ICS

CCS

团体标准

安全阀校验维修服务规范

20XX - XX - XX发布

20XX - XX - XX实施

山东省特种设备协会   发布

|  |
| --- |
| Safety valve calibration and maintenance service specification |
| （征求意见稿） |

1. 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。

本文件由日照市特种设备检验科学研究院提出。

本文件由山东省特种设备协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

安全阀校验维修服务规范

* 1. 范围

本文件规定了安全阀校验维修服务的基本要求、服务内容、服务质量检查、服务质量评价与改进、服务质量纠纷处理。

本文件适用于国务院批准发布的《特种设备目录》范围内安全阀校验维修服务。

* 1. 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 12243-2021 弹簧直接载荷式安全阀

TSG ZF001-2006 安全阀安全技术监察规程

TSG Z7002-2022 特种设备检测机构核准规则

* 1. 术语和定义

TSG ZF001-2006界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

安全阀

一种自动阀门，它不借助任何外力而利用介质本身的力来排出一额定数量的流体, 以防止压力超过额定的安全值。当压力恢复正常后，阀门再行关闭并阻止介质继续流出。

[来源：TSG ZF001-2006 附件A1]

3.1.1

直接载荷式安全阀

一种仅靠直接的机械加载装置如重锤、杠杆加重锤或弹簧来克服由阀瓣下介质压力所产生作用力的安全阀。

[来源：TSG ZF001-2006 附件A2]

3.1.2

平衡式安全阀

一种采取措施将背压对动作特性（整定压力、回座压力以及排量）的影响降低到最小限度的安全阀。

[来源：TSG ZF001-2006 附件A3]

3.1.3

先导式安全阀

一种依靠从导阀排出介质来驱动或控制的安全阀。该导阀本身应是一种直接载荷式安全阀。

[来源：TSG ZF001-2006 附件A4]

3.1.4

带动力辅助装置的安全阀

该安全阀借助一个动力辅助装置（例如:气压、液压、电磁等），可以在压力低于正常整定压力时开启。

[来源：TSG ZF001-2006 附件A5]

问题安全阀

由于安全阀在使用过程中处理不当或更换零部件达不到原产品设计性能要求的不合格安全阀。

服务召回

安全阀校验维修服务机构对经校验维修合格后的安全阀，用户对安全阀的校验维修结果存在疑问的安全阀，采取免费处理措施。

* 1. 基本要求
     1. 安全阀校验维修机构
        1. 应取得符合特种设备检测机构核准规则规定的相应资质，在许可范围内开展安全阀校验维修工作，并对安全阀校验维修服务质量负责。
        2. 应遵守国家法律法规和特种设备安全监督管理部门的有关规定，执行TSGZF001-2006《安全阀安全技术监察规程》和相关标准，保障作业安全。
        3. 应建立符合特种设备检测机构核准规则的质量保证体系，确保该体系有效运行和持续改进，并制定《安全阀校验维修作业指导书》。作业指导书至少包括以下内容：

——安全阀校验作业人员的要求；

——安全阀校验的作业安全要求；

——安全阀校验的工具、检测仪器、设备要求。

* + - 1. 应遵循“公开、公平、诚实、守信”的竞争原则，不应将安全阀校验维修业务分包给未取得相关资质的单位和个人。
    1. 装备要求
       1. 应配备满足日常校验维修所用的工具、检测仪器和备品备件并建立台账。
       2. 应配备符合急修和应急救援要求的车辆和装备。
    2. 人员要求
       1. 安全阀校验维修机构的校验人员、维修人员应熟悉安全阀基本知识并取得相应特种设备作业人员资质证件。
       2. 安全阀校验维修机构应确保校验维修人员有关证件在有效期内，并履行相关聘用手续。
    3. 管理制度
       1. 应制定安全管理制度、职责，至少包括：

1. 设备安全操作规程；
2. 日常检查制度；
3. 相关人员的职责；
4. 人员教育培训制度；
5. 定期维护制度；
6. 档案管理制度；
   1. 服务内容
      1. 概述

安全阀校验维修机构提供的服务内容应包括：服务承诺、安全阀校验标识管理、校验维修委托单合同填写、 建立台账档案、校验维修质量、应急管理、安全阀安全管理制度、使用管理技术支持、定期回访、故障与投诉受理。

* + 1. 服务承诺
       1. 安全阀校验维修机构应公开服务承诺，承诺内容应包括：

1. 遵守法律、法规、相关安全技术规范和标准；

——不将校验维修业务转包，不将校验维修业务分包给无资质的单位和个人；

——保证校验维修服务的质量和及时性；

——提供安全阀故障急修咨询服务；

——受理投诉以及明确违约责任处置等。

* + - 1. 安全阀校验维修服务承诺的内容应在相关合同中体现。
      2. 安全阀校验维修机构应按照服务承诺的内容提供相应服务，接受使用单位和社会监督，接受特种设备安全监督管理部门的监督检查。
    1. 安全阀校验标识管理
       1. 安全阀校验维修机构应在所校验维修合格的每只安全阀上标有安全阀校验维修机构名称、整定压力、报告号以及下次校验日期并打印铅封，标识牌丢失或私自拆卸钢印铅封，本标识视为无效。
       2. 安全阀校验维修机构在校验维修时应对安全阀使用情况进行检查，并对安全阀上铭牌标识信息进行核对，发现问题时应及时提醒使用单位对安全阀校验委托单进行改正。
    2. 校验维修委托单合同填写
       1. 安全阀校验维修机构应根据《中华人民共和国合同法》与安全阀使用单位签订相关合同，履行合同义务。合同应包括以下主要要素：

