ICS 03.080.10
CCS A 16

DB2102

大　　连　　市　　地　　方　　标　　准

DB2102/T 0009—2020

制冷与空调机房托管保运服务规范

2020－12－22 发布　　2021－01－22 实施

大连市市场监督管理局　发布

前　言

本文件是按照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。

本文件由大连市工业和信息化局提出并归口。

本文件起草单位：冰山技术服务（大连）有限公司、冰山冷热科技股份有限公司、大连标准化研究院有限公司。

本文件主要起草人：李兆鹏，程安妮、王丽娜、郭肇强、王海棠。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：大连市工业和信息化局 （大连市西岗区兴民街1号大连信息大厦），联系电话：0411-83645527-605。

文件起草单位通讯地址：冰山技术服务（大连）有限公司（大连经济技术开发区辽河东路106号），联系电话：0411-87968569。

大连市地方标准

制冷与空调机房托管保运服务规范

1 范围

本文件规定了制冷与空调机房托管保运服务的服务要求、服务提供单位、服务提供条件、服务提供过程、服务质量、服务评价、改进和投诉等内容。

本文件适用于制冷与空调机房的托管保运服务。

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 28009 冷库安全规程

GB/T 29186.5 品牌价值要素评价 第5部分：服务要素

GB/T 30134 冷库管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

制冷与空调机房 refrigerating and air-conditioning room

用于放置制冷与空调设备和操作系统及其相关设施的房间。包括：制冷机器间、设备间和控制室、变配电室和机修室等。

3.2

制冷设备 refrigeration equipment

制冷压缩机和制冷辅助设备的总称。

3.3

制冷系统 refrigerating system

按照制冷循环，通过管道密封连接，并充注制冷剂，依次连接起来的机械和设备组成的整体，包括原动机在内。

3.4

制冷与空调机房托管保运　refrigerating and air-conditioning room management

全面负责制冷与空调机房365天24小时值守管理和规范性建设，并提供设备和系统规范操作、故障处理、设备周期维护保养、安全监管、节能操作及运行管理等全方位一体化专业运维与管理的服务。

3.5

服务设施　service facilities

设置在制冷设备运行机房内，为服务委托方提供服务的设施。

3.6

服务环境　service circumstance

服务提供单位承接的制冷设备，应符合国家相关规定，同时托管保运设备不包含应当淘汰的危及生产安全的设备。

3.7

服务评价　service evaluation

综合服务委托方对制冷与空调机房托管保运的服务管理、服务设施、服务环境所做出的主观评判，及对照标准执行状况的客观评判结果，确定制冷与空调机房托管保运服务水平的活动。

