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

|  |
| --- |
|  |

A 12 |

团体标准

T/XXXX      —

IT设备租赁服务质量评价

IT equipment leasing service quality evaluation

（征求意见稿）

     发布

     实施

中国中小企业协会  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 评价原则 1

5 评价指标 2

6 评价方法 4

7 评价等级 5

8 评价流程 5

9 评价管理 6

10 评价报告内容 6

附录A （资料性） 指标权重征询表 7

前言

本文件按照GB/T1.1—2020《标准化工作导则第1文件：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

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、×××。

本文件主要起草人：×××、×××。

IT设备租赁服务质量评价

* 1. 范围

本文件规定了IT设备租赁服务质量评价的评价原则、评价指标、评价方法、评价等级、评价流程、评价管理、评价报告内容

本文件适用于各种IT设备租赁服务的质量评价，可作为租赁企业自我评估、第三方机构评价及用户选择服务的依据。

* 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。

GB/T 36733-2018 服务质量评价通则

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。

* 1. 评价原则
		1. 客观性

基于事实和数据进行评价，避免主观偏见，确保结果公正。

* + 1. 全面性

覆盖租赁服务全流程，包括服务能力、过程及结果，不遗漏关键环节。

* + 1. 可操作性

评价指标应贴合行业实际，数据可采集、可量化，流程简单易行。

* 1. 评价指标
		1. 服务资源
			1. 服务组织
				1. 出租方资质

出租方是否拥有有效的工商营业执照。

经营范围是否明确包含相关设备租赁。

出租方自有设备是否有购置发票、资产清单等权属证明。

* + - * 1. 诚信经营

投诉/失信行为的数量与频率。

企业是否存在被员工申请劳动仲裁，或被提起诉讼的情况。

* + - * 1. 设备资源

租赁的IT设备是否符合相应技术标准，是否满足租赁场景需求的稳定性能。

出租方是否拥有多品类、多型号的IT设备，是否覆盖不同场景的租赁需求。

企业是否保持充足的IT设备库存规模。

* + - 1. 服务人员
				1. 人员配置

是否拥有满足企业租赁服务的技术人员和服务人员。

* + - * 1. 服务团队素养

服务人员是否具备良好的沟通能力，是否熟悉IT设备租赁服务全流程服务规范。

* + - * 1. 培训体系

企业是否对新入职员工开展岗前培训。

企业是否建立常态化培训机制，开展专业知识与技能提升培训。

* + 1. 服务能力
			1. 方案解决能力

企业是否具备根据用户场景需求，提供IT设备租赁服务专业配置方案的咨询与规划服务能力。

企业是否具备为用户提供软硬件预装等增值服务的灵活定制服务能力。

* + - 1. 管理保障能力

企业是否建立并有效运行质量管理体系，是否通过ISO 9001等质量管理体系认证。

* + - 1. 信息服务能力

企业是否拥有用于IT设备租赁服务管理的信息化系统。

* + - 1. 快速部署能力

企业是否具备高效的服务流程管理能力，确保从订单下达至服务交付的时效满足用户要求。

* + - 1. 远程支持能力

企业是否具备通过电话、网络等远程方式解决IT设备技术问题的能力。

* + - 1. 现场响应能力

企业是否建立现场服务响应机制，上门服务的响应速度是否符合IT设备租赁服务与流程规范。

* + - 1. 数据安全能力

企业对设备数据清除操作是否符合法律法规及相关标准的要求。

* + 1. 服务过程
			1. 租前服务
				1. 信息透明性

IT设备租赁服务的费用、服务条款、售后政策等信息在线上线下是否有规范展示。

* + - * 1. 咨询响应性

电话、网络等咨询渠道的响应速度是否符合服务规范。

咨询服务人员是否具备专业知识，能有效解答用户的疑问。

* + - * 1. 合同规范性

企业租赁业务的合同签署率。

企业与用户签订的租赁合同，权责约定是否清晰明确，是否符合相关规范要求。

* + - 1. 租中服务
				1. 交付准时性

是否按照约定时间完成服务交付。

* + - * 1. 交付验收标准

交付验收是否规范。

* + - 1. 租后服务
				1. 售后支持渠道

是否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，相关信息是否在服务场所及线上平台公开展示。

* + - * 1. 问题处理效率

是否在服务规范规定的时间内对用户投诉做出响应，投诉信息是否得到及时接收与初步处置。

* + - * 1. 备用机保障服务

维修期间，是否提供备用设备。

* + - * 1. 续租/退租便捷性

续租流程是否简洁规范。

退租时押金是否在5个工作日内及时返还。

* + 1. 服务效果
			1. 客户体验
				1. 服务满意度

客户对服务过程和结果的满意程度。

* + - 1. 经济效益
				1. 市场占有率

企业开展IT设备租赁服务业务的销售量（或销售额）在市场同类产品中应占有相应的市场份额的情况。

* + - * 1. 净利润

企业是否具有盈利能力。

* + - 1. 社会效益
				1. 行业效益

企业拥有IT设备租赁服务相关的软件著作权、专利、出版物或科研奖项等成果的情况。

企业参与IT设备租赁服务相关的国家、行业、地方标准制修订的情况。

* + 1. 附加分

企业是否有参与社会公益服务。以及捐赠证明、社区服务投入等相关材料。

企业积极参与IT设备租赁服务行业活动，且对行业发展具有支撑或带动作用的情况。

企业被权威媒体、机构或行业报告列为标杆，是否获得相关荣誉的情况。

* 1. 评价方法
		1. 评价模型

按照GB/T 36733-2018执行。

* + 1. 确定权重方法

采用“德尔菲法”与”层次分析法（AHP）”组合方式确定各级指标权重，确保权重分配的科学性与行业适用性。

* + - 1. 权重确定流程
				1. 专家遴选

组建由3类专家构成的评审组（共15-20人），包括：

1. 行业专家（5-7人）：IT设备租赁服务企业高管、技术负责人；
2. 学术专家（3-5人）：标准化研究、信息技术领域研究员或教授；
3. 用户代表（5-7人）：中大型企业IT采购负责人、政府单位后勤采购专员。
	* + - 1. 德尔菲法初评

