



# 团 标 准

T/CECA-G 0377—2025

## 节能技术服务评价技术规范

Technical specification for evaluation of energy-saving technology services

2025-12-12 发布

2025-12-13 实施

中 国 节 能 协 会 发 布



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构，除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以其他形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版、影印版，或发布在互联网及内部网络等。使用许可请与发布机构获取。

## 目 录

前 言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 评价内容 .....	1
5.1 服务资源 .....	2
5.2 管理要求 .....	2
5.3 服务过程 .....	3
5.4 服务效果 .....	5
6 评价方法 .....	5
7 计算方法 .....	6
7.1 评价指标计算方法 .....	6
7.2 评价等级计算方法 .....	6
8 评价等级 .....	6
附录 A (规范性) 节能技术服务评价指标 .....	8
参考文献 .....	12

## 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。

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。

本文件由中国节能协会提出并归口。

本文件主要起草单位：鞍钢集团节能技术服务有限公司、青岛海尔空调电子有限公司、新疆西北鑫联城市规划设计有限公司、港华热能科技（山东）有限公司、国网江苏综合能源服务有限公司、河北特锐菲克通信设备有限公司、无锡惠多智能科技有限公司、山东国惠产业服务有限公司、上海晋忻能源科技有限公司、福建能创科技服务有限公司、山东能源谷集团股份有限公司、中智微联（青岛）科技有限公司、广西桂物节能集团有限公司、扬州灯魁照明器材有限公司、浙江冠南能源科技有限公司、江苏金碧田系统集成有限公司、北京京能燕开综合能源服务有限公司、中通维易科技服务有限公司、江苏联线系统科技有限公司、深圳市泰博瑞科技有限公司、上海蓝集微科技股份有限公司、中建八局第二建设有限公司、上海云见智能科技有限公司、远大能源利用管理有限公司、青岛海尔空调器有限公司、江苏省设备成套股份有限公司、浙江开山联合节能技术服务有限公司、广东凌宇能源装备有限公司、天翼物联科技有限公司、南京佳力图机房环境技术股份有限公司、广东腾耀机电工程有限公司、河南水之道节能技术服务有限公司、中科绿云（广东）能源管理有限公司、中铁建设集团有限公司、绿源能源环境科技集团有限公司、中天数科能源管理（杭州）有限公司、深圳永恒光智慧科技集团有限公司、武汉有为云节能科技有限公司、上海长征泵阀（集团）有限公司、台州博诚节能技术有限公司、青岛海信日立空调科技有限公司、北京优稳昌盛科技有限公司、辰鳗科技集团有限公司、吉安英佳电子科技有限公司、中徽建技术有限公司、中时讯通信建设有限公司、天津市房屋鉴定建筑设计院有限公司、北京京能国际综合智慧能源有限公司、利欧集团湖南泵业有限公司、辽宁电投智慧能源有限公司、河北培风科技有限公司、济南西土智能科技发展有限公司、泽宇科技集团有限公司、安徽利新能环境工程有限公司、荏原冷热系统（中国）有限公司、北京市热力集团有限责任公司朝阳第一分公司、杭州中碳新能科技有限公司、国网（嘉兴）综合能源服务有限公司、西安宗烨能源科技有限公司、北京鸿昱节能科技有限公司、北京汇研中科科技发展有限公司、中能本源（天津）新能源科技发展有限公司、北京金诺珩科技发展有限公司、重庆善利科技有限公司、南方电网综合能源贵州有限公司、山东德润热力有限公司、山东浪潮智慧建筑科技有限公司、长沙市诺丰恒节能科技有限公司、重庆市通信建设有限公司、山东力诺瑞特新能源有限公司、北京信标认证有限公司、天阔智慧环境工程有限公司、广东TCL智能暖通设备有限公司、徐州燃烧控制研究院有限公司、宁波市中医院、宁波宁帆信息科技有限公司。

