ICS 91.140.90
Q 78

中华人民共和国国家标准

GB/T 34146—2017

电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范

Running service of lifts, escalators and moving walks

2017-09-07 发布　　2018-04-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会　发布

目　　次

前言 …… Ⅲ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　总则 …… 3
5　服务内容 …… 3
6　服务设施 …… 7
7　服务环境 …… 8
8　实施与评价 …… 8
附录A（资料性附录）　管理组织巡查记录表 …… 10
附录B（资料性附录）　使用者安全乘用指南 …… 12
附录C（规范性附录）　服务评价指标 …… 14

前　言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由全国电梯标准化技术委员会(SAC/TC 196)提出并归口。

本标准起草单位：中国建筑科学研究院建筑机械化研究分院、上海三菱电梯有限公司、江苏省特种设备安全监督检验研究院苏州分院、迅达(中国)电梯有限公司、奥的斯电梯(中国)投资有限公司、蒂森电梯有限公司、奥的斯机电电梯有限公司、上海市特种设备监督检验技术研究院、中国工程机械工业协会用户工作委员会、深圳市特种设备安全检验研究院、通力电梯有限公司、日立电梯(中国)有限公司、永大电梯设备(中国)有限公司、东芝电梯(中国)有限公司、东南电梯股份有限公司、康力电梯股份有限公司、广东省特种设备检测研究院、菱王电梯股份有限公司、日立电梯(广州)自动扶梯有限公司、苏州莱茵电梯股份有限公司、上海爱登堡电梯集团股份有限公司、华升富士达电梯有限公司、广州广日电梯工业有限公司、江南嘉捷电梯股份有限公司、巨人通力电梯有限公司、昆山通拓电梯有限公司、森赫电梯股份有限公司、宁波力隆企业集团有限公司、东营市宏安电梯有限责任公司、上海国际机场股份有限公司、北京地铁运营有限公司。

本标准主要起草人：陈凤旺、金毅、沈永强、郭志新、夏英姿、郭海波、温爱民、王齐刚、侯宝佳、潘海宁、宋晓华、邓忠英、沈毅君、王晓君、王文震、张建宏、张胜、江俊彪、梁家生、吴晓燕、王井强、苏永忠、林穗贤、赵东方、徐永明、王明福、牛有权、彭年俊、王克洪、徐春山、魏广宏。

电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范

1 范围

本标准规定了电梯设备运行服务的总则、内容、设施、环境以及实施与评价。

本标准适用于公共场所使用的下列电梯设备的运行服务，其他场所的电梯设备可参照本标准执行：

a) 曳引与强制驱动电梯；

b) 液压驱动电梯；

c) 自动扶梯和自动人行道。

本标准不适用于杂物电梯、家用电梯。

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。

GB/T 7024 电梯、自动扶梯、自动人行道术语

GB 7588 电梯制造与安装安全规范

GB 16899 自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范

GB/T 18775—2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB 21240 液压电梯制造与安装安全规范

