

团 体 标 准

T/WEA XX-2024

智慧供热服务商能力评价规范

Evaluation specification for smart heating service provider capabilities

(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 基本原则	1
5 评价指标	2
6 评价方法	2
7 评价等级	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。

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。

本文件参与起草单位：

本文件主要起草人：

智慧供热服务商能力评价规范

1 范围

本文件规定了智慧供热服务商能力评价的基本规定、评价指标、评价方法和评价等级等。

本文件适用于智慧供热服务商能力评价。

——智慧供热服务商利用本文件建设自身能力，进行测量、分析、评价和改进。

——智慧供热服务需求者利用本文件对智慧供热服务商的能力进行评价。

——第三方机构依据本文件对智慧供热服务商能力进行客观评价。

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 33833 城镇供热服务

GB/T 50893 供热系统节能改造技术规范

3 术语和定义

3.1 供热服务 heating service

为满足热用户用热的需要，供悠经营企业向热用户提供供热产品的相关活动。

[来源：GB/T 33833-2017，3.2]

3.2 供热经营企业 heating operation enterprise

利用热源单位提供的或自身生产的热能从事供热经营的企业总称。

[来源：GB/T 33833-2017，3.3]

3.3 智慧供热 smart heating

以数字化、网络化和智能化等信息技术与先进供热技术的深度融合为基础，以安全、节能、舒适为主要目标，具有自感知、自分析、自诊断、自决策、自学习等技术特点的新型供热方式。

4 基本规定

- 4.1 服务评价应按组织的组织能力、技术保障、服务过程、服务绩效以及市场经营等确定。
- 4.2 评价指标选取应以服务相关性、完整性、一致性、准确性、透明性为基础。
- 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
组织能力	20	财务状况	7
		管理制度	3
		领导战略	10
技术保障	26	人力资源	9
		技术能力	13
		设备设施	4
服务过程	18	前期设计	6
		中期服务	6
		后期运维	6
服务绩效	24	项目数量	6
		累计金额	6
		能效水平	6
		客户满意度	6
市场经营	12	资质荣誉	5
		品牌推广	4
		辐射带动	3

6 评价方法

6.1 评价数据采集

评价数据采集可包括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 智慧供热服务商能力得分应按以下公式计算：

$$SQI=(a_1+a_2+\dots+a_n)\times E\dots\dots\dots (1)$$

式中：

SQI——智慧供热服务商的服务质量得分；

a——指标赋值；

n——第n个指标；

E——体验否决系数。

其中体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当智慧供热服务商的服务过程发生有责的较大事故或发现重大安全隐患时， $E=0$ ，否则， $E=1$ 。

7 评价等级

评价等级应将每项指标评价得分进行统计，按综合得分进行认证结果判定，评价等级由高到低应为AAAAA、AAAA、AAA，评价等级对照应符合表2的规定。

表2 智慧供热服务商能力评价等级对照表

认证结果	判定依据 SQ/分	等级含义
AAAAA	$SQ \geq 90$	智慧供热服务商能力卓越，具有丰富的项目实践经验。
AAAA	$80 \leq SQ < 90$	智慧供热服务商能力良好，具有一定的项目实践经验。
AAA	$70 \leq SQ < 80$	智慧供热服务商能力一般，项目实施经验较少。

T/WEA XXX-2024

参考文献

- [1] GB/T 19039 顾客满意测评通则
-