本文件主要起草人：王刚、孙元魁、荀玉峰、辛升、孟帆、孙琳、康敖、王猛、郁锡南、李真、谢平

生、杨力、钱莉、秦鹏、张海航、刘国斌、赵小鹏、王魁、王娟婷、胡磊、沈伟、朱良峰、李鹏友、张双锁、李涛、张婷、王凌云、孙洪磊、吕令聪、王恩丞、许次东、王清、邢启昌、徐涛、严文学、朱承兴、王强、陈大林、闫刘彬、李恒、王硕、郭强、郭哲琪、许亚萍、张燕、宋军、葛显敏、俞元品、曹大为、吕凯、朱越洋、刘琳、庄广健、吴达威、蔺鑫、杨雅林、岑诚、丁宁、吴波、陶勃男、杨天放、孙尧、孙允志、骆锦红、陶全胜、杨彬、刘晓晨、刘大海、钟宜国、伍舒宇、汪宗海、龙丰、韩孝军、杜瑞生、杨家强、李佳、邓声权、杨廷、刘志国、李启凯、范殿强、刘劲、李强、王军、曲军、杨敏丽、闫军花、马广从、司马晨苛、毕胜万、陈玉、朱红胜、林朝阳、李君。

本文件为首次发布。



# 节能技术服务评价技术规范

## 1 范围

本文件规定了节能技术服务评价的基本要求、评价内容、评价方法、计算方法和评价等级等内容。本文件适用于对组织提供的节能技术服务进行评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 13234 用能单位节能量计算方法

GB 17167 用能单位能源计量器具配备和管理通则

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB/T 28750 节能量测量和验证技术通则

GB 50189 公共建筑节能设计标准

GB 50411 建筑节能工程施工质量验收标准

GB/T 50905 建筑工程绿色施工规范

## 3 术语和定义

### 3.1

**节能技术 energy-saving technology**

提高能源开发利用效率和效益、减少对环境影响、遏制能源资源浪费的技术。

### 3.2

**节能技术服务 energy-saving technology services**

指专业服务机构依托专业技术能力，围绕客户能源利用的全生命周期，系统提供包括但不限于产品能效提升、系统能效提升、能源集成优化、能源替代、工艺优化及智能控制等技术服务的综合性活动，旨在实现能效提升、能源结构优化和碳减排目标。

## 4 基本要求

4.1 组织应具有独立法人资格和固定办公场所。

4.2 组织开展节能技术服务活动，应符合有关法律法规要求。

## 5 评价内容

## 5.1 服务资源

### 5.1.1 人力资源

5.1.1.1 组织应按节能技术服务全流程（包括但不限于诊断评估、方案设计、实施交付、运维支持等环节）设置关键岗位并明确职责。技术负责人、项目负责人等核心岗位人员应具备 3 年及以上相关领域实操经验，技术负责人须持有中级及以上专业技术职称。

5.1.1.2 组织近 3 年内，技术团队应主导完成至少 1 个与所申报类别相关的节能项目，且项目运行稳定，节能效果达到预期目标。

5.1.1.3 组织应制定并执行年度培训计划，年度培训时长不低于 24 学时，培训内容需涵盖节能新技术、新标准、安全规范及案例分析、项目后评价等。培训应留有记录并进行效果评估。

5.1.1.4 组织应建立与服务质量挂钩的绩效考核机制。组织应定期进行员工绩效考评，并将考评结果用于员工发展和培训需求分析。

### 5.1.2 技术资源

5.1.2.1 组织应设立专职的研发机构或岗位，并配置具备相应专业能力的专职研发人员，以确保持续的技术创新与开发能力。

5.1.2.2 组织应与高等院校、科研院所等机构建立长期稳定的产学研合作关系，并通过共建研发平台、联合技术开发、成果转化等方式开展实质性合作。

5.1.2.3 组织宜与设备供应商、设计单位、金融机构等产业链上下游伙伴建立技术合作关系，共同构建或推广集成化的节能技术解决方案。

5.1.2.4 组织应拥有与其主营业务相关的有效知识产权，包括但不限于专利、软件著作权等，且其内容应与所开展的节能技术服务项目相匹配。

### 5.1.3 设备资源

5.1.3.1 组织应配备与节能技术服务业务类别及项目规模相适应的设备与工具，并确保其性能、精度及数量满足项目实施的安全、质量与进度要求。组织对自有的设备及工具应建立并实施设备维护保养制度，保持完整设备台账与维修保养记录，确保设备始终处于完好状态。

5.1.3.2 组织应依据节能技术服务项目测量与验证需求，配备种类、量程、精度相适应的计量器具。计量器具的配备、使用和管理应符合 GB 17167 的要求，组织应建立有效的校准管理制度，定期进行校准或核查，以确保计量数据的准确性。