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

3 术语和定义

GB/T 7024 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

运行服务 running service

电梯设备从交付使用至报废期间，服务组织为满足乘客需要并保障设备正常运行所提供的服务。

3.2

电梯设备 installation

安装完成并经检验合格的电梯、自动扶梯和自动人行道。

3.3

维护 maintenance

在安装完成后及其整个使用寿命期内，为确保电梯设备及其部件的安全和预期功能而进行的必要操作。

维护可包括下列操作：

a) 润滑、清洁；

b) 检查；

c) 救援操作；

d) 设置和调整操作；

e) 修理或更换磨损或破损的部件，但并不影响电梯设备的特性。

3.4

修理 repair

以相应新的零部件取代旧的零部件或对旧的零部件进行加工、修配的工作，这些工作并不影响电梯设备的特性。

注：改写 GB/T 18775—2009，定义 3.3。

3.5

维修 maintenance, repair and modernization

电梯设备交付使用后的所有维护、修理和改造。

3.6

业主 owner

产权所有者

拥有所运行电梯设备的财产权，有权处置该设备和决定其管理组织的法人或自然人。

3.7

管理组织 management organization

业主或受业主合同委托管理电梯设备及运行服务的组织。

3.8

管理人员 conservator

由管理组织委派负责电梯设备日常运行管理的人员。

3.9

维修组织 maintenance organization

具有规定的资质，承担电梯设备维修工作的法人。

3.10

维修人员 maintenance personnel

具有规定的资格，经维修组织委派，负责承担电梯设备维修工作的人员。

3.11

服务组织 service organization

管理组织和维修组织的统称。

3.12

服务人员 service personnel

管理人员、维修人员和司机(如果有)的统称。

3.13

服务设施 service facilities

设置在电梯设备运行系统内，为乘客所感知和提供服务的设施。

3.14

服务环境 service circumstance

在电梯设备运行服务中，乘客所能感知，或虽不能感知但对乘客的安全、健康构成影响的环境因素。

3.15

故障 malfunction

电梯设备整机或零部件不能执行预定功能的状态。

3.16

应急预案 contingency plan;emergency counterplan

为有效地控制事态发展、降低事故损失，保证迅速、有序、有效地开展应急与救援行动而预先制定的有关计划或方案。

3.17

顾客满意 customer satisfaction

顾客对其要求已被满足的程度的感受。

[GB/T 19038—2009，定义 3.2]

3.18

顾客满意测评 customer satisfaction measurement

组织为了解顾客对其提供的产品的满意程度，策划和设计获取顾客满意信息的程序，实施调查，计算并分析顾客满意结果的过程。

[GB/T 19039—2009，定义 3.2]

4 总则

4.1 基本要求

4.1.1 业主应根据有关要求成立或选择适合的管理组织负责电梯设备运行服务的管理工作，监督管理组织履行其职能，协调其所提出的与电梯设备运行服务相关的问题。

4.1.2 服务组织应为乘客提供规范、安全、便利、及时、有效、文明和持续改进的服务。

4.1.3 服务组织应为乘客提供满足实际需要的、符合安全规范的服务设施、服务环境。

4.1.4 服务组织应为乘客提供规范、有效、及时的电梯设备信息，包括非正常情况下必要的应急服务和指导信息。

4.1.5 服务组织应对服务人员的工作风险进行识别，并使该风险得到有效控制。

4.1.6 服务组织应结合使用现状，向业主提供有关安全运行、节能环保及提升运行效率等方面的设备综合性能建议。

4.1.7 服务组织应公布其服务承诺。

4.1.8 服务组织应及时向业主和乘客提供乘用安全的建议和提示。

4.2 服务管理

4.2.1 服务组织应建立服务质量体系，该体系应至少包括服务规范、计划、操作流程和规章制度。

4.2.2 服务组织应定期对电梯设备进行检查，保证其处于良好的运行状态。

4.2.3 服务组织应对电梯设备和环境进行风险评价，并将评价的结果和降低风险的措施向相关方通告。

4.2.4 服务组织应制定应对突发事件的应急预案，配备具有事故应急处理能力的人员和装备，并应定期宣传和演练。

4.2.5 服务组织应以书面形式指定电梯设备的服务人员。

4.2.6 服务组织应定期进行服务质量自我考核评价，也可通过第三方测评机构进行服务质量评价，并根据评价结果不断改进服务。

5 服务内容

5.1 管理组织的服务

5.1.1 管理服务

5.1.1.1 自电梯设备纳入管理之后及出现 GB/T 18775—2009 的 5.3.2.10 的情况时，应对运行风险进

行评价，策划并组织提供相对应的服务内容。

5.1.1.2 应根据有关要求，选择资质与电梯设备规格相适应的维修组织负责维修服务工作，签订服务委托合同，并提供必要的技术资料(如：电气原理图、使用维护说明书等)。

