

上海市奉贤区标准化指导性技术文件

DB 31120/Z 017—2025

住宅电梯使用与维护保养合规管理规范

Compliance management specification for the use and maintenance

of residential elevators

2025-07-01 发布

2025-07-01 实施

上海市奉贤区市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 住宅电梯管理单位的管理	3
6 住宅电梯维护保养单位的管理	4
7 评价与改进	4
附 录 A（资料性）住宅电梯维护保养的成本测算示例	6
附 录 B（资料性）电梯乘用规范行为	8
参 考 文 献	9

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。

本文件由上海市奉贤区市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：上海市奉贤区市场监督管理局、上海市奉贤区房屋管理局、上海市电梯行业协会。

本文件为推荐性文件。有关文件的建议和意见，向奉贤区标准化管理部门或上海市标准化管理部门反映。

本文件于 2025 年首次发布。

引 言

为进一步加强住宅电梯的安全管理，落实电梯产权所有者或受其委托的管理单位责任，督促其对电梯使用与管理负责；落实电梯维护保养单位的责任，督促其对电梯的安全性能负责，做好日常维护保养、应急救援等工作。相关法律、行政法规、规章以及特种设备安全技术规范规定了电梯的使用和维护保养应满足的要求，电梯管理单位以及维护保养单位是落实这些规定的责任主体。

由于住宅电梯的使用环境以及产权多户共有等特点，其使用与维护保养符合上述规定显得尤为重要。本文件对电梯管理单位以及维护保养单位为符合上述规定（合规）而开展的组织管理工作提供指导。

住宅电梯使用与维护保养合规管理规范

1 范围

本文件规定了住宅电梯使用与维护保养合规管理的基本要求及管理单位和维护保养单位的管理、评价与改进要求。

本文件适用于上海市奉贤区内住宅电梯使用单位、电梯维护保养单位的合规管理。

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、自动扶梯和自动人行道术语

GB/T 7588.1 电梯制造与安装安全规范 第1部分：乘客电梯和载货电梯

TSG T5002 电梯维护保养规则

TSG 08 特种设备使用管理规则

3 术语和定义

GB/T 7024、GB/T 7588.1—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

住宅电梯 residential lift

安装于住宅建筑供公众使用的电梯。

3.2

产权所有者 property owners

业主 owner

业委会 property owners committee

拥有所运行住宅电梯设备的财产权, 有权处置该设备和决定其管理组织的法人或自然人。

[来源：GB/T 34146—2017, 3.6, 有修改]

3.3

管理单位 conservator

受业主合同委托管理电梯设备及运行服务的组织。

3.4

维护保养 maintenance

在设备交付使用后, 为保持设备处于能执行规定功能的状态, 以清洁、检查、调整、润滑以及更换不影响设备特性的易损件为中心工作内容的常规性作业, 也包括为快速响应设备故障、困人报警而进行的设备应急处理和乘客救援等应急服务。

注：电梯的机器空间、滑轮间、井道以外部分和电梯轿厢内的清洁工作不属于维护。

3.5

维护保养单位 maintenance organization

具有规定的资质，承担电梯维护保养工作的法人。

[来源：GB/T 34146—2017，3.9，有修改]

3.6

清包维护 maintenance excluding materials and labor costs

包括维护保养（3.4）的常规性作业和应急服务作业内容，但不包括提供易损件、润滑油脂和配件的维护保养模式。

3.7

半包维护 maintenance including materials stipulated in the contract

包括维护保养（3.4）的常规性作业和应急服务作业内容，也包括提供按照服务合同约定的零部件的维护保养模式。

3.8

全包维护 maintenance including materials and labor costs

包括维护保养（3.4）的常规性作业和应急服务作业内容，并包括提供所有需更换零部件的维护保养模式。

4 基本要求

4.1 通则

住宅电梯使用与维护保养相关方应遵循依法合规、安全第一、预防为主的原则，建立健全电梯安全责任制度，提高电梯安全使用与维护保养合规能力，通过建立并执行有效的电梯安全合规体系，采取相应措施实施电梯安全合规管理，降低电梯故障和预防电梯事故，保障人身和财产安全。

4.2 风险管理

4.2.1 管理对象

电梯合规风险管理的对象包括：

- a) 产权所有者；
 - b) 管理单位内各部门及其员工；
 - c) 维护保养单位内各部门及其员工；
 - d) 其他在电梯使用管理过程中依法应当承担电梯安全使用义务的组织和个人。
- a)~d)提及的组织和个人应履行电梯安全合规使用的义务，自觉遵守电梯安全合规规章制度。