## 5.2 管理要求

### 5.2.1 战略规划

5.2.1.1 组织应基于对内外部环境的分析，确立其在企业治理、节能技术服务质量和效果保障方面的总体战略。在此基础上，制定涵盖市场、技术、规模等关键要素的 3~5 年发展战略规划，明确各阶段战略目标。

5.2.1.2 组织应将战略规划分解为可执行的年度工作计划与关键任务，明确责任部门、时间节点及考核指标。通过有效的内部沟通机制，确保各层级员工理解并贯彻战略要求，推动战略目标全面落实，实现服务能力与绩效的持续改进。

5.2.1.3 组织应建立战略实施的监测与评估机制，通过设定关键绩效指标（KPI）并定期评审等方式，跟踪战略目标的达成情况。当内外部环境发生重大变化时，应及时对战略规划进行适应性调整和更新，并保留相关评审与调整的记录。

## 5.2.2 财务管理

- 5.2.2.1 组织应建立覆盖预算管理、成本核算、资金管理、资产管理和财务报告等核心环节的财务管理制度体系，确保财务活动有章可循、规范运作。
- 5.2.2.2 组织应保证财务数据的真实性、准确性和完整性。应依据国家统一的会计准则进行会计核算，并保留完整的原始凭证和记账凭证。近三年的年度财务报告须经符合要求的第三方会计师事务所审计。
- 5.2.2.3 组织应保持对技术创新的持续投入。近三年，其研发费用支出占当年营业收入的平均比例应不低于 3%（或行业公认的合理水平），以支撑其技术领先性与服务竞争力。
- 5.2.2.4 组织近三年内未发生过资金问题影响项目正常实施，以确保其具备履行长期服务合同和应对风险的能力。

## 5.2.3 合规管理

- 5.2.3.1 组织应系统性地识别节能技术服务各阶段（如诊断评估、方案设计、实施交付、技术支持、项目后评价）中潜在的技术风险、安全风险、合规风险、财务风险及合作方风险等。应对已识别风险进行分析与评估，确定风险等级，并保留评估记录。
- 5.2.3.2 组织应根据风险评估结果，制定并实施有针对性的风险控制措施。应对重大风险制定专项应急预案，明确处置流程、责任人与资源保障。
- 5.2.3.3 组织应针对识别出的不同类型突发事件，制定相应的专项应急预案。应每年至少策划并实施一次基于实际服务场景的应急演练，演练内容应聚焦于较大及以上级别的风险突发事件类型。演练结束后，应对演练过程及效果进行评估，并完整保存演练计划、记录、评估报告等相关文档。

## 5.2.4 采购管理

- 5.2.4.1 组织应建立采购管理制度，明确采购流程、职责与权限。采购过程应保留完整地记录。
- 5.2.4.2 组织应建立供应商准入标准与评审程序，并形成合格供方名录。应定期对供应商的绩效进行评价，并依据评价结果对名录进行动态管理。
- 5.2.4.3 采购需求应明确设备与服务的功能、技术参数、能效及质量要求。应建立采购产品与服务的验收程序，确保其符合技术规范。
- 5.2.4.4 采购活动应能有效支撑项目目标，在预算内按时获得合格的产品与服务。近一年内未因采购问题导致项目重大延误或质量事故。
- 5.2.4.5 选择供应商时，应优先选用入选绿色工厂、绿色供应链管理目录的供应商。

## 5.2.5 顾客关系与满意度

- 5.2.5.1 组织应建立并实施投诉处理程序，明示受理渠道、响应时限及处理流程。投诉应在受理后 2 小时内作出响应，7 日内处理完毕，并保留所有投诉处理记录，包括投诉内容、原因分析、处理结果及客户反馈。
- 5.2.5.2 组织应按照 GB/T 19039 的要求，定期对客户满意度进行测量、分析和改进。调查内容应涵盖服务质量、节能效果及客户体验等关键方面。客户满意度评价平均结果应不低于 90%，如满意度低于 90%，执行相应整改，并保存相关测量与改进记录。

