附件1

电梯维保质量考核评价指标（试行）

一、考核评价指标内容

（一）基础指标

基础指标共5项，主要涉及电梯维保单位的应急响应及处置情况和设备检验情况，重点考核维保单位保障电梯运行安全和应急救援的水平，指标数据容易采集，有利于客观公正评价维保单位。具体包括应急响应率、按时到达率、救援到场时间、困人处置率和检验（检测）一次合格率。

1. 应急响应率

该指标是指维保单位的电梯服务热线的接通及响应情况，重点考核维保单位应急值守和响应能力。



式中：

—维保单位应急响应率；



—预设时间段内维保单位的电梯服务热线在3分钟内接通并成功响应的次数；



—预设时间段内向该维保单位维保热线发起的应急呼叫总次数。



数据采集方式：所在区域建有96333等电梯应急处置服务平台的，数据来源为平台的困人救援及故障响应数据。无96333等电梯应急处置服务平台时，按照维保电梯总数的一定比例进行现场模拟抽查获得数据。

2. 按时到达率

该指标是指维保单位接到困人救援信息后，在自我声明的时间内到达现场的比率，考核维保单位应急救援到场的及时性。



式中：

—按时到达率；



—预设时间段内符合自我声明的救援到达时间的应急救援次数；



—预设时间段内实际接收到的应急救援要求的次数。



数据采集方式：所在区域建有“96333”等电梯应急处置服务平台的，数据来源为平台的困人救援数据；无“96333”等电梯应急处置服务平台时，可按照维保电梯总数的一定比例进行现场困人模拟抽查，因救援到场过程中发生不可抗力等造成到场超时的情况除外。

3. 救援到场时间

该指标是指维保单位接到困人救援信息后，抵达现场的平均时间，综合考查维保单位应急救援到场的及时性。

其中，



式中：

—平均困人救援到场时间；



—预设时间段内该维保单位维保的电梯发生的困人事件总起数；



—单台电梯发生困人时，维保人员收到报警后赶到现场所用时间；



—维保单位接到困人报警的时刻；



—维保单位到达困人现场的时刻。



数据采集方式：所在区域建有“96333”等电梯应急处置服务平台时，数据来源为平台的困人救援数据；无“96333”等电梯应急处置服务平台时，可按照维保电梯总数的一定比例进行现场困人模拟抽查，因救援到场过程中发生不可抗力等造成到场超时的情况除外。

4. 困人处置率

该指标是指维保单位处置的本单位电梯困人起数与所维保电梯总量的占比，此项指标重点考核维保单位维保电梯的运行质量和处置情况。

式中：

—困人处置率；



—预设时间段内该维保单位维保的电梯发生的困人事件总起数；



—预设时间段内该维保单位维保的电梯数量。



数据采集方式：所在区域建有“96333”等电梯应急处置服务平台时，数据来源为平台的困人救援数据；无“96333”等电梯应急处置服务平台时，可实行维保格式合同管理，由合同甲方提供困人情况数据记录，计算时应排除外部原因及人为原因引起的困人。

5. 检验（检测）一次合格率

该指标是指一个定期检验（检测）周期内，维保单位维保的电梯在检验（检测）时，一次性检验（检测）合格的电梯数量占维保总量的比例。此项指标重点考核维保单位电梯的质量情况。

式中：

—电梯检验（检测）一次合格率；



—一个定期检验（检测）周期内，该维保单位维保的电梯在定期检验（检测）时一次性全部项目合格的电梯数量；



—一个定期检验（检测）周期内维保的电梯数量。



数据采集方式：由承担上一次定期检验（检测）的检验（检测）机构提供数据。

（二）推荐指标

推荐指标共5项，主要涉及电梯日常保养和故障处理情况、投诉及处罚情况，考核维保单位业务能力水平。具体包括物联网覆盖率、全包维保率、维保执行率、投诉次数和行政处罚数。

