

ICS 91.140.90

A 90

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 18—2019

电梯事务社区治理规范

2019 - 05 - 23 发布

2019 - 07 - 01 实施

广州市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广州市市场监督管理局提出并归口。

本标准起草单位：广州市番禺区市场监督管理局、广州市番禺质量技术监督检测所。

本标准主要起草人：谢彩虹、张鹏飞、刘倩娉、黄新杰、幸芳。

本标准为首次发布。

电梯事务社区治理规范

1 范围

本标准规定了电梯事务社区治理的基本要求、机构设置、场地设施、规章制度、工作内容以及评价考核。

本标准适用于广州市行政区域内电梯事务社区治理。

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 23648—2009 社区志愿者地震应急与救援工作指南

3 术语和定义

GB/T 23648—2009界定的及以下术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 23648—2009中的部分术语和定义。

3.1

社区

一定区域内由居民组成的社会生活的共同体。

注：包括城镇社区和农村社区。

[GB/T 23648—2009, 定义2.1]

3.2

电梯事务

社区内电梯需要协调解决的相关事宜。

3.3

电梯事务专员

负责统筹召集电梯生产企业、电梯检验检测机构、特种设备安全监察机构、保险机构、物业管理企业、业主委员会、志愿者、法律顾问、业主等电梯事务相关主体，牵头解决电梯事务的协调人员。

4 基本要求

4.1 电梯事务社区治理应遵循“政府搭建平台，电梯安全相关方共同参与”的原则。

4.2 电梯事务社区治理应建立“三个机制”，即情况反映机制、磋商处理机制和议事表决机制。

4.3 电梯事务社区治理应落实“五个一”措施，即挂一个社区治理牌匾、设立一个社区岗位、建立一个议事场所、组建一个涉梯事务委员会、设立一套议事规则。

5 机构设置

5.1 工作组

5.1.1 成立由属地市场监督管理部门、住房和城乡建设管理部门、民政部门、街道办事处、社区居民委员会、电梯检验检测机构、保险机构等组成的电梯事务社区治理工作组。

5.1.2 电梯事务社区治理工作组的主要职责：

- a) 制定电梯事务社区治理工作实施方案；
- b) 开展电梯事务社区治理培训；
- c) 组织实施电梯事务社区治理。

5.2 电梯事务社区治理委员会

5.2.1 社区居民委员会应成立电梯事务社区治理委员会，委员会成员宜由电梯生产企业、电梯检验检测机构、特种设备安全监察机构、保险机构、物业管理公司、业主委员会、志愿者、法律顾问、业主代表组成。

5.2.2 电梯事务社区治理委员会的主要工作职责：

- a) 组织召开社区电梯事务协调会议；
- b) 研究、制定电梯事务处理方案。

5.3 电梯事务专员

5.3.1 社区居民委员会应设立电梯事务社区治理岗位，至少配备 1 名兼职电梯事务专员。

5.3.2 电梯事务专员由属地街道办事处选拔推荐。

5.3.3 电梯事务专员应通过属地市场监督管理部门组织的电梯专业知识培训，考核合格后颁发培训证明和聘书。

5.3.4 电梯事务专员的主要职责：

- a) 建立并及时更新居委会电梯台账；
- b) 受理、回复社区居民电梯事务咨询和投诉；
- c) 协调处理社区电梯更新改造等电梯事务；
- d) 协调电梯事务纠纷；
- e) 协调涉及电梯事务处理的相关费用。

