

合肥市电梯行业协会

合梯协【2015】4号

公 示

各电梯企业：

2014年合肥市电梯行业协会开展的对全市电梯行业服务质量的星级评审结果社会效应初步显现。为了更好地为企业服务，实施我们开展评星工作的宗旨和目标，更加科学、系统地开展对企业服务质量的评判，使评比细则和办法更符合行业实际，协会于今年年初分别召开了2次理事以上单位的专题会议。在广泛征求意见的基础上，秘书处对《合肥市电梯服务企业星级评定（试行）办法》的部分条款做了修订。为了更好地实现评星活动全过程的公开、公正、公平，现将修订后的《合肥市电梯服务企业星级评定（试行）办法》进行公示。

公示时间 2015年6月11日至6月17日，共7天。

各单位如需对修订后的《办法》提出建议，请在公示期内与协会秘书处联系。（联系人：张老师 电话：0551-64676935 13335513839）

附后：《合肥市电梯服务企业星级评定（试行）办法》及修改说明



合肥市电梯服务企业星级评定（试行）办法（修改版）

（以下红字为修改内容）

第一条 为进一步加强我市电梯服务行业的规范化管理，深化我市电梯服务企业信用档案体系的建立与运用，全面提升电梯服务企业的整体素质和服务水平，建立电梯安全管理的长效机制，根据《中华人民共和国特种设备安全法》（中华人民共和国国家主席第四号令）、《特种设备安全监察条例》（国务院令 第 549 号）、《合肥市电梯安全监督管理办法》（第 140 号政府令）、《合肥市人民政府关于加强电梯安全监督管理有关工作的意见》等有关法规政策规定，结合实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于我市行政区域内从事电梯服务活动并取得电梯制造、安装、改造、维修许可资质的电梯服务企业。

第三条 电梯服务企业星级评审工作，由市电梯行业协会组成的评审工作小组实施。综合评审后向评审工作监审组汇报，由监审组审定，审定结果向社会公示，无异议后上报评审工作指导组做最后确定，合肥市电梯行业协会予以授牌。

第四条 星级评审工作实行公开、公平、公正原则，采取定期考评与不定期检查相结合，全面考核和单项考核相结合，日常考核和随机抽查相结合的动态方式进行，确保星级企业的达标质量。

第五条 企业星级评审程序：

（一）遵循自愿原则，企业自行申请星级评定。申请评审的企业应如实填写《星级评审申请表》，同时根据评审条件进行自评后，将《申请表》、《自评结果》报合肥市电梯行业协会秘书处。

（二）协会秘书处对递交申请的企业名单进行公示，公示 15 天无异议后确定予以受理。

（三）评审小组依据《评审细则》对申报企业进行现场评审，评审时间 1—3 天。

（四）监审组对评审小组的评审意见进行审核，得出评审结果向社会公示 15 天。

（五）公示无异议后，由评审工作指导组对企业星级做最终审定。

(六) 协会对最终审定结果在媒体、协会网站、协会简报上进行公布，并递送相关部门，记入企业信用档案。

第六条 电梯服务企业星级评审按照《合肥市电梯企业星级评审条件（试行）》采取“千分制”打分。考核内容由企业实力、管理、服务、文化、发展五个部分 15 项组成。

第七条 合肥市电梯服务企业星级评定分为五个等级，各星级及其计分标准如下：考评得分在 900 分及以上的为五星级，800-899 分的为四星级，700-799 分的为三星级，600-699 分的为二星级，500-599 分的为一星级。

第八条 获得合肥市电梯服务星级企业有效期为四年，有效期满后进行复审，复审应在期满前一个月提交复审申请和自检报告书，逾期不申请复审的视作自愿放弃，原星级同时作废；星级企业在获得该星级满一年后，可以提出升（星）级申请，但每次的升级申请只能晋升一个（星）级的要求。

第九条 自递交申请之日的上一年度内有下列情况之一的，不得申请星级评定：

- (一) 有违法违规行为受到有关行政处理记录和丙级及以下的；
- (二) 年度企业发生一般及以上安全责任事故的；
- (三) 被有关行政机关列入“黑名单”的；
- (四) 在创建文明城市等重大活动中严重失误并造成经济损失和重大影响的；
- (五) 以低于行业最低成本价参与市场低价恶性竞争、严重影响电梯行业形象、有损用户利益的；
- (六) 在行政机关电梯质量抽查中有重大项目不合格被通报的。

