

校园空调租赁服务评价 技术规范

编制说明

《校园空调租赁服务评价技术规范》编制组

2024年9月

一.编制的目的及意义

近年来，全国各大城市纷纷兴起“家电租赁”之风。时代变迁，社会演变，空调已堪称现代社会之必需品。然而，在众多人群中，仍有大量需求未能得到满足。以我国空调租赁市场为例，极端气候条件下，严寒与酷暑的城市中，人们对空调的需求日益增长。特别是高校学生，对宿舍安装空调的呼声尤为高涨。然而，在高等教育机构中，若要安装空调，若由学校承担费用，一方面，巨额的资金需求使得审批过程变得复杂且困难；另一方面，日后的空调维修、售后保障等问题亦颇费周章，且耗费不菲。然而，通过租赁空调的方式，将安装任务交由其他企业承担，学校作为第三方对租赁商进行监督，不仅可以确保空调的后期维护和运行质量，还能节省空调安装的费用，使学生花费更为节省，满足各类学生的需求。学校可通过公开招标的方式确定空调租赁服务商，学生则向该租赁服务商租赁空调。在符合学校规定的时间和标准下，空调租赁公司负责安装，并按协议进行维护工作。学校作为第三方，负责监督服务质量。这种模式已得到众多高校的认可。学生可根据自身需求，通过申请选择空调租赁公司提供的不同套餐，与租赁服务商签订协议，明确双方的权利和义务。

现阶段，已有多所高校已为学生公寓安装空调或将其纳入计划。但在实际执行过程中，我们发现部分租赁公司在资质、人员、设备以及维保响应等方面存在不达标现象，从而导致租赁过程问题频发。鉴于目前尚无相应标准可供参考，使得校园空调租赁市场显得无序。为确保服务商综合能力，规范校园空调租赁市场，提升服务质量，本标准《校园空调租赁服务组织综合服务能力评价规范》应运而生。同时，本标准也为政府部门对校园空调租赁行业的精细化管理提供了有力依据。

二.与相关法律法规的关系

本标准编写的原则：

1. 本标准编写按 GB/T 1.1-2020 给出的原则起草。

2. 本标准起草中注意到有关现行法律、法规和强制性国家标准的内容，标准内容中没有与上述规定有明显相驳的内容。

三.编制过程

2024 年 8 月初，由北京国节科技中心牵头组建编制组并落实任务分工，编制单位包括：青岛海尔空调器有限总公司、奥克斯空调股份有限公司、海信空调有限公司、贵州廉洁源贸易有限公司、浙江正行永润科技有限公司、浙江尼普顿科技股份有限公司、济南西土智能科技发展有限公司。

2024 年 9 月下旬，编制组形成初稿，并开会讨论以及征求校园空调租赁服务行业相关

服务组织的意见。

四.主要内容及说明

4.1 范围

本标准适用于校园空调租赁服务组织、服务需求者、第三方机构依据本文件对校园空调租赁服务进行评价。

4.2 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 21455-2019 房间空气调节器能效限定值及能效等级

GB/T 19039 顾客满意测评通则

4.4 评价指南主要内容

本文件要求制订旨在从校园空调租赁服务业主单位、校园空调租赁服务提供者以及校园空调租赁服务行业主管部门等相关方角度，深入挖掘和分析校园空调租赁服务过程以及利益相关方的急切关注点，重点关注校园空调租赁服务提供过程中的组织实力、技术保障、租赁过程、服务质量和市场价值，应用 PDCA 质量管理模型、客户满意度模型、服务蓝图（SB）技术、服务接触理论甄别校园空调租赁服务的管理要求。本文件规定了校园空调租赁服务的评价指标、评价指标测评方法、评价分级、评价内容。应用定性和定量相结合的评价方法。评价结果量化、分等、动态、可视，为校园空调租赁服务质量评价和服务质量监管提供了依据支撑和依据。

《校园空调租赁服务评价技术规范》

标准编制组

二零二四年九月