——甲乙双方基本信息；

——安全阀相关基本信息；

——校验维修费用及付款方式；

——安全阀需进行维修时，甲乙双方间的书面信息传递方式；

——双方的其他权利、义务；

——违约责任；

——纠纷处理。

* + - 1. 安全阀校验维修机构应在签订合同时将双方权利义务告知使用单位。
    1. 建立台账档案
       1. 安全阀校验维修机构应当建立安全阀校验维修台账和档案，至少包括以下内容：

1. 安全阀的基本技术参数，包括制造单位名称、制造许可证号、安全阀型号、产品编号、通径、压力等级、工作介质、工作压力、整定压力、所在设备及设备代码等基本技术参数；

——使用单位、使用地点、使用单位内部编号；

——使用单位统一社会信用代码；

——联系人及联系电话；

——电子邮箱；

——校验维修日期及下次校验日期。

——档案内容:委托单、校验记录、报告。

* + 1. 校验维修质量
       1. 安全阀校验维修机构应认真贯彻“注重安全、讲求时效”的原则。校验维修过程应严格执行作业指导书，规范操作。对接受委托校验维修的安全阀，按照双方合同约定时间及时开展校验工作，及时出具报告。
       2. 安全阀校验维修机构应根据《安全阀校验维修作业指导书》进行校验维修，检验维修作业应当符合《安全阀安全技术监察规程》的要求。
       3. 安全阀校验维修人员作业前应与使用单位的相关人员对委托单内容进行确认，并引导送检人员办理校验维修受理手续。
       4. 安全阀校验维修机构发现安全隐患时，应及时告知使用单位；对经校验维修不合格的安全阀，应提醒使用单位及时更换符合要求的安全阀，不合格安全阀不得使用。
    2. 应急管理
       1. 安全阀校验维修机构应在使用单位安全阀出现紧急故障等问题时，提供咨询和技术支持。
       2. 安全阀校验维修机构应在使用单位提出需要帮助时，做好应急救援准备工作。
    3. 安全阀安全管理制度

安全阀校验维修机构应协助使用单位建立和完善相关安全管理制度。

* + 1. 使用管理技术支持
       1. 安全阀校验维修机构提供的技术支持应当符合国家法律法规、安全技术规范和标准的要求。
       2. 使用单位有需求时，安全阀校验维修服务机构应当协助解决。
    2. 为安全阀使用单位提供故障处理咨询服务。
    3. 定期回访
       1. 应制定定期回访制度，提供定期回访服务，每年进行至少一次回访，并填写《安全阀使用单位满意度调查表》(见附录A )。
       2. 在处理安全阀使用单位的反馈意见后，应及时将处理结果告知安全阀使用单位。
    4. 故障与投诉受理
       1. 应对外公布故障受理咨询电话和公开投诉电话。
       2. 接听故障受理和投诉电话的服务人员应使用文明用语。
       3. 应建立投诉处理制度，接听电话的服务人员应做好记录，包括：接听电话日期、时间、使用单位、详细地址、所在地点、姓名、受理内容、用户的具体要求和意见等。宜配备并使用专用录音电话。
  1. 服务质量检查

安全阀校验维修机构应建立校验维修服务质量自我检查制度，由相关技术人员组成检查小组，对校验维修服务质量进行检查，对发现的问题及时采取纠正和预防措施。

* 1. 服务质量评价与改进
     1. 安全阀校验维修机构应建立内部服务质量评价制度，定期开展服务质量评价。
     2. 可邀请特种设备行业协会等第三方对安全阀校验维修机构服务质量进行评价。
     3. 安全阀校验维修机构应根据内部服务质量评价、第三方服务质量评价结果，对本单位服务质量进行改进。
  2. 服务质量纠纷处理

安全阀校验维修机构与使用单位发生纠纷时，双方可协商解决或向人民法院提起诉讼。涉及安全技术问题的，可向有关特种设备检验检测机构申请技术支持。

2. （规范性）
3. 顾客满意度调查表

顾客满意度调查表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 顾客名称 |  | | | 产品名称 | |  | | |
| 尊敬的客户：  您好！为了了解您们对我单位产品及服务的希望和建议，以便不断改进我单位管理体  系，为您提供更满意的工程产品和服务，请对我单位的工作按下列内容进行评价，谢  谢！  调查人： 日期： | | | | | | | | |
| 项目 | | | | 分值 | 满意 | 基本满意 | 较不满意 | 不满意 |
| 履约情况 | | A | 协议履约情况 | 20 |  |  |  |  |
| 现场过程管  理情况 | | B | 技术管理 | 10 |  |  |  |  |
| C | 生产管理 | 10 |  |  |  |  |
| D | 质量管理 | 20 |  |  |  |  |
| E | 安全管理 | 10 |  |  |  |  |
| 现场协作与  服务 | | F | 与顾客各专业  人员配合情况 | 10 |  |  |  |  |
| G | 协作服务 | 20 |  |  |  |  |
| 总计 | | | | 100 |  |  |  |  |
| 对单位的建议和意见顾客代表：  年 月 日 | | | | | | | | |

注：请您在合适的□内画“√”