星级企业在获得星级称号期间，如有以上之一的，经监审组研究决定予以撤销称号或降级处理。

第十条 获得省市级诚信评估称号的企业，将获得评审加分，获得“AAA”加 20 分；“AA”加 15 分；“A”加 10 分；

第十一条 获得国家“标准化良好行为试点单位”评比，予以加分。加分标准为：“AAAA”加 20 分；“AAA”加 15 分；“AA”加 12 分；“A”加 10 分。

第十二条 协会秘书处负责向有关招标机构推荐电梯行业星级企业。

第十三条 本办法自发布之日起施行。

附件一

合肥市电梯行业星级评审申请表

我单位经过认真研究，决定参加合肥市电梯行业星级评定，并递交

以下资料：

单位名称：		地址：	
注册资金：万元	成立时间：年月日	行政许可资质：级 省分级管理：级	
办公面积：平米；		产权所属：租赁（ ）自有（ ）	
年销量：台；年安装量：台；现维保量：台			
职工人数：人；其中：管理人员：人；维保技术人员：人 其中：高级工程师人；工程师人；技术员人；高级工人			
申请级星级单位，自评分。			
评审工作组成员：			
评审工作联系人：姓名：职务：			
联系方式：电话：手机：			

我单位对以上填写资料的真实性负责。

申报单位签章：

20 年月日

附件二

合肥市电梯企业星级评审条件(细则)

项目	评审内容	评审指标	计分方法	得分
企业 实力 230 分	注册资金 30 分	万元	500 以上（含）为 30 分，500 万以下为 20 分，300 万（含）以下 10 分。提交营业执照复印件	
	场所面积 30 分	平米	300 以上（含）为 30 分，300 平米以下为 20 分，200（含）以下 10 分。提交房屋租赁合同、房产证复印件	
	资质条件 140 分	级别	符合条件为 140 分 见附件“细则一”	
	维保台量 30 分	台量	800 台及以上为 30 分，300-800 台为 20 分，300 台（含）以下为 10 分。（按合同台账抽查）	
企 业 管 理 350	质量管理体系 100 分	是否	管理体系文件完整、真实、有效为 100 分。 见附件“细则二”	
	取得质量体系认证 50 分	是否	取得质量体系认证，且在有效期内 50 分。	
	*信用评估认证	级别	“AAA”为 20 分；“AA”为 15 分；“A”为 10 分，（证书复印件）	
	*标准化良好行为试点单位	级别	获得国家“标准化良好行为试点单位”评比，予以加分。加分标准为：“AAAA”加 20 分；“AAA”加 15 分；“AA”加 12 分；“A”加 10 分。（证书复印件）	
	安全管理 160	执行情况	安全管理体系健全。做到组织、制度、执行记录、教育培训、检查、考核制度落实，记录完整资料齐全为 100 分（缺 1 项扣 10 分）； 安全管理人员持证 并年度参加技能培训不少于 90 课时，不满足扣 30 分。 应急预案的组织、措施、装备落实（30 分）及演练记录真实、完整为（20 分）。 安全装备（警示标牌、护栏、衣帽鞋、安全绳、生命线等）齐全为 10 分。（缺 1 项扣 1 分） 施工现场 10 分（现场安全管理状况） 。	
企 业 服 务 280	服务质量 260	各类记录	服务制度化、规范化管理，有完整体系和记录为 260 分。 附件“细则三”	
	服务差异化 20	——	企业是否有创新服务的理念，服务的差异化是否形成并实施且有成效为 10 分， 查阅相关文件和记录 。	
企 业 文 化 80	企业形象 20	软件和硬件的考察	企业整体形象和员工的精神面貌及 职工文化生活 评估，良好为 20 分、一般为 10 分、 较差不计分 。	
	企业自律 40	评估	企业在行业的地位和公众形象评估，不参与低价恶性竞争，维保合同价格基本保持在协会给出的成本以上价位为 40 分。随机抽查维保合同 5 份，有 1 份低于协会《自律价》 减 10 分 。	