4.2.2 合规风险的识别

管理单位和维护保养单位应识别因未建立电梯使用与维护保养的合规管理体系，造成电梯故障、带病运行、长期停用等危害后果的合规风险，合规风险产生的原因包括但不限于：

- a) 电梯合规管理制度不完善，如未建立电梯安全使用合规制度、未明确电梯安全合规组织架构、未关注重点环节的合规管理等；
- b) 电梯安全日常管理措施不完善，如未贯彻落实电梯安全合规制度未开展安全培训等；
- c) 其他可能引起电梯合规风险的情形。

4.2.3 应对风险的措施

管理单位和维护保养单位应根据 4.2.2 确定需要应对的风险，以便：

- a) 确保合规管理体系能够实现预期结果，
- b) 预防或减少不利影响，
- c) 实现持续改进。

在策划合规管理体系时，应结合：

- a) 其合规目标，
- b) 经识别的合规义务，
- c) 合规风险评估结果。

组织应策划以下活动：

- a) 应对这些风险的措施；
- b) 如何：
 - 1) 将措施纳入合规管理体系过程并实施，
 - 2) 评价这些措施的有效性。

5 住宅电梯管理单位的管理

5.1 通则

5.1.1 产权所有者应依法明确电梯管理单位，约定使用管理方面的权利、义务。管理单位应依法向电梯所在地的区特种设备安全监督管理部门办理电梯使用登记手续。

5.1.2 管理单位宜投保“电梯安全公益保险”，发挥保险风险集聚和转移功能，健全风险防范和保障解决机制。

5.1.3 电梯管理单位应委托电梯制造单位或者取得电梯安装、改造、修理相应许可的单位承担电梯维护保养工作，并签订书面合同，明确具体维护保养形式、项目、服务标准及相关费用。维护保养的形式分为清包维护、半包维护、全包维护三种方式，以合同约定为准。维护保养的项目按照 TSG T5002 或《上海市市场监督管理局关于开展电梯维保方式改革试点工作的通知》（沪市监特种〔2020〕286 号）实行按需维保。

5.1.4 维护保养的费用宜参考住宅电梯维护保养服务的投入成本（见附录 A），自觉抵制不合理价格。

5.2 电梯使用管理合规措施

5.2.1 管理单位应制定并实施日排查、周管控、月调度等安全管理制度，依法配备安全总监、安全员。

5.2.2 管理单位任命的电梯安全管理人员应按照安全技术规范和有关规定，监督电梯维护保养单位开展电梯维护保养工作，并签字确认维护保养记录。

5.2.3 应在电梯显著位置张贴有效的特种设备使用标志、上海智慧电梯码、安全注意事项、警示标志、管理单位应急救援电话号码等信息，并确保不被遮挡。

5.2.4 在电梯检验或自行检测合格有效期届满前 1 个月，应向检验或检测机构申请定期检验或检测。

5.2.5 应保管电梯层门钥匙、机房钥匙和安全提示牌，定期巡查电梯运行情况并做好记录，巡查记录至少保存 1 年。

5.2.6 应确保电梯紧急报警装置有效运行，即时响应乘客被困报警，并在 5min 内通知电梯维护保养单位采取措施实施救援。

5.2.7 发现电梯存在故障或者其他影响电梯正常运行的情况时，作出停止使用的决定，应做好警戒工作，无关人员不应进入，组织对电梯进行全面检查。在需要暂停使用的电梯出入口张贴停用告示，并采

取避免电梯乘用的安全措施。

5.2.8 应制定电梯应急预案，定期组织应急演练，发生事故时组织排险、救援，保护事故现场，于 1h 内向区市场监管部门报告，并配合开展事故调查处理。

5.2.9 管理单位宜在电梯显著位置（例如：轿厢）张贴电梯乘用行为规范。对发现违反规范行为的（见附录 B 示例），及时予以劝阻。

5.2.10 已投保“电梯安全公益保险”的管理单位应配合保险机构开展电梯安全风险防控，及时接收预警信息，主动采取相应措施消除安全隐患。应参加保险机构组织的安全教育与技能培训，提升电梯使用管理水平。

6 住宅电梯维护保养单位的管理

6.1 承接维护保养业务的，应在签订的维护保养合同中明确维护保养标准和承诺服务质量，自觉抵制不合理报价、人均维修保养电梯数量超负荷、以修代保等行为，不应擅自转包、分包或者变相转包、分包维护保养业务。