## 5.3 服务过程

### 5.3.1 诊断评估

- 5.3.1.1 组织应制定节能技术服务诊断评估管理制度，明确诊断评估的职责分工、工作流程、质量管控要求以及诊断评估过程中涉及的客户信息保密规定。

5.3.1.2 组织应根据客户需求及项目特点，制定科学、系统的诊断评估方案。方案应明确诊断范围、内容、方法、依据的标准及人员设备配置，确保调查与分析工作全面覆盖能源利用的关键环节。

5.3.1.3 组织的诊断过程应严格按照既定方案执行，采用规范的测试方法和仪器设备对能源使用状况进行现场调查、检测与数据采集，并保证原始记录的完整、准确。

5.3.1.4 组织应基于历史数据和现场实测，采用合理方法确定能源基准。基准的确定应充分考虑工况条件，并得到客户确认，作为衡量节能效果的基准线。

5.3.1.5 组织在诊断结束后，应出具内容完整、数据准确、分析深入的诊断评估报告。报告应清晰地识别能效瓶颈及节能潜力，并量化主要问题的能耗影响，为方案设计提供直接、有效的输入。

### 5.3.2 方案设计

5.3.2.1 组织应制定节能技术服务方案设计管理制度，明确方案设计的输入输出要求、设计评审机制、方案优化流程以及方案版本管理规定，避免方案设计遗漏关键需求或存在技术缺陷。

5.3.2.2 组织应基于诊断评估报告和客户需求编制方案，方案所采用的节能技术路线应科学、合理，技术成熟度与先进性相结合，适用于客户的具体工况与需求。方案应明确技术原理、系统配置及关键设备选型，并论证其相较于基准情景的能效提升潜力。

5.3.2.3 方案内容应完整，包括但不限于：项目概况、能源基准、节能目标、技术措施详述、设备清单、实施流程、投资估算、节能及经济效益测算、环境效益分析、运行维护要求及合规性分析。节能目标的测算方法及相关数据分析应科学、参数可靠，具备可测量、可验证的特性。

5.3.2.4 方案应提供详细的经济性分析，包括总投资、节能收益、静态/动态投资回收期、内部收益率等关键财务指标。分析过程应数据详实、假设合理、计算准确。

5.3.2.5 方案设计按照GB 50189的规定，符合安全、节能、环保、健康、消防等相关强制性要求。

### 5.3.3 实施交付

5.3.3.1 组织应制定项目实施交付管理制度，明确实施交付的项目管理机制、供应链管理要求、现场施工管理规定、交付验收标准以及项目交付后的资料归档要求，确保实施交付全流程可控。

5.3.3.2 组织应依据批准的节能技术设计方案，制定详尽的实施计划（或施工组织设计）。计划应明确项目范围、进度安排、资源配置（人、机、料）、质量与安全保证措施、验收标准及应急预案。

5.3.3.3 项目实施应严格遵循计划及安全操作规程，对施工、安装、调试等关键工序进行有效控制，确保符合设计方案和技术标准的要求。特种作业人员应持证上岗。

5.3.3.4 组织应对项目的进度、质量、成本、安全及变更进行全过程管理，确保项目受控。当偏离计划时，应及时采取纠正措施，并保留相关管理记录。

5.3.3.5 项目实施全过程应按照GB/T 50905的规定形成记录，包括但不限于：施工日志、隐蔽工程验收记录、调试报告等。应按照实际的服务内容，满足相应的标准。

5.3.3.6 项目完成后，应按照合同约定、技术设计方案及GB 50411的要求，及时组织竣工验收。验收资料应齐全，验收结果应达到合同约定、设计方案及GB 50411的要求，并得到客户确认。

### 5.3.4 售后服务

5.3.4.1 组织应制定售后服务管理制度，明确售后服务的服务范围、服务等级标准、人员资质要求、服务质量评价机制以及售后服务知识库管理，确保售后服务专业、高效、可持续。

5.3.4.2 组织应建立明确、畅通的售后响应渠道，并对外公布。应规定不同优先级问题的响应时限，并确保在承诺时间内对客户的技术咨询、故障报告作出响应。

5.3.4.3 售后服务人员应具备相应的专业能力，能够准确诊断问题原因，并提供有效的解决方案。对于远程无法解决的问题，应制定清晰的现场服务流程并及时派遣人员。应记录问题处理的全过程，直至关闭。

