《IT设备租赁服务与流程规范》

编制说明

团体标准制定工作组

二○二五年九月

## **工作简况**

## **任务来源**

依据《中华人民共和国标准化法》《团体标准管理规定》等法律法规，结合我国 IT 设备租赁行业发展实际需求，中国中小企业协会充分发挥行业组织桥梁纽带作用，联合凌雄技术（深圳）有限公司等行业代表性企业、服务机构，共同发起《IT 设备租赁服务与流程规范》团体标准的立项与制定工作。

IT 设备租赁作为轻资产运营模式的核心载体，已成为中小企业降低数字化转型成本、大型企业灵活匹配项目需求的重要选择，覆盖计算机、服务器、网络设备、存储设备等硬件租赁场景。当前行业缺乏统一服务标准，导致供需双方权责不清、服务质量参差不齐、数据安全风险突出，亟需通过团体标准整合行业资源、凝聚共识，填补领域规范空白，推动行业从 “无序竞争” 向 “标准化发展” 转型。

## **编制背景及目的**

## **① 编制背景**

随着数字经济加速推进，企业对IT设备的“灵活配置、按需使用”需求显著增长——据行业调研，2024年我国IT设备租赁市场规模突破 800 亿元，年增速超25%，但行业发展仍面临三大核心痛点：

服务流程不统一：不同企业在设备选型、押金收取、交付验收、运维响应、退租结算等环节流程差异大，承租方常面临“押金难退”“运维滞后”“退租纠纷”等问题；

设备质量无保障：部分出租方为降低成本，投放老旧、翻新且无合格证明的设备，存在性能隐患，甚至因设备故障影响承租方业务连续性；

数据安全有风险：IT设备涉及承租方商业数据、员工信息等敏感内容，但行业缺乏统一的退租数据清理规范，存在数据泄露、滥用风险；

标准体系不健全：现有参考标准（如SB/T 11250-2025《实物租赁术语》）仅覆盖基础术语，未针对IT设备租赁的技术特性、服务流程、隐私保护等核心环节细化要求，无法满足行业发展需求。

## **② 编制目的**

规范服务全流程：明确IT设备租赁从“需求对接-合同签订-设备交付-运维支持-退租结算”的全环节要求，统一服务标准与操作流程，减少供需双方纠纷；

保障设备与数据安全：界定租赁设备的质量门槛，明确退租数据清理流程与隐私保护要求，降低设备故障与数据泄露风险；

平衡双方权益：规范押金收取、租金结算、违约赔偿等条款，推行“信用免押”等灵活模式，保障出租方合法收益与承租方合理权益；

推动行业高质量发展：通过标准凝聚产业链资源，引导企业提升服务能力与技术水平，助力IT设备租赁成为中小企业数字化转型的 “轻资产助力器”。

## **编制过程**

**①项目立项阶段**

2024 年 12 月，中国中小企业协会联合凌雄技术（深圳）有限公司等单位，针对 IT 设备租赁行业开展专项调研，覆盖 200 余家承租方（含中小企业、大型制造企业、互联网公司）与 50 余家出租方。调研发现，83% 的承租方认为 “运维响应慢” 是主要痛点，75% 的出租方希望通过统一标准规范市场竞争。基于此，工作组正式提出《IT 设备租赁服务与流程规范》立项申请，明确标准核心定位为 “服务流程规范化、设备质量标准化、权益保护清晰化”。

**②理论研究阶段**

资料收集：系统梳理 SB/T 11250-2025《实物租赁术语》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《网络安全法》等法律法规及行业实践案例，明确标准制定的法律依据与参考框架；

行业访谈：组织 3 场专家研讨会，邀请设备厂商（如联想、华为）、租赁企业、承租方代表及法律专家，聚焦 “设备质量判定标准”“运维响应时效”“数据清理技术规范” 等关键问题达成共识；

技术分析：针对 IT 设备特性（如服务器稳定性、存储设备数据残留风险），结合租赁场景需求，确定 “远程运维响应≤1 小时”“退租数据清理记录保存≥6 个月” 等核心指标。