	组织意识 20	——	参加协会为 20 分，*担负全市电梯应急处置的另加 10 分。	
企 业 发 展 60	发展战略和目标 确定	发展规划	战略发展规划设计的科学性和实施情况良好为 30 分，见证规划设计说明及三年以来企业发展状况总结，是否实现规划或处于上升趋势， 提供可信数字依据，否则不计分。	
	市场占有率	能力分析	三年内持续增长为 30 分， 提供可信数字依据，否则不计分。	
评审结语： 说明：注“*”项为加分项。				

评审员：

201 年 月 日

附件，细则一 资质条件 (140 分)

评审内容	评审指标	计分方法		得分
资 质 资 格 (30 分)	企业法人资格 (10 分)	查看证、照原件	有法人营业执照，并经年检合格。	
	电梯安装改造维修许可证 (20 分)	查看证、照原件	资格级别及在有效期内。B 级减 10 分，C 级减 15 分。	
人 员 资 格 (70 分)	公司法人代表继续教育 (取消加分) (10 分)	继续教育结业证书	参与年度各项管理能力培训不少于 60 课时，计 10 分，不满足不计分。	
	专业技术人员 (10 分)	查名册、证书、劳动合同及社保复件	应当满足《机电类特种设备安装改造维修许可规则》的要求，且年度参加技能培训不少于 90 课时，不满足不计分。	
	作业人员 (20 分)	查名册、证书、劳动合同及社保复件	应当满足《机电类特种设备安装改造维修许可规则》人力资源的要求，至少满足现有维保量，证书上应有聘用记录。不满足不计分。	
	技术负责人 (10 分)	查任命文件和培训记录	应当满足《机电类特种设备安装改造维修许可规则》的要求，且年度参加技能培训不少于 60 课时， 不满足不计分。	
	专职质量检验员 (20 分)	查名册、证书、劳动合同及社保证明	应当满足《机电类特种设备安装改造维修许可规则》的要求， 持证且 年度参加技能培训不少于 60 课时， 不满足不计分。	

设备 (10分)	类别和数量	审查台帐、档案及实物	应当满足《机电类特种设备安装改造维修许可规则》的要求， 不满足不计分。	
资料档案室 (10分)	资料档案管理	现场查看	分类管理，便于检索， 不满足不计分。	
备品备件 库房和场地 (10分)	检验验收（4分）		验收合格后才能入库，	
	材料标识（3分）		符合可追溯性要求	
	出入库手续（3分）		符合可追溯性要求	
计量器具 (10分)	计量器具管理		计量器具在检定期内，标识清晰，并满足维保需要， 不满足不计分。	
评审结语：				

评审员：

201 年 月 日

附件“细则二”质量管理体系 (100分)

评审内容	见证资料	计分方法	得分
体系文件编制 (20分)	检查质量管理体系文件及相关见证资料	(1) 编制了适用于电梯日常维护保养的质量手册、程序文件及相关记录表格，并按规定进行审核、批准和正式颁发实施；10分	
		(2) 质量管理体系文件符合电梯安全法规和技术规范的要求，使用的法规规范标准是否及时更新。10分	
组织机构 (20分)		(1) 现行组织机构是否符合质保手册；5分	
		(2) 最高管理者任命了管理者代表和质保工程师，其职权明确；5分	
		(3) 专业技术人员是能够到岗到位并履行职责。10分	
作业指导书(20分)		(1) 自检项目、内容、方法和要求；5分	
	(2) 电梯维护保养内容、要求。特别是维修保养维保作业安全措施，应明确电梯门锁等安全保护装置、安全开关、安全触点测试、修理、更换，维保时必须采取的有效防护措施。15分		
记录控制	(1) 记录齐全、真实、清晰、有责任人签字；10分		

(20分)		(2)质量记录的保存满足法规和标准规范的规定。10分	
合同评审 (10分)		有合同评审管理机构,对合同有严格评审程序,查评审记录和审批文件, 没有不计分。	
用户投诉反馈处理 (10分)		有接受和处置用户投诉、应诉、回访工作平台及相应管理制度和详实记录,无专项工作机构和人员、 无记录不计分。	
评审结语:			

