

团 体 标 准

T/WEA XX-2024

碳减排服务评价体系

Carbon emission reduction service evaluation system

(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	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 基本规定	3
5 评价指标	3
6 评价方法	4
7 评价等级	5

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》的规定起草。

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：

碳减排服务评价体系

1 范围

本文件规定了碳减排服务评价的基本规定、评价指标、评价方法和评价等级等。
本文件适用于碳减排服务评价。

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）适用于本文件。

GB/T 51366-2019 建筑碳排放计算标准

GB/T 19039 《顾客满意测评通则》

3 术语和定义

3.1 碳减排 Cutting carbon emissions

通过减少碳排放源和增加碳吸收汇，降低大气中二氧化碳浓度的过程。

4 基本规定

- 4.1 服务评价应按组织的企业实力、技术保障、服务过程、服务质量以及市场价值等确定。
- 4.2 评价指标选取应以服务功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性为基础。
- 4.3 评价指标应包括定性指标和定量指标。应将定性指标赋值量化，以定量统计方法评价。
- 4.4 评价过程应遵循客观公正原则。

5 评价指标

服务评价指标权重应符合表 1 的规定，具体评价内容见附录 A。

表 1 服务评价指标权重

一级指标	指标分数	二级指标	指标分数
企业实力	28	企业资质	9
		财务状况	6
		领导战略	3
		企业管理	10
技术保障	20	人力资源	10
		技术能力	10
服务过程	32	项目合同	5
		项目方案	9
		项目管理	10
		售后服务	8
服务质量	14	项目数量	5
		碳减排量	5
		客户满意度	4
市场价值	6	诚信经营	2
		品牌影响	2
		辐射带动	2

6 评价方法

6.1 评价数据采集

评价数据采集可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 碳减排服务质量得分应按以下公式计算：

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

式中：

SQ——碳减排服务质量得分；

a——指标赋值；

n——第n个指标；

E——体验否决系数；

e——体验系数。

体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程发生较大事故或发现重大安全隐患时 $E=0$ ，否则 $E=1$ 。

6.2.2 计算参数判定应按下列规则执行：

a) a——设定满分值100分，测定内容给出评分规则的，按评分规则给定分值；

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)外，给出体验系数e划分为下列预期：

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 评价等级

评价等级应根据服务质量得分，按表 2 确定。

表 2 评价等级划分对照

评价等级	服务质量得分	等级含义
AAAAA	$SQ \geq 90$	提供卓越的碳减排服务，具有丰富的项目实践经验。
AAAA	$80 \leq SQ < 90$	提供良好的碳减排服务，具有一定的项目实践经验。
AAA	$70 \leq SQ < 80$	提供基本的碳减排服务，项目实施经验较少。