5.3.4.4 组织应根据需要为客户提供必要的操作、维护培训，使其掌握系统的基本操作和常见故障处理方法，提升客户自主管理能力，降低故障发生率。

### 5.3.5 项目后评价

5.3.5.1 组织应制定项目后评价管理机制，确保服务效果评估规范落地，项目后评价管理制度，明确职责分工与实施流程，评价计划清单及时间节点服务效果。

5.3.5.2 在项目稳定运行一段时间后，组织应出具《项目后评价报告》，报告中包含但不限于对项目实施的管理规范性、技术可行性、节能/环境/经济效益等指标进行对照评估，基于评估结果，深入剖析项目实施过程中存在的问题与不足，进而制定出具有针对性、可操作性的改进方案。

## 5.4 服务效果

### 5.4.1 节能效益

组织应以项目立项时设定的节能目标值为基准，通过能源审计、设备监测等手段，采集项目运行后的实际能源消耗数据，精准核算节能量，对比实际节能量与目标值，计算节能量达标率，依据 GB/T 28750 给定的判定方法，判定节能量是否达到合同要求。

### 5.4.2 碳减排效益

组织以设计方案中明确的基准年碳排放量为依据，在同等产能情况下，统计能源实际消耗量，计算得出实际碳减排量。

### 5.4.3 经济效益

投资回收期不超出方案预期回收期的 1.2 倍，或满足合同中对投资回收期的要求，视为达标（如预期 3 年，实际不超过 3.6 年）。

### 5.4.4 社会效益

5.4.4.1 组织在项目中积极履行社会责任，如在解决就业、员工权益保障、开展节能公益宣传或支持社区发展等方面做出实质性贡献。

5.4.4.2 组织通过项目实践，参与节能相关国家、行业、地方或团体标准的制修订工作，或其项目经验、技术方法为标准规范的制修订提供了实践案例和数据支撑。

5.4.4.3 组织获得了行业或协会颁发的相关荣誉，或获得了相关的第三方评价证书。

## 6 评价方法

6.1 识别评价指标中各项指标要求适用于不同服务专业类别的特点，确定评价指标要求的侧重点。

6.2 评价形式包括但不限于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、客户及相关方访谈、问卷调查等。

6.3 评价相同类型和职能的服务执行场所时，应根据企业及项目的特性、规模，抽取有代表性的区域进行检查并评价。

6.4 节能量测计算应依据 GB/T 13234、GB/T 28750 等国家标准给出的基本原则和方法进行，确保计算结果的准确性、透明性和可追溯性。

6.5 新建项目的基准能耗，应依据项目类型确定：建筑节能类项目以 GB 50189 规定的节能设计值为基准；工业类项目以项目主要用能设备能效标准中的最低能效限定值要求为基准。

7 计算方法

## 7.1 评价指标计算方法

#### 7.1.1 研发费用占比评价指标

按式(1)计算

研发费用占比=研发费用/同期总营收×100%.....(1)

#### 7.1.2 年度客户满意度评价指标

按式(2)计算

年度客户满意度=（达到满意的数量/总客户数量）×100%..... (2)

### 7.1.3 投资回收期评价指标

按式(3)计算

投资回收期=项目投资额/项目年节能收益.....(3)

## 7.2 评价等级计算方法

#### 7.2.1 服务评价质量得分

按式(4)计算:

式中：

SQ——节能技术服务评价得分；

$S_i$ ——第*i*个指标的给定分值；

n——参与评价的指标的总项数；

E——体验否决系数；

$e_i$ ——第*i*项的体验系数。

其中体验否决系数  $E=\{0, 1\}$ ，当节能技术服务过程中发生较大事故或发现重大安全隐患时  $E=0$ ，否则  $E=1$ 。

### 7.2.2 体验系数

计算参数判定应依据本文件附录 A 表 A.1 给出的评价指标赋值实施评价。评价内容为明显的“是/否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；评价内容除上述情形外，用表 A.1 中给定的每一项评价内容的分值乘以该项的体验系数后求和，得出评价得分。

体验系数  $e$ , 划分为下列预期:

- 1) 完全满足: 1;
  - 2) 基本满足:  $0.6 \leq e < 1$ ;
  - 3) 部分满足:  $0.4 < e < 0.6$ ;
  - 4) 较低满足:  $0 < e \leq 0.4$ ;
  - 5) 不满足: 0。