6.2 应定期对作业人员进行安全教育和技术培训并至少保存 4 年记录，支持作业人员取得相关职业资格。

6.3 应制定安全管理制度、维护保养计划，在电梯显著位置标明维护保养单位的名称、应急救援电话号码和投诉电话号码。

6.4 应急救援电话应 24h 有效应答，接到乘客被困信息后，30min 内完成救援解困。

6.5 落实现场安全防护措施，记录维护保养和故障处置情况，及时归入电梯安全技术档案，并至少保存 5 年。

6.6 针对维护保养许可项目，制定应急救援预案，每半年对维护保养的每种类别的电梯至少进行一次应急演练。

6.7 发现故障或者接到故障通知后，及时排除故障，对故障暂时难以排除的，应将解决方案书面通知电梯使用管理单位，并告知电梯使用管理单位在故障排除前不应使用。

6.8 当通过维护保养或自行检查，发现电梯仅依据合同规定的维护保养内容已经不能保证安全运行，需要改造、修理（包括更换零部件）、更新电梯时，维护保养单位应书面告知使用单位。

6.9 在维护保养过程中，发现事故隐患应及时告知使用单位，发现严重事故隐患，应及时向当地特种设备安全监督管理部门报告。

6.10 依法配备质量安全总监、安全员，组织质量安全总监、安全员定期对住宅电梯维护保养质量开展巡查。

6.11 维护保养的电梯投保“电梯安全公益保险”的，应配合保险机构开展电梯安全风险防控，参加保险机构组织的安全教育与技能培训，提高维护保养质量和人员水平。

7 评价与改进

7.1 合规评价

7.1.1 应围绕电梯安全合规措施落实等，设置科学的考核评价指标，对于未严格落实电梯安全合规措施的进行跟踪评估。

7.1.2 管理单位应定期对维护保养单位电梯安全合规管理措施进行有效性评审，对合规风险防控措施进行定期评估，并对违反电梯安全合规制度的人员采取追究责任或解除合同等措施。

7.1.3 维护保养单位应围绕电梯安全合规管理措施落实等，设置科学的内部考核评价指标。

7.1.4 管理单位应根据有关规定和约定，接受产权所有者对电梯安全管理记录的查询和监督。必要时在电梯轿厢内或者出入口显著位置公布电梯运行维护费用，包含但不限于维护保养、电梯修理、电力、

清洁以及其他等支出情况。

7.1.5 管理单位、维护保养单位与保险机构应建立良好的沟通机制，组织跟踪问题整改情况。保险机构与政府主管部门保持密切联系，定期反馈风险防控结果，发现严重事故隐患应立即通报政府主管部门。

7.2 持续改进

7.2.1 组织应持续改进合规管理体系的适宜性、充分性和有效性。

7.2.2 发生不符合或不合规时，组织应：

a) 对不符合或不合规做出反应，并且如适用：

1) 采取控制和纠正措施；

2) 处置后果；

b) 通过以下活动评价采取措施的需要，以消除产生不符合和/或不合规的原因，避免其再次发生或在其他地方发生：

1) 评审不符合和/或不合规；

2) 确定产生不符合和/或不合规的原因；

3) 确定是否存在或可能发生类似的不符合和/或不合规；

c) 实施任何所需的措施；

d) 评审所采取的任何纠正措施的有效性；

e) 如必要，变更合规管理体系。

7.2.3 纠正措施应与不符合和/或不合规产生的影响相适应。

附录 A
(资料性)
住宅电梯维护保养的成本测算示例

A.1 基本维护保养项目成本构成

住宅电梯基本维护保养项目成本构成见表A.1。

表 A.1 住宅电梯基本维护保养项目成本构成

序号	成本内容
1	人工费用（含基本工资、技能工资、高空作业工资、基本津贴补助、社保、基本住房公积金、商业意外险）
2	年度自行检查费用
3	配合对电梯的定期检验和自行检测费用
4	市内交通费
5	基本办公管理费用，含办公场地租金及水电、办公设备及耗材、办公管理成本、施工设备及检测仪器仪表、安全防护用品、档案信息化技术管理维护等费用
6	维护保养人员培训、教育费用，含安全教育、技术培训、考证复审、技术支持等费用
7	维护保养单位应急处理费用，含人工、交通、技术支持等费用
8	税费

