

ICS 号  
中国标准文献分类号

# 团 体 标 准

团体标准编号  
代替的团体标准编号

电梯责任保险事故预防技术服务规范  
Specifications for accidents prevention technical service  
on elevator liability insurance  
(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国特种设备检验协会 发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	2
5 服务项目和形式 .....	2
6 服务流程 .....	3
7 服务保障 .....	3
8 服务评估和改进 .....	4

# 前 言

本标准的全部技术内容为推荐性条款。

本标准按照 GB/T 1、GB/T 20004 给出的规则起草。

本标准由中国特种设备检验协会提出并归口。

本标准起草单位：略。

本标准主要起草人：略。

# 电梯责任保险事故预防技术服务规范

## 1 范围

本标准规定了保险机构开展电梯责任保险事故预防技术服务基本原则、服务项目和形式、服务流程、服务保障、服务评估和改进的规范性要求。

本标准适用于保险机构为投保单位开展的电梯责任保险事故预防技术服务。

## 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，仅所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 36687 保险术语

GB/T 7024-2008 电梯、自动扶梯、自动人行道术语

GB/T 24803 电梯安全要求

GB/T 18775-2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范

AQ 9010-2019 安全生产责任保险事故预防技术服务规范

## 3 术语和定义

### 3.1

#### 电梯责任保险 **elevator liability insurance**

保险机构对投保电梯发生故障或意外事故造成的人员伤亡和第三者财产损失所应承担的赔偿责任等予以赔偿，并且为投保单位提供电梯事故预防服务的商业保险。

### 3.2

#### 投保电梯 **elevator can be insured**

公共场所安装使用的载人（货）电梯、自动扶梯、自动人行道等均可投保，不包括非公共场所安装且仅供单一家庭使用的电梯。

### 3.3

#### 投保单位 **applicant**

电梯的所有权人、使用权人、管理人等使用环节负有电梯管理责任的相关单位，可作为本保险合同的投保人，与保险机构订立电梯责任保险合同并支付保险费用，同时享有获得赔偿和接受事故预防技术服务权利。

### 3.4

#### 事故预防技术服务 **accidents prevention technical service**

保险机构为防止或减少投保电梯发生故障和保险事故，提高电梯安全管理水平，通过一定的技术措施，协助投保单位开展事故预防工作的服务行为。

### 3.5

#### 安全管理技术服务机构 **work safety technical service organization**

保险机构下设或受保险机构委托，为投保电梯提供事故预防技术服务的各类机构，包括电梯安全技术与管理咨询机构、安全评价与风险评估机构、维保修理单位、检验检测机构、安全培训机构、高等院校、科研院所和社会组织等。

### 3.6

#### 安全管理专业技术人员 **work safety professional**

为投保电梯提供事故预防技术服务的具有相关专业背景、职业资格、工作经验的专业技术人员和科学研究人员。

## 4 基本原则

### 4.1 推荐性

开展电梯责任保险的地区和单位，可采用本规范。推荐投保单位和保险机构，在保险合同中明确事故预防技术服务项目及频次，并按照合同约定为投保单位提供服务。保险机构开展事故预防技术服务时，投保单位应主动配合。

### 4.2 规范性

保险机构应建立管理制度，规范服务流程，依法开展事故预防技术服务，不应泄露投保电梯及相关单位的职工信息和技术秘密、商业秘密，不应影响投保单位正常的生产经营活动。

### 4.3 适用性

保险机构为投保单位提供的事故预防技术服务方案应符合投保单位安全管理工作实际，确保适用可行，并根据投保单位的意见和需求，及时改进服务方案。

### 4.4 实效性

保险机构应保证事故预防技术服务质量，有效降低投保单位安全风险。投保单位应根据保险机构反馈的书面意见，采取安全防范措施，共同确保事故预防技术服务效果。

## 5 服务项目和形式

### 5.1 服务项目

保险机构应根据投保单位需求，在事故理赔之外，按照双方协商一致的原则，参照以下内容自主确定具体服务项目，签订保险合同，协助开展电梯安全管理和事故预防工作：

- a) 电梯检测。委托具备相关资质的检验检测机构、符合条件的维保单位开展电梯自行检测，提出检测措施和方案。
- b) 电梯维保。委托具备相关资质的制造单位、维保单位开展电梯定期维护保养，提出按需维保措施和方案。
- c) 电梯修理更换。委托具备相关资质的修理单位开展电梯部件（含整梯）修理、更换，提出维修措施和方案。
- d) 电梯安全评价和隐患排查。开展电梯安全隐患排查、风险辨识评估、安全评价，提出隐患治理措施与方案、电梯风险防控措施建议，发布风险预警信息。
- e) 电梯安全宣传、教育、培训。制作发放电梯安全宣传教育培训资料，通过各种形式举办电梯安全宣传教育活动，组织开展电梯安全专项教育培训。
- f) 电梯安全事故应急预案编制和演练。编制电梯安全事故应急预案，开展电梯应急预案演练和效果评估。