5.1.1.3 变更维修组织时，应要求原维修组织向管理组织说明当前所维护电梯设备的运行状况并配合交接。

5.1.1.4 应制定电梯设备安全使用、日常维护、修理等运行管理制度，并编制应急预案。

5.1.1.5 应配备安全管理人员，根据电梯设备特点和公共场所需要，决定是否提供司机服务。

5.1.1.6 应由安全管理人员对电梯设备维修组织提供的包括日常维护作业或应急修理等记录及时进行确认。

5.1.1.7 应按相关规定，负责所管理电梯设备的按时检验申报，并配合检验工作。

5.1.1.8 应建立电梯设备安全技术档案，至少包括下列文件：

a) 产品质量合格证明、使用维护说明等随机文件；

b) 使用登记文件；

c) 监督检验报告、定期检验报告；

d) 重大修理、改造的有关资料、检验报告；

e) 日常运行、维护状况和巡查的记录；

f) 运行故障与事故处理记录；

g) 应急救援演习记录。

5.1.1.9 应负责管理电梯设备移交时的安全技术档案，以及合同约定的相关的备品、配件和专用工具。

5.1.1.10 应由安全管理人员妥善保管电梯设备相关的钥匙及其所附带的安全提示牌。

5.1.1.11 应妥善保管电梯设备应急救援工具(装置)，并置于规定的地点，以便发生紧急情况时快速投入使用。

5.1.1.12 应对危及乘客安全和不文明乘梯的行为进行规劝和阻止。

5.1.1.13 管理组织在退出电梯设备管理前应向业主移交完整的电梯设备安全技术档案等。

5.1.1.14 应配合电梯制造单位对其制造的电梯的安全运行情况进行跟踪调查，并针对跟踪调查中发现的安全隐患和维护方面存在的问题采取必要的措施。同时应就电梯制造单位提高安全性所采取的改进措施予以配合。

5.1.2 日常服务

5.1.2.1 应监督并配合维修组织的维护、修理、改造工作，同时对电梯设备运行和管理进行记录并按有关规定保存。

5.1.2.2 应对电梯设备进行巡查工作(项目参见附录A)，并将任何异常情况及时通知维修组织，必要时应立即停止电梯设备的运行。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。

5.1.2.3 应对电梯设备进行清洁工作，并对负责清洁的人员进行相关的安全教育和培训。

5.1.2.4 应保证轿厢内紧急报警装置持续有效，及时响应报警并组织救援。

5.1.3 告知服务

5.1.3.1 对于乘客，管理组织应履行告知和宣传义务，内容应包括：

a) 日常使用指南(参见附录B)；

b) 困人状态下的注意事项和报警方式[参见B.1q)]；

c) 遇火灾、水灾或地震等紧急状况下的注意事项[参见B.1c)]。

5.1.3.2 应在电梯轿厢以及值班室醒目处公示24 h应急救援服务电话。

5.1.3.3 应采用符合 GB/T 31200 的图形标志，提供导向信息和乘用安全信息。

5.1.3.4 根据与维修组织确认的维护时间，应提前以书面公告形式通知乘客，并且做好相关的准备工作。

5.1.4 应急服务

5.1.4.1 应制定电梯设备事故应急预案，并针对所管理电梯设备定期组织应急演练。

5.1.4.2 当电梯设备发生事故时，应按应急预案组织排险、抢救，保护事故现场，并应及时报告主管部门，同时告知其他乘客。

5.1.4.3 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，应启动应急预案，进行风险防范。

5.1.4.4 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，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运行。

5.1.4.5 应参与当地建立的电梯设备应急救援及服务处置平台。

5.1.5 其他服务

5.1.5.1 根据需要可配备电梯司机服务，电梯司机应是受过专业培训并取得相应资格的人员。

5.1.5.2 管理组织宜投保电梯设备安全责任保险。

5.1.5.3 宜在轿厢和井道内保证无线通讯畅通。

5.1.6 服务承诺与监督

5.1.6.1 应通过多种方式向乘客公布服务承诺。

5.1.6.2 乘客需要时，管理组织应对服务承诺作出解释。

5.1.6.3 服务过程应接受社会的监督，并应提供与乘客交流的有效途径。

5.1.6.4 应接受有关机构监督和检查，保证电梯设备安全运行。

5.1.7 服务限制

5.1.7.1 在电梯候梯厅或自动扶梯和自动人行道的出入口、扶手带旁侧区域内进行商业营销推广等聚集性活动，当可能影响乘用安全时，应采取措施予以限制。

5.1.7.2 电梯或自动扶梯和自动人行道运行区域内，不应设置遮挡或干扰操纵按钮、显示屏等部件以及干扰有关标志、指南指示等服务设施，或影响安全使用的非电梯设备的物品，如广告等。