A.2 可选维护保养项目成本构成

住宅电梯可选维护保养项目成本构成见表A.2。

表 A.2 住宅电梯可选维护保养项目成本构成

序号	成本内容
1	代办申报定期检验、自行检测和领取报告
2	协助管理单位开展安全教育与技能培训
3	协助管理单位制定应急专项预案
4	定期协助组织管理单位应急演练
5	限速器安全钳联动试验(对于使用年限不超过 15 年的限速器,每 2 年进行一次限速器动作速度校验;对于使用年限超过 15 年的限速器,每年进行一次)
6	委托维护保养单位开展自行检测
7	曳引性能测试
8	公众场所、人员密集场所要求的非工作时间约定保养
9	特别约定的设备安保

A.3 住宅电梯维护保养的成本测算示例

按照表 A.1 的测算举例（见表 A.3）。

测算输入条件如下：

- 依据奉贤区电梯维护保养作业、使用管理的实际情况，综合分析测算而形成的成本测算结果。
- 住宅电梯每月维护保养价格（以 10 层/10 站电梯为例）。

—— 维护保养模式：清包维护。

表 A.3 住宅电梯每月维护保养价格核算举例

序号	项目	成本内容	价格（元）	备注（占比）
1	人工费用	工时	303	55%
2	自行检查费用	年度自检	33	6%
3	配合检验费用	配合电梯定期检验费	16	3%
4	市内交通费用	交通费	44	8%
5	基本办公管理费用		88	16%
6	维护保养人员培训、教育费用		22	4%
7	维护保养单位应急处理费用		44	8%
合计			550	

结合通常情况下住宅电梯层站数与维护保养费用的关系，住宅电梯维护保养价格可参考以下内容：

- a) 对于层站数不大于 14 层的住宅电梯，维护保养平均价格（税前）不低于 550 元/台/月；
- b) 对于层站数大于 14 层的住宅电梯，维护保养平均价格（税前）不低于 600 元/台/月（因层站数增加人工费增加 50 元）。

附 录 B
(资料性)
电梯乘用规范行为

图 B.1 给出了电梯乘用行为规范的示例。

电梯乘用行为规范

- 1) 乘用或操作电梯，应遵守安全注意事项；
- 2) 乘用有引导员或管理员的电梯时应服从相关工作人员的管理和指挥；
- 3) 遇有运行异常时，应按照安全指引，有序撤离；
- 4) 禁止乘用无《电梯使用标志》和《电梯使用标志》超期的电梯；
- 5) 禁止乘用正在检验、检测、修理、维护保养的电梯；
- 6) 禁止乘用电梯门无法关闭的电梯；
- 7) 禁止恶意使用、破坏电梯部件；
- 8) 禁止使用电梯运送未密封包装的液体物品；
- 9) 禁止携带易燃易爆等危险品乘梯；
- 10) 搬运行李物品时应防止物品碰撞电梯；
- 11) 禁止在候梯区和轿厢内玩耍、打闹、跳动；
- 12) 禁止用身体或物品阻挡电梯门的关闭；
- 13) 儿童和行动不便者应在成人的监护下乘用电梯；
- 14) 带宠物乘梯时，宜抱起宠物，不便抱起时，应控制好宠物，保证乘客和宠物的安全；
- 15) 发生火灾、地震等灾害时，禁止乘用电梯。

图 B.1 电梯乘用行为规范示例

参 考 文 献

- [1] GB/T 18775—2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范
 - [2] GB/T 20900—2007 电梯、自动扶梯和自动人行道 风险评价和降低的方法
 - [3] GB/T 34146—2017 电梯、自动扶梯和自动人行道运行服务规范
 - [4] DB31/T 1469—2024 住宅电梯安全管理规范
 - [5] TSG 07—2019 特种设备生产和充装单位许可规则
 - [6] TSG T5001—2009 电梯使用管理与维护保养规则
 - [7] TSG T7001—2023 电梯监督检验和定期检验规则
 - [8] TSG T7008—2023 电梯自行检测规则
 - [9] 中华人民共和国特种设备安全法
 - [10] 特种设备生产单位落实质量安全主体责任监督管理规定（国家市场监督管理总局令第73号）
 - [11] 特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定（国家市场监督管理总局令第74号）
 - [12] 上海市电梯安全管理办法（沪府令（2023）76号）
 - [13] 上海市市场监督管理局供应开展电梯维保方式改革试点规则的通知（沪市监特种（2020）286号）
-