) 监管部门对维保单位监督检查处罚情况；
- b) 监管部门公布的电梯维保单位上年度量化考核情况。

5.4.3 检验情况

检验机构统计的维保单位上一年度电梯检验一次性合格情况。

5.4.4 电梯运行情况

市级监管部门核实后统计的电梯故障情况。

5.4.5 维保能力情况

维保能力情况包括：

- a) 监管部门对维保单位开展的维保质量现场抽查情况；
- b) 监管部门对维保单位的人员职业技能和安全意识检查情况。

5.5 应急处置能力

5.5.1 概述

应急处置能力是指电梯维保单位对电梯困人事件的应急救援处置能力。

5.5.2 自有电梯困人救援

自有电梯困人救援包括：

- a) 维保单位对本单位维保电梯开展困人救援的平均到场时长；
- b) 维保单位对本单位维保电梯自身完成救援情况。

5.5.3 智慧救援

维保单位使用智慧救援移动终端软件开展救援的正确使用情况。

5.5.4 协助社会救援

协助社会救援包括：

- a) 维保单位纳入全市电梯社会救援站的数量；
- b) 维保单位协助全市社会救援出动情况。

5.6 社会监督情况

5.6.1 概述

社会监督情况是指电梯使用单位、乘客以及社会媒体对电梯维保单位的监督情况。

5.6.2 维保质量投诉

维保单位因维保服务质量问题产生的投诉，经应急处置平台核实确认的情况。

5.6.3 满意度

满意度包括：

- a) 应急处置平台收到的维保单位被投诉情况；
- b) 社会媒体及第三方对维保单位的监督情况。

5.7 良好行为记录

维保单位下列良好行为，计入信用记录：

- a) 维保单位参与全市特种设备安全监管重点工作的情况；
- b) 维保单位进行管理体系认证的情况；
- c) 维保单位所维保电梯当年加装物联网装置并接入监管平台的情况；
- d) 维保单位获取重要荣誉、表彰或正面报道的情况。

5.8 不良行为记录

维保单位下列不良行为，应当依法录入信用记录，通过信用信息公示系统公示，并实施相应管理措施：

- a) 维保电梯一年内发生亡人责任事故的；
- b) 生产许可证已过有效期或授权到期，仍继续维保的；
- c) 超越许可证范围开展维保的；
- d) 涂改、伪造、转让、出租或出卖许可证的；
- e) 将承接的维保业务违规进行转包或分包的；
- f) 监管部门认定需要纳入的其他违法违规行为。

5.9 严重失信记录

违反法律、行政法规，性质恶劣、情节严重、社会危害较大，受到市场监督管理部门较重行政处罚的失信行为，由监管部门按规定列入严重违法失信名单，上报信用信息公示系统公示，并实施相应管理措施。受较重行政处罚的严重失信行为记录包括：

- a) 依照行政处罚裁量基准，按照从重处罚原则处以罚款；
- b) 降低资质等级，吊销许可证件、营业执照；
- c) 限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业；
- d) 法律、行政法规和部门规章规定的其他较重行政处罚。

6 评价流程和等级

6.1 信用评价流程

6.1.1 信用评价一般流程

信用评价流程一般包括：信用信息采集、初评、公示、复评（提出异议时）、结果发布、结果跟踪。

6.1.2 信用信息采集

采集、提供信息的单位对其采集、提供的信息内容的真实性负责，信息采集和记录通过平台定期自动采集、监管部门发布、维保单位自行申报等方式获取。

6.1.3 初评

初评采取人工和平台自动计分相结合的方式。应设定信用评审委员会确定评价对象的信用等级。

6.1.4 公示

应将信用等级结果公示。如有异议，应在公示期间内提供充分、有效的佐证材料，并提出复评申请。

6.1.5 复评

根据被评对象提交的补充材料决定是否重新组织复评，核查材料的有效性，并确定最终结果。

6.1.6 结果发布

应根据国家法律法规及相关要求，发布信用评价结果及相关内容。

6.1.7 结果跟踪

6.1.7.1 信用评价结果发布之后，应进行定期或不定期跟踪，对评价结果进行动态更新。

6.1.7.2 被评对象发生对等级结果产生重要影响的重大事项或造假行为时，可取消其信用评价等级，重新进行评价。

6.1.8 评价有效期

信用评价结果的有效期到下一次信用评价结果发布之日。

6.2 信用评价等级

信用评价及表示方法遵照 GB/T 22116 的规定，按照信用程度，从高到低分为 A、B、C、D 四级。

- a) A 级，表示信用很好，企业在一定期限内信用风险很小。
- b) B 级，表示信用优良，企业在一定期限内信用风险较小。
- c) C 级，表示信用较差，企业在一定期限内信用风险较大。
- d) D 级，表示信用很差，企业在一定期限内信用风险很大。

附录 A

(资料性)

电梯维保单位信用评价指标体系表

电梯维保单位信用评价指标体系表见表A.1。

表A.1 电梯维保单位信用评价指标体系表

一级指标	二级指标	三级指标
基本资源条件	单位基本状况	单位生产许可资质级别
		维保单位开展维保的主体类别
		监管平台信息告知情况
	人员基本状况	技术人员数量
		持证维保人员数量
	单位生产情况	维保电梯数量
		企业年报上报情况
智慧监管情况	智慧电梯系统在线情况	智慧电梯系统在线情况
	透明维保情况	电梯定位信息采集比率
		透明维保电梯上线比率
	按期维保情况	按期维保情况
维保质量情况	监督检查情况	监督检查处罚信息
		上年度量化考核
	检验情况	一次检验合格情况
	电梯运行情况	电梯故障情况
	维保能力情况	维保质量现场抽查情况
		维保人员技能和安全意识检查情况
应急处置能力	自有电梯困人救援	平均到场时长
		维保电梯自身完成救援情况
	智慧救援	智慧救援正确使用情况
	协助社会救援	社会救援站数量
		协助社会救援出动情况
社会监督情况	维保质量投诉	维保质量投诉情况
	满意度	报警及投诉处置情况
		媒体及第三方监督
良好行为记录	良好行为	参与全市重点工作
		维保单位服务管理体系认证
		加装物联网装置并接入监管平台情况
		获得重要荣誉、表彰或正面报道

表 A.1 电梯维保单位信用评价指标体系表（续）

一级指标	二级指标	三级指标
不良行为记录	不良行为	维保电梯一年内发生亡人责任事故的
		生产许可证已过有效期或授权到期，仍继续维保的
		超越许可证范围开展维保的
		涂改、伪造、转让、出租或出卖许可证的
		将承接的维保业务违规进行转包或分包的
		监管部门认定需要纳入的其他违法违规行
严重失信记录	严重失信行为	依照行政处罚裁量基准，按照从重处罚原则处以罚款
		降低资质等级，吊销许可证件、营业执照
		限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业
		法律、行政法规和部门规章规定的其他较重行政处罚

地方标准信息服务平台