向专家发放《指标权重征询表》见附录A，明确各级指标定义及评价意义，专家独立填写权重建议；回收后统计平均值、方差，反馈给专家并组织二次征询，重复2-3轮至专家意见收敛（方差≤5%）。

* + - * 1. 层次分析法验证

基于专家收敛意见，构建判断矩阵，判断指标间重要性差异，通过一致性检验（CR≤0.1）后，确定最终权重。

* 1. 评价等级

评价等级划分详见表1。

|  |  |
| --- | --- |
| 总分区间 | 评级 |
| 90-100 | 5A级 |
| 80-89 | 4A级 |
| 70-79 | 3A级 |
| 60-69 | 2A级 |
| 50-59 | 不合格 |

* 1. 评价流程
		1. 数据采集
			1. 企业提交相关审查项证明材料。
			2. 第三方进行验证。
		2. 评分计算
			1. 应由3名以上专家组成的评审组独立评分。
			2. 采用算术平均法计算最终得分。
		3. 结果公示
			1. 评价结果应在行业协会官网或企业官网公示7天。
			2. 异议处理期应为15个工作日。
	2. 评价管理
		1. 证书有效期

评价结果证书有效期为3年，每3年复核一次。

* 1. 评价报告内容
		1. 评价报告至少应包含以下内容：

a)各模块得分明细及扣分说明；

b)关键指标趋势分析（近3年数据对比）；

c)改进建议（需明确整改时限）；

d)评审专家签字确认页。

1. （资料性）
指标权重征询表

一、征询表基本信息

依据文件：ICS.docx（T/XXXXXXXXX—XXXX《IT设备服务租赁质量评价》）

专家信息：

姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_所属单位/领域：（行业企业/学术机构/用户单位）

从业年限：联系方式：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

二、征询说明

1.本次征询针对《IT设备服务租赁质量评价》标准中的“评价指标体系”，涵盖一级指标（5项）、二级指标（15项）、三级指标（19项），需您基于行业经验、专业认知，对各级指标的重要性进行权重分配。

2.权重填写规则：

一级指标权重之和为100%；

每个一级指标下属的二级指标权重之和，需等于该一级指标的权重；

每个二级指标下属的三级指标权重之和，需等于该二级指标的权重；

权重以“百分比（%）”填写，保留1位小数即可。

3.请于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日前将本表反馈至：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（邮箱/地址）。

三、指标权重填写栏

（一）一级指标权重

| 一级指标名称 | 您认为的权重（%） | 备注 |
| --- | --- | --- |
| 服务资源 |  |  |
| 服务能力 |  |  |
| 服务过程 |  |  |
| 服务效果 |  |  |
| 附加分 |  |  |
| 合计 | 100 |  |

（二）二级指标权重（对应一级指标）

| 所属一级指标 | 二级指标名称 | 您认为的权重（%） | 备注 |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务资源 | 服务组织 |  |  |
|  | 服务人员 |  |  |
| 服务能力 | 方案解决能力 |  |  |
|  | 管理保障能力 |  |  |
|  | 信息服务能力 |  |  |
|  | 远程支持能力 |  |  |
|  | 现场响应能力 |  |  |
|  | 数据安全能力 |  |  |
| 服务过程 | 租前服务 |  |  |
|  | 租中服务 |  |  |
|  | 租后服务 |  |  |
| 服务效果 | 客户体验 |  |  |
|  | 经济效益 |  |  |
|  | 社会效益 |  |  |
| 附加分 |  |  |  |

（三）三级指标权重（对应二级指标）

| 所属一级指标 | 所属二级指标 | 三级指标 | 您认为的权重（%） | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务资源 | 服务组织 | 出租方资质 |  |  |
|  |  | 诚信经营 |  |  |
|  |  | 设备资源 |  |  |
|  | 服务人员 | 人员配置 |  |  |
|  |  | 团队素养 |  |  |
|  |  | 培训体系 |  |  |
| 服务能力 | 方案解决能力 |  |  |  |
|  | 管理保障能力 |  |  |  |
|  | 信息服务能力 |  |  |  |
|  | 快速部署能力 |  |  |  |
|  | 远程支持能力 |  |  |  |
|  | 现场响应能力 |  |  |  |
|  | 数据安全能力 |  |  |  |
| 服务过程 | 租前服务 | 信息透明性 |  |  |
|  |  | 咨询响应性 |  |  |
|  |  | 合同规范性 |  |  |
|  | 租中服务 | 交付准时性 |  |  |
|  |  | 交付验收标准 |  |  |
|  | 租后服务 | 售后支持渠道 |  |  |
|  |  | 问题处理效率 |  |  |
|  |  | 备用机保障服务 |  |  |
|  |  | 续租/退租便捷性 |  |  |
| 服务效果 | 客户体验 | 服务满意度 |  |  |
|  | 经济效益 | 市场占有率 |  |  |
|  |  | 净利润 |  |  |
|  | 社会效益 | 行业效益 |  |  |
| 附加分 |  |  |  |  |

四、专家意见反馈栏

1.您认为当前指标体系是否完整？是否需新增/删减指标？请说明：

2.您对某类指标权重分配的特殊建议：

3.其他补充意见：

五、签字确认

专家签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

反馈日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_