5.1.7.3 不应在电梯层门和轿门，或者自动扶梯和自动人行道扶手带上粘贴广告。

5.1.7.4 电梯轿厢装潢应满足使用安全需求，且不应超过制造单位明确的预留装潢重量，应使用难燃或不燃材料。装潢结束后，管理组织应当召集维修组织对电梯相关安全性能进行测试，经测试符合国家相关标准规范后，方可投入使用。

5.1.7.5 不应使用未经检验或者检验不合格的电梯设备。

5.2 维修组织的服务

5.2.1 管理服务

5.2.1.1 接受电梯设备维修委托前，应对电梯设备状况进行全面检查，并向管理组织提交检查报告。

5.2.1.2 应根据所维修电梯设备的特点，派遣具备相应资格且具有维修能力的维修人员提供服务。

5.2.1.3 应根据已制定的服务规范、计划、操作流程和规章制度，对维修人员进行安全教育和技能培训并监督实施，保存相关记录。

5.2.1.4 应有能力提供指定电梯设备维修服务所必需的合格备件及其合格证明文件。

5.2.1.5 应配合管理组织制定电梯设备安全使用管理制度和电梯设备应急救援预案等文件，保证电梯设备安全运行。

5.2.1.6 应每年度对所维修电梯设备至少进行一次自行检查，并出具自检记录或报告。

5.2.1.7 应根据所维修电梯设备的运行环境、使用频率、检查结果以及有关规定，制定适宜的修理计划并提交管理组织。

5.2.1.8 应按规定保存有关电梯设备维护、修理、年度自行检查等工作的记录或报告，并在业主、管理组织或有关机构要求时提供查阅。

5.2.1.9 与管理组织终止委托合同时应进行告知，内容应包括：终止服务日期和电梯设备运行状况，并应移交属于管理组织的电梯设备资料和物品。

5.2.2 日常服务

5.2.2.1 维修实施之前应主动与管理组织就维修时间、维修对象和维修内容进行告知确认。

5.2.2.2 维修作业之前应合理设置安全设施和警示标志，并在维修作业结束后及时撤除。

5.2.2.3 维修作业过程中应按照所确定的维修计划实施且做好相关记录，并在维修作业结束后与安全管理人员进行书面确认。

5.2.2.4 维修作业过程中发现有关电梯设备的事故隐患，应及时书面告知安全管理人员，并协助落实后续工作；对于存在严重事故隐患的电梯设备，应及时向管理组织报告并出具书面的电梯设备停用建议，同时应向当地政府主管部门报告。

5.2.3 应急服务

5.2.3.1 对管理组织或乘客的故障通知应及时做出应答并到达现场，对于电梯困人故障应优先处理并做好相关记录，其抵达现场的服务时间期限应满足相关规定和委托合同中的相关要求。

5.2.3.2 维修组织应向管理组织提供 24 h 应急救援服务电话，救援电话应有人值守、记录，并保持畅通。

5.2.3.3 当电梯设备发生事故时，维修人员应按应急预案配合管理组织进行排险、抢救和事故现场保护等工作，并及时上报。

5.2.4 服务承诺与监督

5.2.4.1 应向管理组织作出服务承诺，并由其通过多种方式向乘客公布，接受用户监督。服务承诺应包括下列内容：

a) 确保电梯设备安全性能；
b) 公布应急救援服务电话和抵达现场的服务时间期限；
c) 公布备件服务响应速度；
d) 维修组织的自律承诺。

5.2.4.2 应在管理组织或乘客需要时，对服务承诺进行说明或解释。

5.2.4.3 应公布与管理组织、乘客和社会交流及接受监督的有效途径。

5.2.5 服务行为

5.2.5.1 维修人员应按维修组织的服务规范着装、佩戴服务标识。

5.2.5.2 维修人员应携带专业维修工具和作业所需的装备。

5.2.5.3 维修人员应文明、礼貌、规范地使用服务用语。

5.2.5.4 维修人员应严格执行维修作业程序，遵守管理组织制定的有关现场工作的规章制度。

5.2.6 服务限制

5.2.6.1 不应在未得到管理组织认可的情况下，擅自提供超出合同约定的服务。根据与管理组织事先约定的处理程序，紧急救援情况下的有关服务事项可以例外，但事后应向管理组织补办相关手续。

