

ICS 03.080.99
CCS A20

DB4414

梅州市地方标准

DB 4414/T 9—2021

无纸化电梯维护保养服务规范

paperless elevator maintenance norms

地方标准信息服务平台

2021-6-2 发布

2021-7-1 实施

梅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。

本文件由梅州市市场监督管理局提出。

本文件起草单位：广东省特种设备检测研究院梅州检测院、汕头市标准化协会、广东澳德嘉云信息科技有限公司、汕头职业技术学院、广东技术师范大学、广东交通职业技术学院、东莞理工软件有限公司、广东嘉奥电梯工程有限公司、梅州市祥云电梯设备有限公司、梅州恒达电梯有限公司、广东霖意电梯设备有限公司、梅州市菱电电梯设备有限公司、广东丽能机电设备有限公司、广州申菱电梯工程有限公司。

本文件主要起草人：蔡贤云、廖志强、李嘉强、谢传振、黄国锋、曾锦伟、余庆锋、陈汉荣、黄剑波、韩飞、吴翮卉、胡光雄、李辉勇、杨维勇、李健新、陈坚柱、颜振波、宫耀华、管仕导、刘慧、简文斐、李导宁、梁伟豪、黄涛、杨伟洪、张俊颂、叶志强、利志文、朱福兴、张仙泉、吴丽娜、周云生。

地方标准信息服务平台

无纸化电梯维护保养服务规范

1 范围

本文件规定了无纸化电梯维护保养作业的术语和定义、一般要求、作业流程、实施要求、服务内容和要求。

本文件适用于国务院颁布的《特种设备目录》里的乘客电梯、载货电梯、杂物电梯、自动扶梯和自动人行道的无纸化维护保养服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

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

无纸化电梯维护保养系统（以下简称无纸化系统） Paperless Elevator Maintenance System (paperless system)

结合互联网技术的电梯维护保养信息化平台（含电脑端和移动端）建设，该系统覆盖了使用单位、维护保养单位、监管和公众端，包含维护保养公司资质管理，人员资质管理，维护保养合同管理，指定维保计划，维护保养电子记录，电子报告、安全管理人员评价、年检提醒、服务承诺和承诺履行情况公示等非纸质版信息记录的电梯维护保养作业和数据信息管理系统。

3.2

按需维保 On demand maintenance

按需维保是指结合每一台电梯的实际状态制定的维修保养的计划，实施有针对性、有实效的维修保养。

4 一般要求

4.1 无纸化电梯维护保养维保过程的记录格式、内容和要求应符合电梯维护保养的要求，确保作业安全和服务质量。

4.2 采用无纸化系统保养作业，应当能够提供电梯维护保养要求的电子维保记录、电子签名，在保存过程中不得有任何程度和任何形式的更改，确保储存数据的真实、准确和安全，并可供随时调取查看。

4.3 平台服务提供商应签订保密等协议，并明确不得利用平台数据擅自泄露涉及电梯状况等有关信息。

4.4 采用无纸化系统保养作业，在无纸化系统试运行阶段，纸质维保记录与电子维保记录应同时进行，系统正式投入稳定运行后，可停止使用纸质维保记录。

5 用户及个人信息保护

5.1 无纸化系统平台应当构建用户及自然人与信息处理者之间的基本权利义务框架，合理平衡保护用户及个人信息与维护公共利益之间的关系，对于用户及个人音频、视频、图像、数据等信号采集与传输应采取技术措施，避免他人名誉、隐私、知识产权和其他合法权益的不当使用。

5.2 无纸化系统应当对其收集到的用户及个人信息严格保密，建立健全保护制度。

5.3 不得收集或提供与无纸化系统平台服务无关的用户或个人信息。

5.4 不得泄露、篡改、损毁收集的用户或个人信息数据，且未经被收集者同意，不得向他人提供这些信息。

5.5 采取监视、记录无纸化系统平台涉及用户或个人信息（采集）事件的技术措施，留存相关网络日志不少于六个月。

6 作业流程

6.1 无纸化电梯维护保养流程图见附录 A。

6.2 无纸化电梯维护保养单位应在无纸化系统上制订日常维护保养计划（半月、季度、半年、年度），维护保养项目应符合电梯维护保养的要求，对于批准实行“按需维保”的单位，按“按需维保”规定的“项目、内容和周期”进行，生成维护保养工单，并提前报电梯使用单位安全管理人员确认。

6.3 无纸化电梯维护保养人员收到维保工单提醒，作业前应通知使用单位的管理人员，作业时现场定位签到，管理人员应到场确认。

6.4 无纸化系统维保过程应确保数据真实性，必要时拍照留存，审核提交记录后，电梯使用单位管理人员可在系统查阅维护保养单内容。

6.5 维护保养完成后，电梯维护保养人员现场定位签到离开现场，使用单位的电梯安全管理人员在系统签字确认并做出评价。

6.6 作业过程发现安全隐患时，应及时线上记录相关内容，拍照留底，通过无纸化系统告知电梯使用单位，对有严重安全隐患的电梯必须停止使用，同时通过无纸化系统向所在地特种设备安全监督管理部门报告。

