|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 35.260 |
| CCS  |

|  |
| --- |
| D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png CASMES |

A 12 |

团体标准

T/CASMES XXXX—2025

IT设备租赁服务与流程规范

IT equipment rental services and process specifications

     -    -   发布

     -    -   实施

中国中小企业协会  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 基本要求 3

5 租赁物质量要求 4

6 管理要求 4

7 服务要求 4

8 投诉处理 6

9 服务改进 6

1. 前言

本文件按照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。

本文件由中国中小企业协会提出。

本文件由中国中小企业协会归口。

本文件起草单位：凌雄技术（深圳）有限公司、XXXXXXXX。

本文件主要起草人：XXXXXXX。

IT设备租赁服务与流程规范

* 1. 范围

本文件规定了IT设备租赁服务与流程规范的术语和定义、服务要求、流程规范及风险管理。

本文件适用于计算机、服务器、网络设备、存储设备等IT硬件的租赁服务活动。

本文件不适用于软件许可租赁、云服务租赁等纯数字资产租赁场景。

* 1. 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。

SB/T 11250-2025 实物租赁术语

* 1. 术语和定义

SB/T 11250界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

IT设备 IT equipment

用于处理、存储、传输和呈现信息的各种硬件设备。

IT设备租赁服务 Rental

以取得IT设备使用权为目的的租赁形式。

注：由出租方提供租赁期内的维修保养等租后服务、承担折旧风险，可撤销、不完全支付的租赁业务。

长期租赁 long-term rental business

又称长期租赁业务，一般电脑租赁行业内根据IT设备的租赁时间和租赁周期在6个月以上的认定为长租业务。

短期租赁 short-term rental business

又称为短期租赁业务/项目，一般电脑租赁行业根据IT设备的租赁时间，租赁周期在6个月以下的认定为短租业务。

* 1. 基本要求
		1. 企业要求
			1. 具有独立法人资格或合法经营组织身份，依法取得工商登记证书，产权证明、营业执照等相关证件。
			2. 拥有租赁IT设备的合法产权，不租赁来源非法、产权不清的设备，符合国家IT行业监管规定。
			3. 配备固定服务场所，建立完善的服务管理制度。
			4. 在服务场所显著位置及线上平台公示服务项目、服务质量承诺、收费标准、投诉渠道，自觉接受承租方监督。
			5. 严格遵守国家安全、网络安全、个人信息保护等法律法规。
		2. 人员要求
			1. 管理人员应熟悉IT设备租赁业务流程及行业标准，技术人员应具备设备检修、网络配置等专项技能，特殊岗位持有相应资格证书。
			2. 所有岗位人员应定期培训，熟练掌握服务流程、设备参数、应急处理方案，能准确解答承租方咨询。
			3. 服务时应统一着装、佩戴岗位标识，仪表端庄整洁，使用文明用语，做到热情周到、耐心高效，主动向承租方介绍业务细节。
	2. 租赁物质量要求
		1. 出租方采购租赁物质量应符合国家行业相关标准的要求。
		2. 出租方应持有租赁物生产厂家的产品合格证明。
		3. 出租的IT设备应符合国家行业相关标准，性能正常、无安全隐患。
	3. 管理要求
		1. 服务理念

贯彻“以客户为中心”的理念，根据承租方行业、使用场景调整服务方案，优先保障承租方业务连续性。

* + 1. 制度建设
			1. 应建立财务管理制度、设备管理制度、租金结算制度，确保流程规范、数据准确。
			2. 宜采用专业工具进行租赁业务管理，实现信息化、可追溯管理。
		2. 合同管理
			1. 使用统一格式的租赁合同文本，条款应完整明确，符合相关法律法规的要求。
			2. 合同及附件应完整保存，保存期限不少于租赁结束后2年。
		3. 收费管理
			1. 租赁价格应公允合理，押金金额不超过待出租设备的市场价值，可采用“信用免押”模式，免押比例与授信额度挂钩。
			2. 收费类目应明确划分，包括但不限于租金、押金、超期租金、损坏赔偿费等，不应收取未明文说明规定的额外费用。
	1. 服务要求
		1. 服务接待
			1. 服务公示