5.2.6.2 不应擅自变更电梯设备的主要参数和功能。

5.2.7 服务创新

5.2.7.1 宜运用先进的信息技术手段，对电梯设备运行实现远程监视和预防诊断、预防性维护。

5.2.7.2 宜运用先进的维修移动终端技术手段，提高对现场维修人员服务过程的质量监控，实现与管理组织、维修人员的有效沟通和电子化确认。

5.2.7.3 宜在先进服务技术能力保障的前提下，对所服务电梯设备实现按需维护，提升服务效率。

6 服务设施

6.1 基本要求

6.1.1 管理组织不应启用未经有关机构检验合格的电梯设备。

6.1.2 管理组织应保证所有电梯设备的维修空间不被其他设施占用，应保持通向维修服务区域的通道的畅通无阻和充分照明，并符合相关的安全要求。

6.1.3 管理组织应保证电梯电源供电、机房温度、湿度符合国家规范要求。

6.1.4 管理组织应保证电梯设备机房、井道、底坑无渗水和漏水现象。

6.1.5 维修组织在修理或更换涉及运行安全的零部件时，应按照电梯设备制造单位的维护说明书进行。

6.1.6 维修组织应要求维修人员在进行可能影响到乘客乘用的相关作业时，应设置带有明显警示标志的防护设施，并落实其他必要的防护措施。

6.2 电梯候梯厅设施

6.2.1 管理组织应根据电梯运行服务场所特点，在基站设置清晰、明确的导向信息，如：电梯所服务楼层、服务对象和服务时间等。

6.2.2 管理组织应设置符合 GB 7588 和 GB 21240 相关规定的候梯厅照明。

6.2.3 管理组织应根据电梯运行服务场所特点，采取旨在降低乘客候梯时间的相关措施。

6.2.4 管理组织应保证电梯各层层站按钮及指示灯完好，层站楼层显示正常、清晰。

6.3 电梯轿厢内的设施

6.3.1 管理组织应保证轿厢内操作按钮及指示灯完好，楼层显示正常、清晰；管理组织应清晰标示特殊楼层按钮的使用方法。

6.3.2 管理组织应保证符合 GB 7588 和 GB 21240 相关规定的电梯轿厢内照明和通风，可根据需要设置空调，并应保证在电梯运行服务期间这些设施的正常工作。

6.3.3 管理组织应保证符合 GB 7588 和 GB 21240 相关规定的紧急报警装置和应急照明装置的正常工作。

6.3.4 管理组织应根据电梯运行服务场所的特点，保证所配备的残障人员操纵装置（如盲文轿厢按钮等）、电梯楼层语音指示等设施的正常、有效。

6.3.5 管理组织应在明显位置（如轿厢）张贴电梯使用标志、安全注意事项和有关警示标志。

6.4 自动扶梯和自动人行道附近的设施

管理组织应设置符合 GB 16899 规定的自动扶梯和自动人行道附近的照明、警示标志和畅通区域，并应保证在运行服务期间这些设施的正常工作。

6.5 设施的节能

维修组织应向管理组织提出必要的节能建议，如：电梯轿厢照明控制及照明源的选用；机房温度控制及通风设施的选用；无乘客待机及变频启动功能的选用(适用于自动扶梯和自动人行道)等。