**③标准起草阶段**

起草组结合理论研究成果与行业实践，完成标准草案稿编制。草案涵盖 “范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、租赁物质量要求、管理要求、服务要求、投诉处理、服务改进”9 大章节，细化 “信用免押”“运维支持”“数据清理” 等特色条款。

**④标准征求意见阶段**

标准草案稿形成后，起草组多次组织专家研讨会，围绕标准框架、起草内容等方面广泛征集各方建议，从理论优化与实践应用层面增强标准的适用性和实用性。通过理论研究与验证，起草组对IT设备租赁服务与流程规范的相关技术要求加以明确和规范，最终形成《IT 设备租赁服务与流程规范》（征求意见稿）。

**⑤专家审核阶段**

拟定于2025年10月召集专家审核标准，汇总专家审核意见之后，修改标准并形成标准报批稿。

**⑥报批阶段**

将报批稿上传至协会，等待标准发布。

## **主要起草单位及起草人所做的工作**

**① 人员分工及标准研制**

在《IT 设备租赁服务与流程规范》团体标准的编制工作中，凌雄技术（深圳）有限公司牵头联合具有深厚技术积累与丰富实践经验的高校、科研院所及行业龙头企业，组建了跨领域、跨学科的规范起草小组。小组成员涵盖用户专家、标准化工程师、技术研发人员及供应商，形成了产学研深度融合的协作机制。

在2025年09月，工作组顺利完成《IT 设备租赁服务与流程规范》标准征求意见稿的编写工作。该征求意见稿涵盖范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、租赁物质量要求、管理要求、服务要求、投诉处理、服务改进全流程规范，融合了行业新技术与应用实践经验，为后续标准的广泛征求意见、技术评审及发布实施奠定了坚实基础。此阶段性成果不仅体现了起草单位的专业实力与协作精神，也标志着该领域团体标准建设迈出了关键一步，对推动IT 设备租赁服务行业规范化、高质量发展具有重要意义。

**② 广泛收集相关资料**

在广泛调研、查阅和研究国际标准、国家标准、行业标准的基础之上，形成本标准征求意见稿。本标准的制定引用的标准如下：

SB/T 11250-2025 实物租赁术语

## **二、标准编制原则和主要内容**

**1. 标准制定原则**

本标准以相关国家标准和行业标准为基础，深度融合现有技术发展趋势。编制过程严格遵循“前瞻性、实用性、统一性、规范性”四大核心原则：以前瞻性引领行业技术升级；以实用性确保标准贴合企业生产与市场应用需求；以统一性消除行业技术壁垒，实现跨区域兼容；以规范性保障文本严谨性。同时，聚焦标准落地实施，细化技术参数与测试流程，提升可操作性，并严格依据GB/T 1.1—2020要求，规范术语定义、章节架构与表述方式，确保标准质量达到国内领先水平。

