

智慧供热服务商能力评价 规范

编制说明

《智慧供热服务商能力评价规范》编制组

2025年4月

一、编制的目的及意义

随着我国城镇供热需求的不断增长和用户对供热品质的持续追求，智慧供热已成为供热系统演进的核心趋势。这一创新模式将传统供热系统与先进的信息控制技术相融合，对于提升供热质量、降低能耗、确保供热安全具有不可或缺的作用。而且伴随着我国提出“双碳”目标，减碳成为供热改革的重要方向。在这一背景下，智慧供热作为清洁供热的重要方式，受到越来越多重视。目前我国智慧供热还处于起步阶段，渗透率较低，在“双碳”与数字中国两大主线的共振下，未来智慧供热市场空间广阔。

智慧供热产业链主要包括上游设备供应商、中游系统集成服务商和下游最终用户三个环节。中游系统集成服务商作为产业链的核心，负责将上游设备集成到供热系统中，并根据最终用户的需求进行定制化的系统设计和安装。他们整合各方资源，将各种设备和系统融合到智慧供热网络中，实现供热系统的数字化、智能化管理。中游系统集成商的技术水平和项目管理能力对整个项目的成功至关重要。但在目前的服务过程中，主要存在以下问题：一是技术能力不强；二是结构不合理；三是市场不规范；四是政策机制不完善；五是服务体系不健全。因此，为规范智慧供热服务市场，提升服务商的综合服务能力、服务质量，出台本标准。同时，本标准也为政府部门对智慧供热服务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悖的内容。

三、编制过程

2024 年 11 月，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：

青岛海尔空调电子有限公司、济南玛钢钢管制造有限公司、洛阳暖鑫热力有限公司、吉林省柯宁能源存储技术有限公司、邯郸开发区精成温控科技有限公司、上海一核阀门股份有限公司

2025 年 3 月，编制组形成初稿，并开会讨论以及征求智慧供热服务行业相关服务组织的意见。

四、主要内容及说明

1、范围

本标准适用于智慧供热服务组织、服务需求者、第三方机构依据本文件对智慧供热服务商进行评价。

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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 33833 城镇供热服务

GB/T 50893 供热系统节能改造技术规范

GB/T 19039 顾客满意测评通则

3、评价指南主要内容

本文件要求制订旨在从智慧供热服务业主单位、智慧供热服务提供者以及智慧供热服务行业主管部门等相关方角度，深入挖掘和分析智慧供热服务过程以及利益相关方的急切关注点，重点关注智慧供热服务商提供的组织能力、技术保障、服务过程、服务绩效和市场价值，应用 PDCA 质量管理模型、客户满意度模型、服务蓝图（SB）技术、服务接触理论甄别智慧供热服务商的管理要求。本文件规定了智慧供热服务商的评价指标、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，为智慧供热服务商的服务质量评价和服务质量监管提供了依据支撑和依据。

《智慧供热服务商能力评价规范》

标准编制组

二〇二五年四月