7 服务环境

7.1 安全环境

7.1.1 服务组织不应在机房及周围、轿厢内、底坑、轿顶、候梯厅及出入口放置易燃易爆危险品或有毒有害物质。

7.1.2 管理组织应保证用于乘客乘梯的照明有效且照度足够。

7.1.3 管理组织应保证装潢造成的出入口高低差平滑过渡，以避免乘客被绊倒。

7.1.4 管理组织应为维修人员创造安全的工作环境，包括以安全的方式进出底坑从事维护和检查工作，如底坑爬梯、井道照明、安全门、机房高台的爬梯和护栏设置的有效。

7.1.5 管理组织宜根据电梯设备运行服务场所特点或乘客需求，选用有效的监视装置等安全防范措施。

7.2 卫生环境

7.2.1 管理组织应向乘客提供明亮、洁净、防滑的候梯环境。

7.2.2 管理组织应及时清除轿厢内、候梯厅及出入口的灰尘、污迹、垃圾、异味等，使其保持干净整洁，清洁物品的选择应避免损伤轿厢装潢部件。

7.2.3 管理组织应在轿厢内与自动扶梯和自动人行道上明显位置设置禁止吸烟标志。

7.2.4 对于电梯轿厢与层站的按钮、轿壁、扶手及自动扶梯和自动人行道扶手带等直接与乘客接触的表面，管理组织应定期清洁，必要时应消毒。

7.2.5 服务组织不应安排未经健康检查的服务人员上岗服务。

7.3 环境保护

7.3.1 服务组织应遵守国家有关环境保护规定。

7.3.2 服务组织应保证电梯设备运行环境噪声限值符合国家电梯设备相关标准的规定。

7.3.3 服务组织应制定环保操作规程，妥善处置电梯设备日常运行服务管理、维护、修理作业过程中产生的废弃润滑油、固体垃圾、废蓄电池等对环境有影响的废弃物。

8 实施与评价

8.1 基本要求

8.1.1 服务组织应建立内部的服务质量监督制度，将服务评价纳入日常工作的考核体系。

8.1.2 服务组织应定期进行服务质量自我评价，或委托第三方进行服务质量评价，每年评价次数不应少于一次。

8.1.3 服务组织应进行服务质量评价的相关数据统计，并应保证原始记录真实、准确、可靠、易查。

8.1.4 服务组织应对不合格的服务项目进行改进并制定行之有效的措施和跟踪，对改进实施的过程记录存档。

8.2 服务评价指标

8.2.1 服务评价总则

服务组织应按 8.2.2 和 8.2.3 规定的服务指标进行评价，各指标的计算方法应符合附录 C 的规定。

8.2.2 电梯设备运行服务评价

8.2.2.1 管理组织服务评价指标：

a) 电梯设备运行服务可靠度应高于 96%；

b) 电梯困人次数应低于 1.4 次/(台·年)；

c) 定期检验合格率应为 100%。

8.2.2.2 维修组织服务评价指标：

a) 电梯设备故障次数应低于 0.2 次/(台·月)；

b) 电梯故障困人次数应低于 0.02 次/(台·月)；

c) 发生困人故障，接到报警后，在规定时间内到达现场率为 100%；

d) 定期检验一次合格率应高于 94.5%。

8.2.3 顾客投诉

投诉合理解决率应为 100%，达到顾客满意。

8.3 顾客满意测评

8.3.1 管理组织开展顾客满意测评应至少包括下列内容：

a) 电梯设备运行状况能够满足顾客需求的程度；

b) 电梯设备维护及检修的计划性；

c) 电梯设备发生故障后应急响应的程度，以及确保故障不重复发生的维修技能水平；

d) 电梯设备乘用环境的舒适程度。

8.3.2 维修组织开展顾客满意测评应至少包括下列内容：

a) 电梯设备运行状况能够满足顾客需求程度；

b) 服务的及时性、有效性；

c) 服务人员的技能、服务规范；

d) 备件供应质量、及时性等方面的满足程度。

8.3.3 顾客满意测评应通过抽样、问卷调查和统计分析计算获得，见 C.7，或者按照 GB/T 19038 和 GB/T 19039 建立顾客满意测评模型方法进行测评。