6.7 无纸化系统应在电梯定期检验有效期届满前 1 个月提醒电梯使用单位向特种设备检验检测机构申请检验。

7 实施要求

7.1 人员要求

7.1.1 无纸化电梯维护保养人员应持有特种设备作业证书，证书在有效期内，熟悉无纸化维护保养系统操作方法。

7.1.2 电梯使用单位必须配备电梯安全管理人员，熟悉无纸化维护保养系统操作流程，做好无纸化维护保养日常管理工作。

7.2 实施设备要求

- 7.2.1 无纸化系统应满足维保单位日常管理需求。
- 7.2.2 无纸化系统应满足维保人员日常现场操作无纸化需求，实现相关数据信息实时在线查收、阅览、确认、审批等功能。
- 7.2.3 无纸化系统应满足使用单位日常管理需求。
- 7.2.4 无纸化系统应满足使用单位人员日常现场操作无纸化需求，实现相关数据信息实时在线查收、阅览、确认、评价等功能。
- 7.2.5 无纸化系统应能实现对辖区电梯基本情况的整体统计及分类统计、提供关键指标的统计、分析和处理，相关数据信息应能实时在线查收、阅览、确认、审批等功能。
- 7.2.6 无纸化系统公众端在线服务系统应有反馈、投诉、一键救援等功能。

7.3 管理要求

7.3.1 资质管理

- 7.3.1.1 电梯维护保养单位需将单位资质证件、维护保养人员资质证件上传到无纸化系统，电梯使用单位需将安全管理人员资质证件上传无纸化系统。
- 7.3.1.2 无纸化系统应有上述资质的到期提醒功能。

7.3.2 维护保养合同管理

- 7.3.2.1 电梯维护保养单位需将电梯维护保养合同上传到无纸化系统，保证合同数据真实性。
- 7.3.2.2 无纸化系统应有维护保养合同到期提醒功能，系统应在合同届满前 1 个月提醒使用单位。

7.4 台帐与档案管理

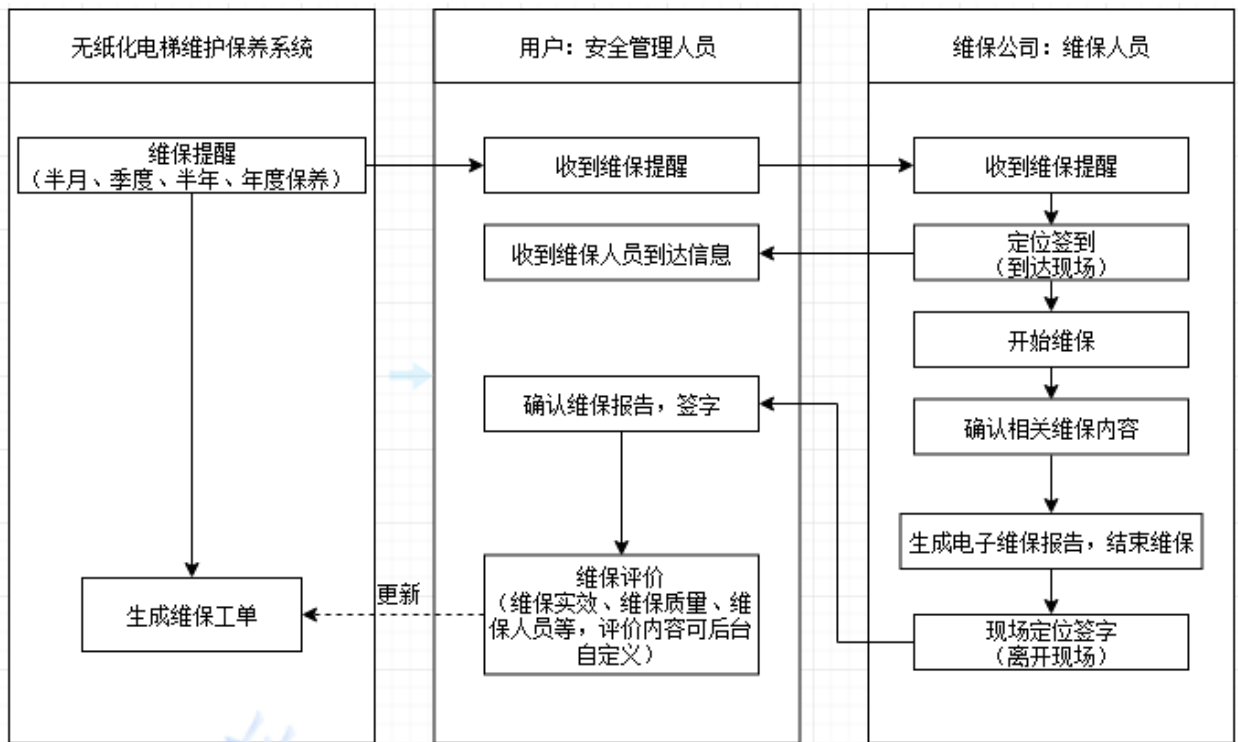
- 7.4.1 电梯维护保养单位需在无纸化系统建立电梯维护保养台帐和档案，确保储存数据的真实准确，并可供随时调取查看：
 - 维护保养单位、维护保养开始和结束时间、相关维保人员有可靠的电子签名；
 - 维护保养的项目和内容，发生调整、更换易损件等工作有详细的文字、照片或视频记录。
- 7.4.2 无纸化系统日常维护保养记录保存期不应少于 5 年。