5.3.5 电梯事务专员应具备以下能力要求：

- a) 熟悉所属社区电梯基本情况；
- b) 掌握有关电梯的法律法规；
- c) 了解电梯的基本知识；
- d) 有良好的沟通协调能力。

6 场地设施

6.1 社区应建立电梯事务商议场所，场所宜设在社区居民委员会或其他社区管理用房。

6.2 属地市场监督管理部门向开展电梯事务治理的社区颁发“电梯事务社区治理点”牌匾，牌匾应悬挂在居民委员会办公楼的显著位置。

6.3 电梯事务社区商议场所面积应不小于 12 平方米。

6.4 电梯事务社区商议场所应配备办公桌等基础办公设备设施。

6.5 电梯事务专员的办公桌上应摆放工作牌，工作牌应标示专员姓名和联系方式。

7 规章制度

7.1 社区居民委员会应建立健全相关制度，制度应包含但不限于以下（内容要点参考附录A）：

- a) 电梯事务专员聘用制度；
- b) 电梯事务咨询投诉服务规范；
- c) 电梯事务登记汇报制度。

7.2 业主、业主委员会、社区居民委员会、物业管理企业或电梯生产企业等有需要时，电梯事务专员应提供相关制度文本。

8 工作内容

8.1 方案制定

工作组负责制定电梯事务社区治理工作实施方案，方案应包含但不限于以下内容：

- a) 工作原则；
- b) 工作目标；
- c) 工作任务和步骤；
- d) 责任分工；
- e) 完成期限；
- f) 保障措施；
- g) 经费预算。

8.2 宣传培训

8.2.1 工作组应采用多种方式开展电梯事务社区治理宣传培训，明确电梯事务社区治理做法，部署具体工作要点，积极推动电梯事务社区治理模式。

8.2.2 工作组每两年至少应开展一次电梯专员培训，培训学时不少于6个小时，培训应包括但不限于以下内容：

- a) 电梯设备知识；
- b) 电梯安全知识；
- c) 电梯相关法律法规及技术规范。

8.3 电梯台账建立

电梯事务专员应建立并及时更新居委会电梯日常管理台账，台账样版见附录B。

8.4 电梯事务咨询投诉

8.4.1 电梯事务专员负责受理电梯事务咨询和投诉，提供与电梯有关的信息和交流。

8.4.2 电梯投诉范围应包含但不限于以下情形：

- a) 长期停运影响使用的；
- b) 故障率高的；
- c) 存在安全隐患的；
- d) 卫生脏、乱、差的；
- e) 加装、修理、更换的；
- f) 经费存在异议的。

8.4.3 现场投诉或电话投诉时，电梯专员应按附录C填写投诉记录表，并做好解释工作。

- 8.4.4 对电梯长期停运影响正常使用和故障率高的投诉，电梯事务专员应及时联系特种设备安全监察机构、物业管理企业和电梯生产企业。
- 8.4.5 对存在安全隐患的投诉，电梯事务专员应及时联系物业管理企业和电梯生产企业进行处理，消除安全隐患。
- 8.4.6 对电梯卫生脏、乱、差的投诉，电梯事务专员应及时联系物业管理企业进行清理。
- 8.4.7 对涉及电梯加装、修理、更换、经费筹集等内容的投诉，电梯事务专员应组织电梯事务社区治理委员会召开讨论会，并形成会议记录。
- 8.4.8 电梯事务专员和电梯事务社区治理委员会无法解决的投诉，电梯事务专员应向特种设备安全监察机构反映。
- 8.4.9 电梯事务专员应在 5 个工作日内将投诉处理结果回复给投诉人。
- 8.4.10 电梯事务专员应对投诉事件的内容经过和处理结果做好跟踪工作，并整理成投诉档案。

8.5 电梯事务协调

- 8.5.1 业主、物业管理企业或电梯生产企业等相关主体对电梯事务无法达成一致时，可向电梯事务专员申请电梯事务协调。
- 8.5.2 电梯事务专员应了解电梯事务的真实情况，必要时应进行实地调查取证。
- 8.5.3 电梯事务专员应通过协调会、涉梯事务工作群等方式，组织相关主体进行协商。
- 8.5.4 协商时，电梯事务专员应充分听取涉梯事务相关方的意见或建议，形成协调方案。
- 8.5.5 对无法协调解决的电梯事务，电梯事务专员应提交给电梯事务社区治理委员会。
- 8.5.6 电梯事务社区治理委员会应及时组织讨论会，形成处理方案。
- 8.5.7 电梯事务专员应将处理方案进行公示，公示时间为 5 个工作日。
- 8.5.8 公示期间无反对意见的处理方案，一式三份，业主代表、物业管理公司、电梯生产企业应签字确认。

8.6 电梯事务登记汇报

- 8.6.1 当发生电梯故障率高或其他影响安全运行的情况，电梯事务专员应立即启动电梯事务汇报程序。
- 8.6.2 电梯事务专员应按以下程序进行汇报：
 - a) 张贴停用公告，同时通知物业管理公司立即停止使用电梯并做好相关防范工作；
 - b) 填写电梯事务登记报告书，见附录 D；
 - c) 将电梯事务登记报告书提交给特种设备安全监察机构。