8.3.4 顾客满意测评结果应至少符合表 C.2 中“满意”的要求。

8.3.5 服务组织应定期针对所服务项目进行顾客满意测评，也可委托第三方进行顾客满意测评，利用顾客满意测评结果促使组织改进服务质量。

附 录 A
（资料性附录）
管理组织巡查记录表

A.1 电梯巡查记录

电梯巡查应按表 A.1 记录。

表 A.1 电梯巡查记录表

编号：

使用单位			场号	
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(O)、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. 电梯使用标志，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：		

A.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 A.2 记录。

表 A.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		使用登记编号		
项目	巡查内容		巡查结果 [正常(O)、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，有无毛刷和机械损伤			
	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	检查电梯使用标志，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：		

附 录 B
（资料性附录）
使用者安全乘用指南

B.1 电梯安全乘用指南

使用者应按下列要求乘用电梯：

a) 禁止携带易燃、易爆、有毒或有害危险品乘用电梯。
b) 禁止乘用明示处于非安全状态下的电梯。
c) 禁止在火灾、水灾或地震等灾害时乘用电梯。
d) 禁止撞击层门、轿门和轿壁，或扒层门、轿门。
e) 禁止使用肢体或货物阻碍电梯的正常开关门。
f) 禁止在电梯轿厢内玩耍、打闹或跳跃。
g) 禁止倚靠在层门和轿门上。
h) 禁止用坚硬、锋利的物品去触碰按钮。
i) 不应运载超重、外形尺寸超长的物品。
j) 不应超载乘用电梯，当电梯超载时，最后进入的乘客应主动退出。
k) 进出电梯时，防止绳索或皮带、薄板状物体（如平板玻璃）被门夹住。
l) 请勿在乘用电梯时，将手放在门与门之间，以及门与门框之间。
m) 请勿让儿童、行动不便人员单独乘用电梯。
n) 请勿在进出电梯门区域内玩耍、踢蹬或逗留。
o) 请勿在电梯轿厢内吸烟。
p) 允许携带宠物乘用时，请尽量抱起宠物，不便抱起时，应控制好宠物。
q) 当发生电梯困人故障时：
   ——请使用轿厢内部紧急呼叫按钮，与值班室或监控室联系，或拨打轿厢内指示的应急救援电话，然后静待专业人员救援。
   ——请保持冷静，电梯轿厢内部不是完全封闭结构，没有窒息危险。
   ——请耐心等待专业人员救援，禁止采用扒门等方法自救。救援人员赶到时，应听从专业人员指挥有序撤离。

B.2 自动扶梯和自动人行道安全乘用指南

使用者应按下列要求乘坐自动扶梯或自动人行道：

a) 禁止携带易燃、易爆、有毒或有害危险品乘用自动扶梯或自动人行道。
b) 禁止在自动扶梯或自动人行道上行走、奔跑、嬉戏或攀爬、骑跨扶手带。
c) 禁止将伞尖等异物插在梯级或踏板的凹槽或缝隙中。
d) 禁止在自动扶梯或自动人行道出入口逗留。
e) 不应将身体和携带物件的任何部分伸出扶手装置。
f) 不应在自动扶梯或自动人行道上使用婴儿车或轮椅。
g) 不应蹲或坐在自动扶梯或自动人行道上。
h) 不应倚靠在自动扶梯和自动人行道护壁板或扶手带上。

i) 请勿使用自动扶梯或自动人行道运输货物。
j) 请勿将随身携带的物品放置在扶手带上。
k) 请勿让儿童、行动不便人员单独乘用自动扶梯或自动人行道。
l) 请勿赤脚或穿软质胶鞋乘坐自动扶梯或自动人行道。
m) 注意鞋带或高跟鞋的鞋跟不要被凹槽或缝隙卡住。
n) 进出自动扶梯或自动人行道出入口时,请向前迈步。
o) 乘用时请握住扶手带,面向运行方向站立在梯级或踏板警示线内,并应注意避免衣裙被自动扶梯或自动人行道运动间隙夹住。
p) 允许携带宠物乘用时,应抱着宠物。