线上线下平台应按以下规范展示信息，确保清晰、可查：

1. 价格信息：展示每台设备的租赁期内各项费用及租赁总价；
2. 租期信息：明确可租赁期限，标注最短、最长租期限制；
3. 设备信息：注明品牌、型号、成色、硬件参数、配套配件；
4. 物流信息：标注发货地区、运输方式、发货时限；
5. 租后方案：明确租期结束后的处理方式；
6. 退租规则：未发货设备支持无条件退租；已发货设备应注明退租申请时间、退租费用、设备验收标准；
7. 客服信息：公示客服电话、在线客服入口及服务时间，确保服务时间内联系方式有效。
	* + 1. 业务接待
				1. 接待人员应主动询问承租方需求，推荐匹配的设备方案，并提供设备试用、参数验证等服务；
				2. 对承租方提出的疑问应即时解答，复杂问题宜在24小时内反馈解决方案；
				3. 应协助承租方完成资质核验、合同签订、押金缴纳等流程，确保手续便捷、信息准确。
		1. 租赁作业
			1. 客户确认
				1. 出租方应要求法人承租方需提供营业执照、法定代表人身份证件、经营地址证明；自然人承租方需提供身份证明。
				2. 宜通过承租方财务报表或收入证明评估其支付能力。
				3. 宜依据承租方信用记录授予授信额度，确定其免押金额度。
			2. 签订合同
				1. 合同签订前应向承租方解释合同条款，特别是收费、违约、赔偿等重要内容。
				2. 合同条款应明确双方信息、设备详情、服务内容、收费标准、支付方式、押金规定、租赁期限、结算周期、保险范围及违约责任等。
				3. 合同签订后，承租方另有其他需求，应签订增补协议，明确服务内容、责任划分及收费标准等内容。
				4. 应完整保存租赁合同及相关材料，完备租赁合同签订、履行、变更、终止、续签等数据信息。
			3. 租金与押金管理
				1. 按合同约定收取租金，应开具发票。
				2. 合同中注明“信用免押”的免收押金，未注明则按合同约定收取押金。
				3. 押金仅可用于抵扣设备损坏赔偿、违约金、未缴租金。
			4. 设备交付
				1. 设备交付应核对设备型号、数量、配件完整性，确保与合同一致；双方签署《设备交付单据》，其内容应包括：设备SN号、型号、数量、配件明细、验收结果、交付日期、经办人联系方式。
				2. 出租方通过口头或书面等方式，向承租方明示安全须知并使其知晓。
				3. 出租方通过口头或书面等方式，向承租方明示租赁物使用规范、日常维护等事项并使其知晓。
			5. 运维支持
				1. 应根据合同约定提供运维服务，包括远程支持和上门服务。
				2. 设备存在故障时，应及时对设备进行维修或替换。维修期间，应提供备用设备，如设备损毁不可用的，应按照法律规定或者合同约定赔偿。
				3. 远程支持响应时间宜≤1h；上门服务响应时间宜≤48h。
				4. 根据合同约定提供远程或现场巡检服务，内容包括设备运行状态监测、系统优化、隐患排查、巡检等。
				5. 设备被盗、损毁或遭遇网络攻击时，应协助承租方做好应对措施。
			6. 设备归还与结算
				1. 双方共同查验设备外观、配件完整性、功能、SN号匹配度，填写交接单；缺失或损坏的，应按合同约定赔偿。
				2. 退租设备验收交接后，应在5个工作日内完成费用结算，退还剩余押金并向承租方提供费用结算单据，单据应完整保存。
			7. 续租与超期处理
				1. 应在租期到期前15天发出续租提醒，双方签订续租协议。
				2. 租期到期前7天应提醒承租方，超期未归还的，按合同约定收取超期费用。
				3. 超期30天未归还的可视为“无法归还”，按合同约定赔偿。
		2. 隐私保护
			+ 1. 承租方退租后，应根据国家相关标准及时清除设备中留存的承租方数据。
				2. 不得泄露、使用承租方的隐私信息，数据清理记录应保存不少于6个月，供承租方查询验证。
		3. 其他服务
			1. 按需提供增值服务，如设备定制化装配、技术培训、IT技术服务、IT设备资产管理等，服务质量应符合合同约定。
	1. 投诉处理
		1. 投诉渠道
			1. 应提供多渠道服务投诉反馈方式，包括但不限于电话、网络、邮件，相关信息应在服务场所及线上平台公开展示。
		2. 处理流程
			1. 投诉应在合同约定的期限内组织专人进行处理，无法有效处理的，应及时同客户进行沟通。
			2. 应建立投诉档案，记录投诉内容、处理过程、结果。
			3. 投诉档案保存期限应不少于2年。
	2. 服务改进
		1. 企业应开展内部审核和管理评审工作。
		2. 制定岗位责任制考核细则，定期组织对质量目标、工作完成情况进行检查考核。
		3. 针对检查中发现的问题，企业应采取有效的纠正和预防措施，持续提高服务质量。