1. 物联网覆盖率

此项指标旨在鼓励维保企业采用先进技术手段，推进按需维保工作。

式中：

—物联网覆盖率；



—预设时间段内电梯物联网监测系统可正常接收到运行数据的电梯数量；



—预设时间段内该维保单位维保的电梯数量。



数据采集方式：根据各地区批准试点维保单位时，其物联网监控系统按照统一的接口标准接入当地电梯安全监管平台，并满足正常运行在线率的电梯数量。

2. 全包维保率



此项指标旨在鼓励维保企业采用先进管理模式，推进按需维保工作。

式中：

—全包维保模式数量占比；



—预设时间段内维保单位采用全包维保模式的电梯数量；



—预设时间段内该维保单位维保的电梯数量。



数据采集方式：根据提供的维保合同，统计全包模式维保的电梯数据和电梯总量，计算该比例。

3. 维保执行率

此项指标考核维保单位按照自我声明的项目和次数开展维保的执行情况。

式中：

—维保执行率；



—预设时间段内维保人员按照自我声明的项目和周期开展按需维保的次数；



—预设时间段内，该维保单位维保总次数。



数据采集方式：如有维保信息化平台，可从系统进行数据采集，如没有相关信息化平台，根据使用单位确认后的维保记录进行计算。该指标需设置维保最大周期，周期的设置应具备针对性和灵活性，根据设备具体状况，设置的最大周期相较于常规维保周期应相应延长或缩短。维保单位应制定维保方案和维保计划，并做出自我声明，并根据设备情况，动态调整维保周期计划。也可以针对电梯的不同部件，制定不同的维保计划。

4. 投诉次数

此项指标主要考核维保单位服务质量。

：预设时间段内维保单位被有效投诉次数；



数据采集方式：有效投诉是指投诉的内容真实且经特种设备安全监督管理部门确认由于维护单位原因造成的投诉，采集自地方政府的政务热线（96333、12345、12315等）。

5. 行政处罚数

此项指标主要考核维保单位责任事故或处罚情况。

—在一个维保实施周期内，特种设备安全监督管理部门对维保单位的行政处罚的次数。



数据采集方式：向各级特种设备监督管理部门、应急管理部门等事故调查及行政执法单位汇总的数据。

（三）扩展指标

扩展指标共4项，主要涉及电梯实际的可用度，考核维保单位综合业务能力水平。具体包括全年可使用率、故障修复时间、抽查不合格项数和客户满意度。

1. 全年可使用率

此项指标是指低于自我声明中的单台电梯故障停梯率的电梯台数占维保电梯数量的比例。综合考察电梯实际使用效果。

式中：

—全年可使用率；



—预设时间段内低于自我声明中的单台电梯故障停梯率的电梯台数；



—预设时间段内该维保单位维保的电梯数量。



其中，自我声明中的单台电梯停梯率计算公式：

—预设时间段内单台电梯停梯率；



—预设时间段内单台电梯因故障而停止提供正常服务的小时数（不含日常维护保养时间、定期检验停梯时间以及非维护保养单位及其人员造成的停梯时间）；



—预设时间段内单台电梯应提供服务小时数；



数据采集方式：制定固定表式，数据来源由使用单位提供，计算时应排除外部原因及人为原因引起的故障停梯。

2. 故障修复时间



此项指标是指因维保质量问题造成电梯停梯至电梯修复后恢复使用的平均耗时。

式中：

—平均故障修复时间；



—预设时间段内维保单位修复故障电梯总耗时；



—预设时间段内该维保单位所有电梯故障停梯次数。



数据采集方式：制定固定表式，由使用单位对故障、报修和到场时间进行记录。计算时应排除外部原因及人为原因引起的故障停梯。

3. 抽查不合格项数

此项指标主要指保险公司或监督抽查机构对维保电梯维保质量抽查情况。

式中：

—百台电梯保险公司或监督抽查不合格项数；



—预设时间段内电梯保险公司或监督抽查机构抽查电梯中发现的不合格项总数；



—预设时间段内该维保单位维保的电梯数量。



数据采集方式：由保险公司或监管部门提供抽查数据报告。

4. 客户满意度



此项指标主要通过乘客乘梯感受评价，侧面反映维保企业维保和服务质量。

乘客乘梯感受的满意度。



数据采集方式：有“96333”、本地市场监管或电梯专项网站、微信公众号等官方平台，可从平台发布调查问卷，收集数据；无官方平台或开展不便时，可由第三方单位对试点单位的长期乘梯人开展问卷调查，结果可设置为非常满意、满意、一般和不满意四类，根据实际情况计算非常满意率和满意率。考量区域性的情况。

二、电梯维保质量考核体系的应用说明

上述考核评价指标中，5项基础指标具有较好的客观性和易采集性，建议优先采用；5项推荐指标，是基于试点实践经验和质量评价理论研究成果，建议与基础指标搭配使用；4项扩展指标，是基于电梯故障机理和维保质量予以设定，但数据采集的便捷性、精准性还受到各地信息化建设水平、抽查调查等方面的制约，建议根据本地区实际情况予以选择采用。