附 录 C
（规范性附录）
服务评价指标

C.1 电梯设备运行服务可靠度

年度内平均单台电梯设备实际服务时间与应服务时间之比。按式(C.1)计算。

$$R_s=\frac{t_1}{t_2}\times 100\% \qquad \cdots\cdots(C.1)$$

式中：

R_s ——运行服务可靠度；

t_1 ——实际服务时间；

t_2 ——应服务时间，指管理组织和业主双方约定的服务时间，不含因不可抗力（如水灾、雷击等）造成的故障停梯时间。

C.2 电梯困人次数

年度内电梯困人累计次数与实际运行电梯设备台数之比。按式(C.2)计算。

$$P_c=\frac{F_c}{T_r} \qquad \cdots\cdots(C.2)$$

式中：

P_c ——电梯困人次数，次/（台·年）；

F_c ——电梯困人累计次数；

T_r ——实际运行电梯设备台数。

C.3 定期检验合格率

年度内处于定期检验合格有效期内的电梯设备台数与实际运行电梯设备台数之比。按式(C.3)计算。

$$P_m=\frac{T_1}{T_r}\times 100\% \qquad \cdots\cdots(C.3)$$

式中：

P_m ——定期检验合格率；

T_1 ——处于定期检验合格有效期内电梯设备台数；

T_r ——实际运行电梯设备台数。

C.4 电梯设备故障次数

月度内由于维修组织责任造成的电梯设备发生故障次数与其实际维护电梯设备总台数之比。按式(C.4)计算。

$$P_{sl}=\frac{F_{sl}}{T_m} \qquad \cdots\cdots(C.4)$$

式中：

P_{sf}——电梯设备故障次数，次/(台·月)；

F_{sf}——维修组织责任累计故障次数；

T_m——维修组织实际维护电梯设备总台数。

注：T_m 非指单个项目维护电梯设备台数。

C.5 电梯故障困人次数

月度统计范围内，电梯故障累计困人次数与维修组织实际维护电梯设备总台数之比。故障困人次数是指，排除使用不当、建筑物其他设备不良、不可抗力等因素引起的故障困人次数。按式(C.5)计算。

$$P_t=\frac{F_t}{T_m} \qquad \cdots\cdots(C.5)$$

式中：

P_t——电梯故障困人次数，次/(台·月)；

F_t——电梯故障累计困人次数；

T_m——维修组织实际维护电梯设备总台数。

注：T_m 非指单个项目维护电梯设备台数。

C.6 定期检验一次合格率

年度内定期检验一次合格通过的电梯设备台数与受检电梯设备总台数之比。按式(C.6)计算。

$$P_{sm}=\frac{T_{sm}}{T_s}\times 100\% \qquad \cdots\cdots(C.6)$$

式中：

P_{sm}——定期检验一次合格率；

T_{sm}——定期检验一次合格的电梯设备台数；

T_s——受检电梯设备总台数。

C.7 顾客满意测评

所服务项目的顾客满意度，按照测评目的设计问卷，进行顾客调查，回收一定量问卷，汇总统计分析，获得顾客满意度测评结果。

受访者的评价采用1分～10分的连续整数表示，评价分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意，并对应赋值见表C.1。

表C.1 受访者评价计分标准

受访者评价	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
计分评价	10分，9分	8分，7分	6分，5分	4分，3分	2分，1分

顾客满意度(S_f)为顾客对此项(f)指标评价的平均值。按式(C.7)计算。

$$S_f=\frac{1}{N}\sum_{i=1}^{N}S_i \qquad \cdots\cdots(C.7)$$

式中：

S_f ——第 f 项服务指标满意度；

N ——总样本量；

S_i ——第 i 个样本的计分。

顾客满意度(S)为各服务项目满意度加权分值总和。按式(C.8)计算。

$$S=\frac{\sum\lambda_f S_f-1}{9}\times 100 \qquad \cdots\cdots(C.8)$$

式中：

λ_f ——第 f 项指标的加权系数，是该项指标在所有指标中所占的比重，可以采用赋值法；

S_f ——第 f 项用户满意度值。

顾客满意度测评结果按表 C.2 评价。

表 C.2 满意度测评结果评价

测评分值	100≥S≥90	90>S≥80	80>S≥70	70>S≥60	60>S
测评结果	非常满意	比较满意	满意	不满意	非常不满意