8 服务内容及要求

- 8.1 无纸化电梯维护保养作业服务应提供维护保养单位资质管理，人员资质管理，维护保养合同管理，快速制定维保计划，维护保养电子记录，完成维保电子报告、安全管理人员评价及年检提醒等全流程信息化管理，保证维护保养服务的质量、及时性和可追溯性。
- 8.2 可在无纸化系统信息公开平台中体现电梯维护保养单位按照统一的指标体系承诺所达到的维保质量目标和效果，同时向社会公开现场维保的项目、内容、周期等信息，公开维保工作实际达到的目标和效果，接受使用单位安全管理人员的评价和社会监督。
- 8.3 无纸化系统应提供定期回访服务，电梯使用单位可线上评价。
- 8.4 使用单位有反馈意见的，应及时处理及改进，并将结果通过无纸化系统告知电梯使用单位管理人员。
- 8.5 无纸化系统应提供对电梯的运行、维保、故障等信息进行记录、分析和存档的功能、提供对群众关心的问题（比如故障率、停梯时间、救援时间、投诉信息等）数据分析和统计功能、提供使用单位日常线上评价和定期回访信息、维保质量目标实际达到的情况和履行服务承诺情况的统计分析功能。

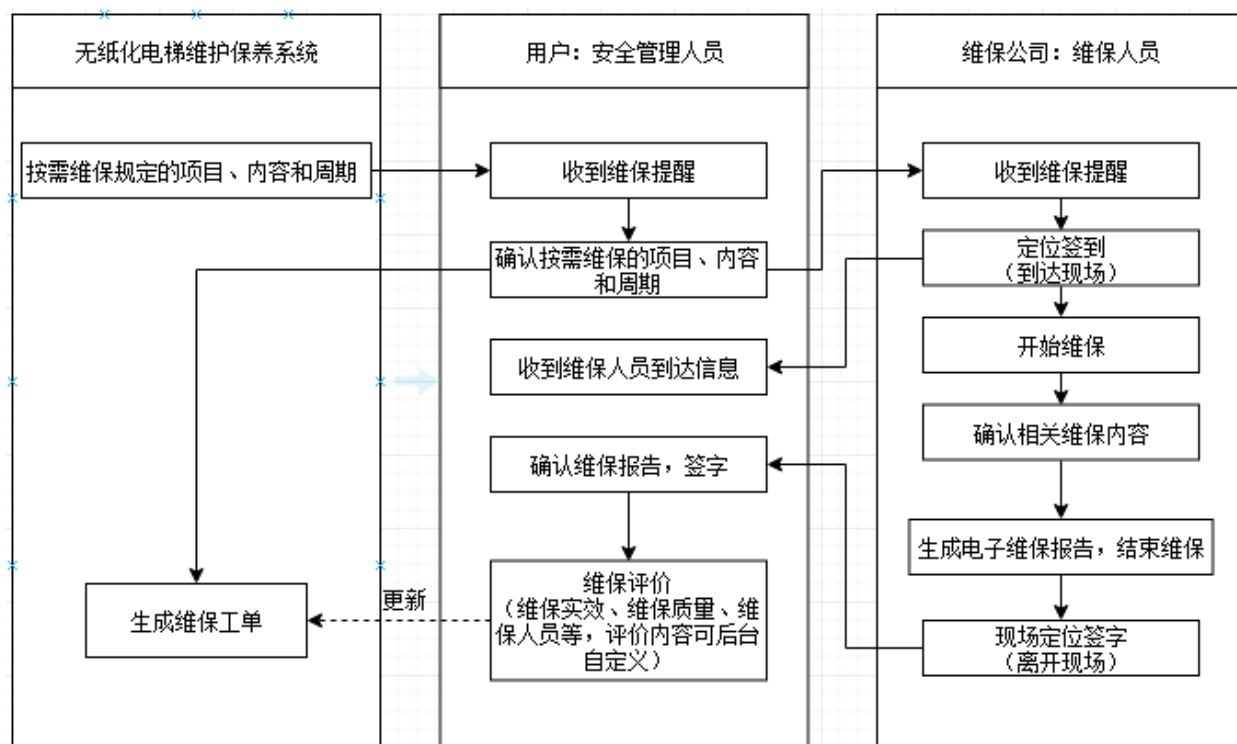
附录 A
(资料性附录)
无纸化电梯维护保养作业流程图

A.1 半月、季度、半年、年度保养无纸化流程图



图A.1 半月、季度、半年、年度保养无纸化流程图

A.2 按需维保无纸化流程图



图A.2 按需维保无纸化流程图

地方标准信息服务平台