4　服务要求

4.1　机房托管保运服务提供单位应遵循 GB 28009 冷库安全规程、GB/T 30134 冷库管理规范等我国有关法律法规及标准规范的规定。

4.2　服务设施和服务环境应符合安全规范，确保执行服务提供及保障标准。

4.3　提供的服务信息应规范、有效、及时，满足服务委托方制冷的需求。

4.4　提供的制冷与空调机房托管保运服务应满足安全、及时、有效、文明的要求。

4.5　每年应至少开展 1 次服务质量测评。

5　服务提供单位

5.1　单位资质

5.1.1　营业执照包含技术服务及维修服务。

5.1.2　具备压力管道 GC2 级特种设备安装改造维修许可证。

5.1.3　具备质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系证书。

5.1.4　具有与相应服务匹配的从业资格、专业技术服务人员、服务设备与备件。

5.2　人员配置

5.2.1　宜配置项目总负责、后勤保障、总调度、总部技术指导、商务支持以及区域应急支援。

5.2.2　应根据合同约定，在机房配置参与制冷设备值班及操作的专业维修技师、操作技师多人，以及负责制冷机房管理的专业制冷机房主管。

大连市地方标准

6 服务提供条件

6.1 服务设施及备品备件

6.1.1 服务提供单位或服务委托方应配备工具、仪器、仪表、安全防护用品等服务设施。

6.1.2 服务提供单位应储备冷冻油、制冷剂及维修设备常用配件。

6.2 服务合同

服务提供单位与服务委托方签订制冷机房托管保运合同，应符合相关国家法律、政策法规的规定，至少包括下列要素：

a) 机房托管保运期限；
b) 机房托管保运费用及付款方式；
c) 甲乙双方的义务；
d) 安全生产责任主体；
e) 违约责任；
f) 纠纷处理。

注：服务提供单位不应在未得到制冷与空调机房托管保运服务委托方认可的情况下，擅自增加合同约定外的服务。

7 服务提供过程

7.1 服务承接

服务提供单位承接制冷与空调机房托管保运服务前，应对托管保运的设备进行检查。

7.2 服务准备

7.2.1 应提供工作服、劳保安全防护用品以及专业维护保养工具。

7.2.2 服务提供单位人员应遵守安全操作规程并携带特种作业操作证。

7.3 服务流程

7.3.1 制冷与空调机房托管保运服务，应遵守以下服务流程：

a) 进场确认，托管保运服务人员到达现场后，在指定位置设置安全警示标识。
b) 现场服务，托管保运服务人员：
   1) 在现场巡检及作业时，应穿戴劳保安全防护用品，并遵守现场相关安全规范；
   2) 在进行维修作业时，应在明显位置放置安全警示标识；
   3) 维修结束后，应及时撤除不需要的安全警示标识。

7.3.2 服务提供单位应定期提供设备及系统运行的评估报告、安全隐患排查报告等；对有可能影响制冷机房安全运行的设备、元件、器材，提出建议进行改进或调换。

7.3.3 在制冷设备出现紧急故障需要解决维护时，服务提供单位应立即采取应急处理措施并提供维修方案。

7.4 安全与应急

7.4.1 制冷与空调机房应标明应急救援电话号码。

7.4.2 设备出现故障时，应遵守以下安全作业流程：

a) 确认制冷系统设备的故障、位置后，确定合适的现场故障排除方案；
b) 维修作业前进行安全交底，应检查、落实现场故障排除所需的劳保安全用品及工具，设置现场安全警示标识；
c) 在完成故障维修作业后，应填写维修记录并撤除现场安全警示标识。

7.4.3 设备出现事故时，应遵守以下安全应急流程：

a) 事故应急预案分为三个等级：发生重大事故时启用一级预案，发生严重事故时启用二级预案，发生一般事故时启用三级预案。当事故发生后，托管保运值班员应在 5 分钟内根据现场事故状况，初步判断事故等级，并启用相对应的应急预案；
b) 清点当班人员是否撤离到达安全区，检查当班人员是否受伤，若受伤，立即进行现场处置并拨打急救电话。

7.5 服务终止

服务终止时，双方应事先3个月告知，内容至少包括：终止合同日期、制冷与空调设备运行状况、并移交属于服务委托方的物品。

8 服务质量

8.1 服务提供单位负责机房日常管理，制冷设备的日常操作、故障处理；记录压缩机开、停及运行参数、日常及周期工作。

8.2 服务提供单位对制冷设备进行巡检和维护，通过日常巡检，提交制冷系统维护、制冷设备运行的记录。

8.3 服务提供单位对制冷机组的电控柜、电控箱检查，并对相应的电路进行检查、紧固、整理，对机房的启动柜进行日常维护及更换配件，以保证机组正常运行。

9 服务评价、改进和投诉

9.1 评价原则及要素

应符合GB/T 29186.5的规定。

9.2 评价指标设置

应包含以下方面：

a) 人员日常值守；
b) 安全管理；
c) 日常管理；
d) 工作情况；
e) 是否按照合同执行。

9.3 服务改进

服务提供单位应对服务质量评价结果进行汇总分析，针对问题采取相应的措施，持续改进服务质量。

9.4 服务投诉

服务提供单位应对外公布受理投诉的电话，接听投诉电话人员应做好记录，并在3个工作日内回复沟通处理结果。

9.5 纠纷处理

对于服务提供单位提供的服务质量纠纷问题，根据协议约定处理。

大连市地方标准