《IT设备租赁服务质量评价》

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》，结合我国 IT 设备租赁行业 “服务质量无统一衡量标尺” 的现实需求，中国中小企业协会联合凌雄技术（深圳）有限公司共同发起《IT 设备租赁服务质量评价》团体标准的立项与制定工作。

随着 IT 设备租赁成为企业轻资产运营的核心选择，行业却面临 “服务好坏无标准、企业自评无依据、用户选择无参考” 的困境：部分企业以 “低价” 掩盖服务短板，用户难以辨别服务质量；第三方机构评价时缺乏统一指标，结果公信力不足。为此，本标准旨在构建一套科学、可操作的服务质量评价体系，填补 IT 设备租赁领域 “评价规范” 空白，推动行业从 “无序竞争” 向 “质量竞争” 转型。

## **编制背景及目的**

## **① 编制背景**

当前 IT 设备租赁行业在服务质量评价层面存在三大核心痛点，亟需通过标准破解：

评价维度碎片化：现有评价多聚焦 “设备质量” 或 “售后响应” 单一环节，未覆盖 “服务资源 - 能力 - 过程 - 效果” 全流程，导致评价结果片面，无法反映企业真实服务水平；

指标量化程度低：行业普遍采用 “满意 / 不满意” 等定性评价，缺乏 “交付准时率”“远程响应时效” 等可量化指标，评价结果难以对比、监督；

权重分配不科学：部分评价体系主观分配指标权重，忽视 “数据安全”“备用机保障” 等用户核心关切，导致评价导向偏离实际需求；

标准依据缺失：现有参考标准（如 GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》为通用标准，SB/T 11250-2025《实物租赁术语》仅界定基础术语）未针对 IT 设备租赁的技术特性细化评价要求，无法直接套用。

## **② 编制目的**

统一评价标尺：明确服务质量评价的核心维度与量化指标，让企业自评、第三方评价、用户选择有章可循；

引导质量提升：通过 “5A 级 - 不合格” 的等级划分，树立行业服务标杆，倒逼企业补短板；

保障用户权益：将 “押金返还时效”“投诉处理效率” 等用户痛点纳入评价指标，通过评价结果公示增强服务透明度；

支撑行业治理：为行业协会开展质量监管、政策扶持提供依据，助力淘汰 “低质量服务” 企业，净化市场环境。

## **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 余家承租方与 50 余家出租方。调研发现，78% 的用户将 “售后响应速度”“数据安全保障” 列为最关注的评价指标。基于此，工作组正式提出《IT设备租赁服务质量评价》立项申请，明确标准核心定位为 ““全流程覆盖、全维度量化、全主体适用”。

**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；

指标设计：结合 IT 设备租赁特性，初步构建 “服务资源 - 服务能力 - 服务过程 - 服务效果 - 附加分” 5 大一级指标框架，细化 “出租方资质”“数据安全能力”“押金返还时效” 等 34 项二级、三级指标；

**③标准起草阶段**

起草组结合理论研究与行业实践，完成标准草案编制，核心内容包括：明确评价原则；细化 5 大维度评价指标及量化要求；规范评价方法；设定评价等级及评价流程。

**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设备租赁服务质量评价的相关技术要求加以明确和规范，最终形成《IT设备租赁服务质量评价》（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设备租赁服务质量评价》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。

**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：

GB/T 36733-2018 服务质量评价通则

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10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。

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、评价原则

本章节明确客观性、全面性、可操作性 3 项原则。

5、评价指标

本章节主要明确评价指标分为5大维度，服务资源、服务能力、服务过程、服务效果以及附加分。

6、评价方法

本章节规定评价模型（按 GB/T 36733-2018）、权重确定方法（德尔菲法 + AHP）及专家遴选要求。

1. 评价等级

本章节规定了评价结果分为5级。

1. 评价流程

本章节规定评价流程分为3步，数据采集、评分计算以及结果公示。

9、评价管理

本章节明确评价证书有效期（3 年）及复核要求。

1. 评价报告内容

本章节明确评价报告内容所包含的内容。

**与现有标准的先进性对比**

相较于 GB/T 36733-2018通用服务质量评价、SB/T 11250-2025实物租赁术语，本标准的先进性体现在 3 个维度：

行业针对性：首次聚焦 IT 设备租赁特性，新增 “数据安全能力”“远程支持能力”“备用机保障” 等专属指标，解决通用标准 “不适用” 问题；

指标量化性：28 项指标明确量化要求，突破通用标准 “定性多、定量少” 的局限；

评价实用性：提供 “权重征询表”“评分流程” 等工具，第三方机构可直接套用，避免通用标准 “落地难” 问题。

## **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​**

承租方通过租赁模式减少 IT 设备初始投入与折旧损失，依托统一服务标准降低纠纷处理成本与服务选择成本；出租方可借助标准化流程降低设备管理与运维成本，通过优质服务评价提升市场竞争力，同时评价等级还可辅助中小企业租赁企业拓展融资渠道。行业层面，标准为新进入者提供清晰规范指引，助力市场规模有序扩大，推动头部企业优化设备资源配置，提升设备利用效率。

**社会效益**​

中小企业通过 IT 设备租赁模式更易获取所需设备，降低数字化转型门槛，标准化运维服务也能减少设备故障对业务的影响；明确的数据安全要求与权益保障条款，可降低数据泄露风险，规范租赁双方权责，配合评价结果公示与异议处理机制，进一步保障承租方合法权益。此外，行业规范化发展能带动相关岗位就业，推动出租方、设备厂商、运维服务商形成产业链协同，同时淘汰低质量服务企业，引导行业从价格竞争转向服务竞争，净化市场环境。​

**生态效益**​

标准倡导的 IT 设备循环租赁模式，能够延长设备使用寿命，减少设备过早报废产生的电子废弃物；同时，规模化租赁可降低企业对新设备的重复采购需求，进而间接减少设备生产过程中的能源消耗与碳排放，助力实现环境可持续发展目标。

## **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设备租赁服务质量评价》起草组

2025年9月30日