

# 团体标准

T/WEA XX-2024

## 校园空调租赁服务评价技术规范

Technical specification for evaluation of campus

air-conditioning leasing service

(征求意见稿)

2024年XX月XX日发布

2024年XX月XX日实施

中国智慧工程研究会 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 总则.....	1
5 评价指标.....	2
6 评价指标测评方法.....	3
7 评价分级.....	3

## 前言

本文件主要依据 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》的规定制定。

本文件由北京国节科技中心提出。

本文件由中国智慧工程研究会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 校园空调租赁服务评价技术规范

## 1 范围

本文件规定了校园空调租赁服务的术语和定义、总则、评价指标、评价指标测评方法、评价分级等。

本文件适用于校园空调租赁服务认证，组织内部或外部对校园空调租赁服务评价可参考本文件，

- 校园空调租赁服务组织利用本文件建设自身能力，进行测量、分析、评价和改进。
- 校园空调租赁服务需求者利用本文件对服务组织的能力进行评价。
- 第三方机构依据本文件对校园空调租赁服务组织进行客观评价。

## 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。凡是注明日期的引用文件，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 19039 顾客满意测评通则

## 3 术语和定义

**校园空调租赁服务** Campus air-conditioning rental service

校园空调租赁服务是为满足校园内师生对空调设备的需求而提供的租赁服务。

## 4 总则

- 4.1 校园空调租赁服务评价要求应关注组织的组织实力、技术保障、租赁过程、服务质量以及市场价值等方面。
- 4.2 评价指标选取以服务的功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性为基础。
- 4.3 评价指标包括定性指标和定量指标。通过将定性指标赋值量化，以定量统计方法进行综合评价。
- 4.4 评价过程应遵循客观公正原则。

## 5 评价指标

校园空调租赁服务认证指标见表1。

表 1 校园空调租赁服务评价指标权重

一级指标	指标分数	二级指标	指标分数
组织实力	20	组织资质	4
		组织财务	6
		组织制度	10
技术保障	18	人力资源	8
		技术水平	6
		设施设备	4
租赁过程	30	项目调研	5
		租赁合同	5
		项目方案	5
		安装验收	10
		智能管理	5
服务质量	14	客户回访	3
		投诉处理	6
		能效指标	5
市场价值	18	项目累计	5
		设备累计	5
		品牌影响	3
		辐射效果	5

## 6 评价指标测评方法

### 6.1 评价数据采集

校园空调租赁服务认证的资料采集及评价形式包括但不限于文件资料和记录查阅、项目人员询问、现场观察、档案调阅、项目抽样审查、用户及相关方访谈、问卷调查等。

## 6.2 评价结果计算

### 6.2.1 校园空调租赁服务质量得分计算公式如下：

$$SQ=(a_1 \times e_1 + a_2 \times e_2 + \dots + a_n \times e_n) \times E \dots \dots \dots (1)$$

式中：

SQ——校园空调租赁服务质量得分；

a——指标赋值；

n——第n个指标；

E——体验否决系数；

e——体验系数。

其中体验否决系数 $E \in \{0, 1\}$ ，当校园空调租赁服务过程发生有责的严重事故或发现重大安全隐患时 $E=0$ ，否则 $E=1$ 。

### 6.2.2 计算参数判定规则如下：

a) a——设定满分值100分，测定内容给出具体评分规则的，按照评分规则给定分值；

b) n——测定内容为指标数量；

b) E——测定内容为“是”或“否”，判定为满分或零分；

c) e——测定内容除了b)和c)情形外，给出体验系数e划分为5档，如下：

- 1) 远低于预期： $0 \leq e \leq 0.2$ ；
- 2) 低于预期： $0.2 < e \leq 0.4$ ；
- 3) 符合预期： $0.4 < e \leq 0.6$ ；
- 4) 高于预期： $0.6 < e \leq 0.8$ ；
- 5) 远高于预期： $0.8 < e \leq 1.0$ 。

## 7 评价分级

校园空调租赁服务认证评价按综合评价指数可分为以下三级，详见表2。

表2 校园空调租赁服务等级划分对照

服务等级	等级划分依据	等级含义
AAAAA	得分 $\geq 85$	能够提供卓越的校园空调租赁系统服务，具有丰富的项目实践经验。
AAAA	$75 \leq \text{得分} < 85$	能够提供良好的校园空调租赁系统服务，具有一定的项目实践经验。
AAA	$60 \leq \text{得分} < 75$	能够提供基本的校园空调租赁系统服务，项目实施经验较少。