9 评价考核

- 9.1 街道办事处每年应对辖区电梯事务社区治理工作进行考核，考核项目、考核要求及打分标准见附录 E，并形成考核记录表。
- 9.2 电梯事务社区治理工作的考核满分为 100 分，考核等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，考核总分及相应等级按照以下规定：
 - a) 优秀：考核总分 ≥ 90 分；
 - b) 良好： $80 \leq$ 考核总分 < 90 分；
 - c) 合格： $70 \leq$ 考核总分 < 80 分；
 - d) 不合格：考核总分 < 70 分。

附 录 A
(资料性附录)
部分制度内容要点

A.1 概述

本附录给出了部分制度的内容要点供参考。

A.2 电梯事务专员聘用制度

电梯事务专员聘用制度可参考以下内容要点：

- a) 应聘条件；
- b) 录用标准；
- c) 聘用程序；
- d) 聘用年限；
- e) 薪筹标准。

A.3 电梯事务咨询投诉服务规范

电梯事务咨询投诉服务规范可参考以下内容要点：

- a) 服务范围；
- b) 服务流程；
- c) 服务提供规范，如语言、仪容仪表要求、办结时限等；
- d) 工作考核。

A.4 电梯事务登记汇报制度

电梯事务登记汇报制度可参考以下内容要点：

- a) 登记汇报范围；
- b) 登记汇报内容；
- c) 登记汇报程序和时限；
- d) 责任追究。

附 录 B
(规范性附录)
居委会电梯日常管理台账

居委会电梯日常管理台账见表B.1。

表 B.1 居委会电梯日常管理台账

居委会名称：

序号	使用单位	电梯数量	在用状态			所在小区	地址	物业管理 人员	联系电话	使用现状	备注
			在 用	停 用	修 理 中						
待解决的重要事项											

附 录 C
(规范性附录)
电梯投诉记录表

电梯投诉记录表见表C.1。

表 C.1 电梯投诉记录表

投诉人		联系电话		投诉时间	
投诉内容	记录人:				
处理意见	负责人:				
处理结果	经办人:				
反馈情况	反馈人:				

附 录 E
(规范性附录)
电梯事务社区治理考核表

电梯事务社区治理考核表见表E.1。

表 E.1 电梯事务社区治理考核表

序号	考核项目	考核要求	规定得分	扣分标准	实际得分
1	机构	成立了电梯事务社区治理委员会	10	无成立文件扣 10 分；有成立文件但成员不符合要求扣 5 分	
		设立了电梯事务专员岗位	10	无岗位证明文件扣 5 分，无工作职责说明扣 5 分	
2		配备了至少 1 名电梯事务专员	5	未配备电梯事务专员扣 5 分	
3		电梯事务专员有培训证明和聘书	10	无培训证明扣 5 分，无聘书扣 5 分	
4	场地设施	有电梯事务商议场所	5	没有扣 5 分	
5		商议场所面积不小于 12 平方米	5	面积不符合要求扣 5 分	
6		配备了基础办公设备设施	5	办公设备设施不齐扣 3 分；未配备办公设备设施扣 5 分	
7		悬挂了“电梯事务社区治理点”牌匾	5	未悬挂牌匾扣 5 分；牌匾悬挂位置不符合要求扣 2 分	
8		专员的办公桌上摆放了工作牌，工作牌标示了姓名和联系方式	10	未摆放工作牌扣 5 分，工作牌不符合要求扣 5 分	
9	规章制度	建立了相关规章制度	5	未建立相关制度扣 5 分；制度不齐全扣 3 分；	
10	电梯台账	建立并及时更新了居委会电梯日常管理台账	10	未建立台账扣 10 分，未及时更新台账扣 5 分	
11	投诉	每一次投诉应有投诉记录表，形成投诉档案	10	未形成投诉记录表扣 5 分，未形成投诉档案扣 5 分	
12	电梯事务协调	每一次协调工作应形成协调方案、处理方案、会议记录等相关工作记录	10	未形成相关记录，每次扣 5 分	
考核总分					
考核等级					
等级评定标准					
1、考核总分 ≥ 90 分的为优秀等级； 2、 $80 \leq$ 考核总分 < 90 分的为良好等级； 3、 $70 \leq$ 考核总分 < 80 分的为合格等级； 4、考核总分 < 70 分的为不合格等级；					

参 考 文 献

- 【1】 《中华人民共和国特种设备安全法》
 - 【2】 《特种设备安全监察条例》
 - 【3】 《广东省电梯使用安全条例》
 - 【4】 质检总局关于进一步加强电梯安全工作的意见（国质检特〔2013〕14号）
-