## 8 评价等级

评价等级根据服务评价质量得分进行统计，评价等级由高到低应为 AAAA、AAA、AA，服务评价等级

划分对照应符合表 1 的规定。

表 1 服务评价等级划分对照表

评价等级	判定依据/分	等级含义
AAAAA	$SQ \geq 85$	能够提供卓越的节能技术服务
AAA	$75 \leq SQ < 85$	能够提供优秀的节能技术服务
AA	$65 \leq SQ < 75$	能够提供良好的节能技术服务

## 附录 A

### (规范性)

#### 节能技术服务评价指标

表 A.1 给出了节能技术服务评价指标。

**表 A.1 节能技术服务评价指标**

一级指标	二级指标	评价内容	给定分值	体验系数	评价得分
服务资源 (20 分)	人力资源	组织应按节能技术服务全流程（包括但不限于诊断评估、方案设计、实施交付、运维支持等环节）设置关键岗位并明确职责。技术负责人、项目负责人等核心岗位人员应具备 3 年及以上相关领域实操经验，技术负责人须持有中级及以上专业技术职称	2		
		组织近 3 年内，技术团队应主导完成至少 1 个与所申报类别相关的节能项目，且项目运行稳定，节能效果达到预期目标	2		
		组织应制定并执行年度培训计划，年度培训时长不低于 24 学时，培训内容需涵盖节能新技术、新标准、安全规范及案例分析、项目后评价等。培训应留有记录并进行效果评估	2		
		组织应建立与服务质量挂钩的绩效考核机制。组织应定期进行员工绩效考评，并将考评结果用于员工发展和培训需求分析	1		
	技术资源	组织应设立专职的研发机构或岗位，并配置具备相应专业能力的专职研发人员，以确保持续的技术创新与开发能力	2		
		组织应与高等院校、科研院所等机构建立长期稳定的产学研合作关系，并通过共建研发平台、联合技术开发、成果转化等方式开展实质性合作	2		
		组织宜与设备供应商、设计单位、金融机构等产业链上下游伙伴建立技术合作关系，共同构建或推广集成化的节能技术解决方案	2		
		组织应拥有与其主营业务相关的有效知识产权，包括但不限于专利、软件著作权等，且其内容应与所开展的节能技术服务项目相匹配	3		
	设备资源	组织应配备与节能技术服务业务类别及项目规模相适应的设备与工具，并确保其性能、精度及数量满足项目实施的安全、质量与进度要求。组织对自有的设备及工具应建立并实施设备维护保养制度，保持完整设备台账与维修保养记录，确保设备始终处于完好状态	2		
		组织应依据节能技术服务项目测量与验证需求，配备种类、量程、精度相适应的计量器具。计量器具的配备、使用和管理应符合 GB 17167 的要求，组织应建立有效的校准管理制度，定期进行校准或核查，以确保计量数据的准确性	2		
管理要求 (30 分)	战略规划	组织应基于对内外部环境的分析，确立其在企业治理、节能技术服务质量和提升及服务效果保障方面的总体战略。在此基础上，制定涵盖市场、技术、规模等关键要素的 3~5 年发展战略规划，明确各阶段战略目标	2		
		组织应将战略规划分解为可执行的年度工作计划与关键任务，明确责任部门、时间节点及考核指标。通过有效的内部沟通机制，确保各层级员工理解并贯彻战略要求，推动战略目标全面落实，实现服务能力与绩效的持续改进	2		
		组织应建立战略实施的监测与评估机制，通过设定关键绩效指标 (KPI) 并定期评审，跟踪战略目标的达成情况。当内外部环境发生重大变化时，应及时对战略规划进行适应性调整和更新，并保留相关评审与调整的记录	1		
	财务管理	组织应建立覆盖预算管理、成本核算、资金管理、资产管理和财务报告等核心环节的财务管理制度体系，确保财务活动有章可循、规范运作	1		