- g) 智慧电梯安全管理科技推广应用。组织电梯安全技术交流研讨，推进电梯无纸化维保、物联网平台等智慧电梯科技成果和先进技术装备。
- h) 建立电梯风险数据库，汇总分析赔案数据，归纳总结出险的规律性风险因素，及时警示投保单位有针对性的加强防控措施。
- i) 其他有关事故预防工作。

## 5.2 服务形式

保险机构应通过以下形式为投保单位提供事故预防技术服务：

- a) 依靠自身电梯安全管理专业技术人员。
- b) 聘请外部电梯安全管理专业技术人员。
- c) 委托具有相关资质的安全管理技术服务机构。
- d) 委托保险经纪人。

## 6 服务流程

### 6.1 制定服务方案

保险机构应与投保单位沟通并协商一致，根据其电梯类型、使用场所、使用年限、维保情况、安全管理基础和历史事故情况，结合电梯安全管理目标和工作需求，制定事故预防技术服务方案，明确服务项目、服务措施、服务频次、服务机构、服务人员、预期目标和服务保障事项。

### 6.2 开展服务

保险机构每次开展服务之前，应提前与投保单位沟通，确认服务项目、服务措施和服务时间。开展服务时，服务人员应遵守投保单位的安全管理制度和操作规程，采取安全防护措施，保证自身和其他人员的安全；在服务过程中发现电梯安全隐患，应及时书面告知投保单位，投保单位应及时整改。

### 6.3 回访和确认

保险机构应在服务完成以后10个工作日内通过电话、网络、现场验证方式回访并记录投保单位的满意度和具体意见。保险机构应如实记录事故预防技术服务的时间、地点、服务机构、服务人员、服务项目、服务措施、服务过程和回访情况，并在服务完成以后20个工作日内整理完毕，由双方确认后归档。

### 6.4 投诉处理

保险机构应提供可靠、便捷的投诉渠道，并告知投保单位投诉处理程序和投诉纠纷调处方式。对投保单位提出的异议或投诉，保险机构应及时沟通处理，在10个工作日内将投诉事项的答复意见反馈给投保单位；需要进一步核实与处理的，应在30个工作日内予以答复。情况复杂的，经本单位保险消费投诉处理工作责任人批准，可以延长处理期限，但延长期限不得超过30日，并告知投诉人延长处理期限的理由。投诉事项答复意见应包括：投诉人的投诉请求、对基本事实的认定及依据、对投诉事项的处理措施。投保单位对保险机构的答复意见仍不满意的，可提交市场监督管理部门、银行保险监管机构或相关部门核查。

## 7 服务保障

### 7.1 机构人员

保险机构应明确电梯安全责任保险业务的管理机构和管理人员，对电梯安全责任保险事故预防技术服务进行全流程管理。管理人员应具备相应的保险和电梯安全专业知识，了解相关法律法规和政策规定，熟悉电梯责任保险和事故预防技术服务的业务流程和管理制度，每年至少接受1次专业技能培训。

保险机构应选择具备与所从事服务项目专业能力或资质相符合的电梯安全专业技术人员和安全技术服务机构。

## 7.2 管理制度

保险机构应建立电梯事故预防技术服务工作责任制，完善服务流程、质量控制、机构管理、人员管理、档案管理、投诉处理和评价考核管理制度。

## 7.3 服务费用

保险机构应依据合同约定和相关规定，建立专门台账，据实列支事故预防技术服务费用，满足事故预防工作需要，并接受政府相关部门的监督。

## 7.4 档案管理

保险机构应为投保单位建立服务档案，记录和保留事故预防技术服务文档资料，确保服务过程可追溯。应归档的文档资料包括保险合同、服务方案、服务记录、委托服务合同、服务费用台账、投诉处理记录和年度评估报告。

保险机构应确保服务档案真实完整，至少保留5年，期间不得丢失、篡改、隐匿和销毁。

## 7.5 信息管理系统

保险机构根据实际情况，建立电梯事故预防技术服务信息管理系统，对事故预防技术服务业务数据、费用台账、制度标准、服务档案进行采集和存储，对投保电梯事故预防技术服务情况和风险状况进行监测，并支持政府相关部门、投保单位、电梯安全技术服务机构等不同类型的用户按照授权对相关信息进行共享和查询。