评审员:

201 年 月 日

附件“细则三” 企业服务 (260分)

评审内容	见证资料及各项记录	计分方法(每项计20分)	得分
		(1) 客户评价 。维保人员到达用户处应做到向用户“报到”,工作完毕要“报退”,接受用户的监督检查,主动向用户汇报工作情况,征求用户意见。现场随机抽查3家用户,实行“一户否决”制。	
		(2) 应急救援 。按要求设立24小时值班电话,并保证一次通话成功,及时排除电梯故障和接到电梯困人故障报告后,应确保市区30分钟内抵达困人现场实施现场救援。现场抽查,一次不合格不计分。	
		(3) 记录台账1 。对电梯发生的故障和救援等情况,及时进行详细记录。从“一梯一档”中抽查3份资料,查看相关记录。无记录或记录不详不计分。	
		(4) 记录台账2 。建立每部电梯维保记录,并且归入电梯维保档案,并至少保存4年。不完整不计分。	
		(5) 继续教育 。定期对作业人员进行技术、质量、安全教育与培训,有培训计划、考核记录。查计划实施表和考核试卷,缺项不计分。	
		(6) 质量自检 。专职质量检验员对本单位维保的电梯,每半年至少对重点项目进行一次自行检查,检查项目应符合相应要求,并作好相应的记录。查质量自检记录,无记录不计分。	
		(7) 隐患预警 。在维保过程中,发现事故隐患及时告知电梯使用单位;发现严重事故隐患及时报告设备辖区质量技术监督部门。	
		(8) 持证上岗 。持证作业人员人均维保电梯数量不应多于30台,查维保总量和持证人数。平均多于35台不得分。	
		(9) 满意度 。维护与用户和谐关系,用户满意度100%,现场随机抽查3家用户,实行“一户否决”制。	
		(10) 一次合格率1 。电梯安装质量检验一次合格率100%(查验检验机构报告书),达不到不计分。	
(11) 一次合格率2 。电梯维修年检一次合格率100%(查验检验机构报告书),达不到不计分。			

	(12) 安全宣传 。主动向用户宣传有关电梯的正确管理和安全使用的法律法规及电梯技术常识，每年至少 2 次。查相关记录，不满足不计分。	
	(13) 销售诚信 。零部件销售价格合理（控制在 160%以内），抽查部分零售发票。有一票超出 200%不计分。	
评审结语：		

评审员：

201 年 月 日

关于合肥市电梯服务企业星级评定（试行）办法修改说明

(2015.03.31)

借鉴首次评星实践所给与的启示，对《电梯服务企业星级评定（试行）办法》相关的条款及分数的设定做了部分修改，其目的是使其更加合理且便于操作。

一、将原来的百分制改为千分制，使得各项指标由于分数的相对值的增加，分配会更加合理。在实际操作中对于有加減分项，操作起来有更多的回旋余地。同时，对于评审结果由于分数的差异增加，星级间差异就比较明显表现出来。

二、从评审的五个部分 15 个子项分数设置的细微调整，更加凸显企业的“管理”（35%）和“服务”（28%）两个部分的重要性，同时也凸显合肥市电梯协会的“星级企业”的特点和精髓。

三、将原有的 5 个加分项中“质量体系认证”、“法人代表继续学习”改为必须条件不再加分，保留“信用评估认证”、“标准化良好行为试点单位”、“担负应急处置”加分项。增加了对星级单位的要求。

四、对各条款的考核计分条件的文字措辞做了必要的推敲和修订，尽可能避免含糊和模棱两可的措辞，便于操作的统一性、合理性、可追溯性。

实践出真知，社会组织对本行业企业的优劣做评审，虽然符合中央政府的法规要求，名正且言顺，然而，由于习惯性地以政府视作最高权威意识仍是当前民众的主流意识，协会评星工作困难重重自不可言，但是，首次评审的结果还是受到了政府、媒体的重视和被合肥市公共资源管理局及部分招标单位的采用，这是对我们评星工作的最大肯定和鼓舞，为了合肥市电梯市场的健康发展，为了电梯企业的壮大发展，我们将持续地把这一项工作做得更好、更扎实。