一级指标	二级指标	评价内容	给定分值	体验系数	评价得分
管理要求 (30 分)	合规管理	组织应保证财务数据的真实性、准确性和完整性。应依据国家统一的会计准则进行会计核算，并保留完整的原始凭证和记账凭证。近三年的年度财务报告须经符合要求的第三方会计师事务所审计	2		
		组织应保持对技术创新的持续投入。近三年，其研发费用支出占当年营业收入的平均比例应不低于 3% (或行业公认的合理水平)，以支撑其技术领先性与服务竞争力	2		
		组织近三年内未发生过资金问题影响项目正常实施，以确保其具备履行长期服务合同和应对风险的能力	1		
		组织应系统性地识别节能技术服务各阶段（如诊断评估、方案设计、实施交付、技术支持、项目后评价）中潜在的技术风险、安全风险、合规风险、财务风险及合作方风险等。应对已识别风险进行分析与评估，确定风险等级，并保留评估记录	2		
	采购管理	组织应根据风险评估结果，制定并实施有针对性的风险控制措施。应对重大风险制定专项应急预案，明确处置流程、责任人与资源保障	2		
		组织应针对识别出的不同类型突发事件，制定相应的专项应急预案。应每年至少策划并实施一次基于实际服务场景的应急演练，演练内容应聚焦于较大及以上级别的风险突发事件类型。演练结束后，应对演练过程及效果进行评估，并完整保存演练计划、记录、评估报告等相关文档	2		
		组织应建立采购管理制度，明确采购流程、职责与权限。采购过程应保留完整地记录	1		
		组织应建立供应商准入标准与评审程序，并形成合格供方名录。应定期对供应商的绩效进行评价，并依据评价结果对名录进行动态管理	2		
	顾客关系与满意度	采购需求应明确设备与服务的功能、技术参数、能效及质量要求。应建立采购产品与服务的验收程序，确保其符合技术规范	2		
		采购活动应能有效支撑项目目标，在预算内按时获得合格的产品与服务。近一年内未因采购问题导致项目重大延误或质量事故	2		
		选择供应商时，应优先选用入选绿色工厂、绿色供应链管理目录的供应商	2		
		组织应建立并实施投诉处理程序，明示受理渠道、响应时限及处理流程。投诉应在受理后 2 小时内作出响应，7 日内处理完毕，并保留所有投诉处理记录，包括投诉内容、原因分析、处理结果及客户反馈	2		
服务过程 (30 分)	诊断评估	组织应按照 GB/T 19039 的要求，定期对客户满意度进行测量、分析和改进。调查内容应涵盖服务质量、节能效果及客户体验等关键方面。客户满意度评价平均结果应不低于 90%，如满意度低于 90%，执行相应整改，并保存相关测量与改进记录	2		
		组织应制定节能技术服务诊断评估管理制度，明确诊断评估的职责分工、工作流程、质量管控要求以及诊断评估过程中涉及的客户信息保密规定	1		
		组织应根据客户需求及项目特点，制定科学、系统的诊断评估方案。方案应明确诊断范围、内容、方法、依据的标准及人员设备配置，确保调查与分析工作全面覆盖能源利用的关键环节	2		
		组织的诊断过程应严格按照既定方案执行，采用规范的测试方法和仪器设备对能源使用状况进行现场调查、检测与数据采集，并保证原始记录的完整、准确	1		
		组织应基于历史数据和现场实测，采用合理方法确定能源基准。基准的确定应充分考虑工况条件，并得到客户确认，作为衡量节能效果的基准线	1		
		组织在诊断结束后，应出具内容完整、数据准确、分析深入的诊断评估报告。报告应清晰地识别能效瓶颈及节能潜力，并量化主要问题的能耗影响，为方案设计提供直接、有效的输入	2		