# 8 服务评估和改进

## 8.1 服务评估

保险机构应每年对事故预防技术服务的质量和效果进行1次自评或第三方评估，并形成书面报告，内容包括服务方案实施情况、服务效果、投保单位满意度、服务费用支出情况、服务机构和服务人员的专业能力、投诉处理情况、存在的问题和改进措施。

保险机构应定期对其委托的安全管理技术服务机构的服务时效、服务质量和效果进行评估，并形成书面报告；服务时效和服务质量连续2次不达标的，应依照委托合同解除委托关系。

## 8.2 评估应用

保险机构应将年度评估结果纳入内部管理机构和管理人员考核内容，作为选择安全管理技术服务机构和电梯安全管理技术人员的重要依据。

保险机构应向属地市场监督管理部门、银行保险监管机构和相关部门上报年度评估报告，通过官方网站和公共媒体向社会公布年度评估结果，接受政府相关部门和社会监督。

## 8.3 持续改进

保险机构应针对年度评估、回访、投保单位投诉、政府相关部门监督检查中发现的问题，制定并落实改进措施，完善管理制度和服务方案，持续提高事故预防技术服务质量。

# 编制说明

经过专家组的研究和编写，《电梯安全责任保险事故预防技术服务规范》已形成征求意见稿，现对起草编制过程和有关事项说明如下。

## 一、工作简况

1. 任务来源: 2020年特种设备局安全保障专项“电梯‘保险+服务’新模式研究”项目。

2. 主要起草单位: 中国特种设备检测研究院、中国人民财产保险股份有限公司、江泰保险经纪股份有限公司、中国矿业大学(北京)、中国计量大学、中国太平洋财产保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、中国大地财产保险股份有限公司。

3. 主要起草人员: 蓝麒、周磊磊、廖凯、郭航、谭明波、王成竹。

4. 编制起草过程: 2020年5月,“电梯‘保险+服务’新模式研究”项目获得特种设备局批准,将《电梯安全责任保险事故预防技术服务规范》写入项目任务,依托中国特检院与中国人保共建的“特种设备联合保险实验室”,组成起草专家组,提出起草提纲。2020年6月,由特检院向中国特检协会提交团体标准立项申报书,完成标准立项。2021年3月,召开专家组研讨会,对标准起草内容进行研讨,形成标准初稿。2021年4月,对初稿进行修改调整,形成征求意见稿。



## 二、编制原则和主要内容

编制原则：本标准的编制遵循两条基本原则。一是紧紧围绕电梯使用环节，不涉及电梯制造、安装等环节，本标准所称“电梯安全责任保险”仅指由电梯使用管理单位投保的险种。二是充分体现事故预防的作用，围绕“保险+服务”新模式，提出供保险机构和投保单位自主选择的保险技术服务。

主要内容：本标准由范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、服务项目和形式、服务流程、服务保障、服务评估和改进等内容构成。

## 三、预期效果

预期本标准的发布，将对电梯安全责任保险起到一定指导作用，促进保险机构、电梯使用管理单位等参照本标准推进电梯保险覆盖率，转变传统的第三者责任险为“保险+服务”安全责任保险，由保险机构协助使用管理单位开展安全管理工作，发挥保险机构对电梯检测、维护保养等技术服务的监督约束作用，提升电梯安全水平；另外，利用保险的事故、损失赔偿机制，可以及时化解社会矛盾纠纷。

## 四、采标情况

本标准无相应国际标准，主要修改采用《AQ 9010-2019 安全生产责任保险事故预防技术服务规范》行业标准，并引用《GB/T 36687 保险术语》《GB/T 7024-2008 电梯、自动

扶梯、自动人行道术语》《GB/T 24803 电梯安全要求》《GB/T 18775-2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》等有关术语和表述。

## **五、贯彻标准的建议措施**

一是由起草单位先行开展试点工作，总结试点成效和经验，不断完善电梯安全责任保险的技术措施和工作要点；二是强化基层社区宣传力度，鼓励保险机构积极开展电梯保险业务，创新服务方式，提高公众的认识。

## **六、其他应予说明的事项**

1. 保险机构对投保单位提供的服务项目不局限于标准中所列出的推荐项目，可以在合同中约定不在推荐项目范围内的其他服务项目。

2. 本标准中的服务项目遵循平等自由的原则，保险机构、投保单位可自主选择相应的服务项目，保险机构应根据投保单位实际需求提供保险服务，并签订保险合同，但不得利用市场地位提供强制性服务。