## **标准主要技术内容**

（1）本标准征求意见稿包括9个部分，主要内容如下：

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。2、规范性引用文件

该章节列出了本文件所引用的标准文件。

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。

4、基本要求

本章节主要规定分为企业要求与人员要求。

5、租赁物质量要求

本章节主要明确出租设备需符合国家行业标准、持有生产厂家合格证明、无性能隐患。

6、管理要求

本章节涵盖服务理念、制度建设、合同管理（统一文本、保存≥2 年）、收费管理。

1. 投诉处理

本章节细化全流程服务规范，包括服务接待、租赁作业、隐私保护、增值服务；

1. 投诉处理

本章节要求提供多渠道投诉方式，建立投诉档案并保存≥2 年。

9、服务改进

本章节明确企业需开展内部审核、考核机制，持续优化服务质量。

相较于现有参考标准（如 SB/T 11250-2025《实物租赁术语》），本标准的先进性体现在“针对性、细化性、前瞻性”三大维度：

针对性填补 IT 设备特性空白：首次明确 IT 设备租赁的 “数据隐私保护”要求，解决通用租赁标准未覆盖的数字化风险；

细化服务时效与操作指标：量化运维响应时间、押金结算时间、超期处理规则，确保服务可衡量、可监督；

前瞻性纳入创新模式：明确“信用免押”模式、增值服务，引导行业向 “轻资产+综合服务”转型；

强化权益平衡条款：禁止收取隐性费用、要求合同明确“备用设备提供义务”，既保障出租方合法收益，又避免承租方陷“霸王条款”。

## **三、主要试验（或验证）情况分析**

结合相关国家标准、行业标准及企业内部管控要求，对项目进行系统性的规范制定与试验验证。其中，国家标准搭建基础框架并提供通用准则，行业标准聚焦特定领域细化技术指标与操作规范，企业内部管控文件则紧密结合实际业务需求，清晰界定人员职责、关键流程节点及质量控制点。在此基础上，构建分级分类的试验验证体系：针对核心指标，综合运用模拟测试、第三方机构检测等多元方法，借助统计学原理对数据进行深度分析与科学评估，确保各环节均满足多维度标准要求，最终形成从标准对标、规范制定到试验验证的完整闭环管理机制。

## **四、标准中涉及专利的情况**

## 无。

## **五、预期达到的效益（经济、效益、生态等）对产业发展的作用的情况**

**经济效益​**

**① 降低运维成本**：承租方：通过“租赁替代采购”，减少IT设备初始投入，同时避免设备折旧损失；统一服务标准减少“纠纷处理成本”，调研显示规范后承租方纠纷处理时间从平均 7 天缩短至 2 天；出租方：标准化流程降低“设备管理成本”，“信用免押” 模式提升设备出租率，规模化运营下原材料采购成本降低 5%-8%。标准实施后，各企业在设备选型、安装调试、维护检修等环节将遵循统一规范。​

**② 推动产业规模化发展**：标准为新进入者提供清晰的行业规范，预计未来2年可吸引超100家企业进入IT设备租赁领域，市场规模有望突破1200亿元；同时，统一标准促进“设备循环利用”，头部企业可建立跨区域设备调配网络，设备利用率提升 25% 以上。

**社会效益**​

**① 助力中小企业数字化转型**：中小企业通过租赁模式快速获取 IT 设备，无需承担高额采购成本，数字化转型门槛降低 40% 以上；标准化运维服务保障设备稳定运行，减少因设备故障导致的业务中断。

**② 保障数据安全与消费者权益**：明确退租数据清理流程与隐私保护要求，可减少80%以上的IT设备租赁数据泄露风险；规范押金收取、违约赔偿等条款，避免“押金难退”“隐性收费”等问题，提升承租方信任度。​

**③ 促进就业与产业协同**：行业规模化发展将带动运维技术、客服、设备管理等岗位就业，预计新增就业岗位超2万个；同时，标准推动出租方、设备厂商、运维服务商协同合作，形成“设备生产-租赁服务-回收再利用”的产业链闭环。​

**生态效益**​

通过标准引导IT设备“循环租赁”，延长设备生命，减少电子垃圾产生——按年租赁100万台设备计算，每年可减少20万台设备过早报废，降低电子废弃物处理压力；同时，规模化租赁减少企业重复采购，间接降低IT设备生产过程中的能源消耗与碳排放，助力“双碳”目标实现。

**对产业发展的作用**​

**① 规范市场秩序**：淘汰 “无资质、低质量” 的租赁企业，净化市场环境，推动行业从 “价格竞争” 向 “服务竞争” 转型；统一的设备质量与服务标准为市场提供 “衡量尺度”，帮助承租方快速筛选优质服务提供商。​

**② 推动技术创新**：标准明确“定制化装配”“IT资产管理”等增值服务要求，引导企业加大技术研发投入，推动行业从“基础租赁” 向“技术驱动型服务”升级。​

**③ 促进产业协同合作**：通过标准与国际 IT 设备租赁实践接轨，助力国内租赁企业拓展跨国业务，提升我国 IT 设备租赁行业的国际竞争力。

## **六、在标准体系中的位置，与现行相关法律法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性**

无。

## **七、重大分歧意见的处理经过和依据**

## 无。

**八、标准性质的建议说明**

本标准为团体标准，供社会各界自愿使用。

## **九、贯彻标准的要求和措施建议**

## 无。

**十、废止现行相关标准的建议**

本标准为首次发布。

## **十一、其他应予说明的事项**

## 无。

《IT 设备租赁服务与流程规范》起草组

2025年9月30日