一级指标	二级指标	评价内容	给定分值	体验系数	评价得分
服务过程 (30分)	方案设计	组织应制定节能技术服务方案设计管理制度，明确方案设计的输入输出要求、设计评审机制、方案优化流程以及方案版本管理规定，避免方案设计遗漏关键需求或存在技术缺陷	1		
		组织应基于诊断评估报告和客户需求编制方案，方案所采用的节能技术路线应科学、合理，技术成熟度与先进性相结合，适用于客户的具体工况与需求。方案应明确技术原理、系统配置及关键设备选型，并论证其相较于基准情景的能效提升潜力	2		
		方案内容应完整，包括但不限于：项目概况、能源基准、节能目标、技术措施详述、设备清单、实施流程、投资估算、节能及经济效益测算、环境效益分析、运行维护要求及合规性分析。节能目标的测算方法及相关数据分析应科学、参数可靠，具备可测量、可验证的特性	1		
		方案应提供详细的经济性分析，包括总投资、节能收益、静态/动态投资回收期、内部收益率等关键财务指标。分析过程应数据详实、假设合理、计算准确	1		
		方案设计标准规范，符合安全、环保、消防等相关强制性要求	1		
	实施交付	方案设计按照 GB 50189 的规定，符合安全、节能、环保、健康、消防等相关强制性要求	1		
		组织应制定项目实施交付管理制度，明确实施交付的项目管理机制、供应链管理要求、现场施工管理规定、交付验收标准以及项目交付后的资料归档要求，确保实施交付全流程可控	1		
		组织应依据批准的节能技术设计方案，制定详尽的实施计划（或施工组织设计）。计划应明确项目范围、进度安排、资源配置（人、机、料）、质量与安全保证措施、验收标准及应急预案	2		
		项目实施应严格遵循计划及安全操作规程，对施工、安装、调试等关键工序进行有效控制，确保符合设计方案和技术标准的要求。特种作业人员应持证上岗	1		
		组织应对项目的进度、质量、成本、安全及变更进行全过程管理，确保项目受控。当偏离计划时，应及时采取纠正措施，并保留相关管理记录	1		
服务过程 (30分)	售后服务	项目实施全过程应按照 GB/T 50905 的规定形成记录，包括但不限于：施工日志、隐蔽工程验收记录、调试报告等。应按照实际的服务内容，满足相应的标准	1		
		项目完成后，应按照合同约定、技术设计方案及 GB 50411 的要求，及时组织竣工验收。验收资料应齐全，验收结果应达到合同约定、设计方案及 GB 50411 的要求，并得到客户确认	2		
		组织应制定售后服务管理制度，明确技术支持的服务范围、服务等级标准、人员资质要求、服务质量评价机制以及技术支持知识库管理，确保技术支持服务专业、高效、可持续	1		
		组织应建立明确、畅通的技术支持响应渠道，并对外公布。应规定不同优先级问题的响应时限，并确保在承诺时间内对客户的技术咨询、故障报告作出响应	1		
		技术支持人员应具备相应专业能力，能够准确诊断问题原因，并提供有效的解决方案。对于远程无法解决的问题，应制定清晰的现场支持流程并及时派遣人员。应记录问题处理的全过程，直至关闭	1		
	项目后评价	组织应根据需要为客户提供必要的操作、维护培训，使其掌握系统的基本操作和常见故障处理方法，提升客户自主管理能力，降低故障发生率	1		
	项目后评价	组织应制定项目后评价管理机制，确保服务效果评估规范落地，制定项目后评价管理制度，明确职责分工与实施流程，评价计划清单及时	2		

一级指标	二级指标	评价内容	给定分值	体验系数	评价得分
		间节点服务效果 在项目稳定运行一段时间后，组织应出具《项目后评价报告》，报告中包含但不限于对项目实施的管理规范性、技术可行性、节能/环境/经济效益等指标进行对照评估，基于评估结果，深入剖析项目实施过程中存在的问题与不足，进而制定出具有针对性、可操作性的改进方案	2		
服务效果 (20分)	节能效益	组织应以项目立项时设定的节能目标值为基准，通过能源审计、设备监测等手段，采集项目运行后的实际能源消耗数据，精准核算节能量，对比实际节能量与目标值，计算节能量达标率，依据 GB/T 28750 给定的判定方法，判定节能量是否达到合同要求	5		
	碳减排效益	组织以设计方案中明确的基准年碳排放量为依据，在同等产能情况下，统计能源实际消耗量，计算得出实际碳减排量	5		
	经济效益	投资回收期不超出方案预期回收期的 1.2 倍，或满足合同中对投资回收期的要求，视为达标（如预期 3 年，实际不超过 3.6 年）	4		
	社会效益	组织在项目中积极履行社会责任，如在解决就业、员工权益保障、开展节能公益宣传或支持社区发展等方面做出实质性贡献	2		
		组织通过项目实践，参与节能相关国家、行业、地方或团体标准的制修订工作，或其项目经验、技术方法为标准规范的制修订提供了实践案例和数据支撑	2		
		组织获得了行业或协会颁发的相关荣誉，或获得了相关的第三方评价证书	2		

## 参考文献

- [1] GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- [2] GB/T 36733 服务质量评价通则
- [3] GB/T 35966 高技术服务业服务质量评价指南
- [4] GB/T 40064 节能技术评价导则

