

Q/ZDRZ

企业标准

CTS Q/ZDRZ 88-2025

节能技术服务认证技术规范

Technical Specifications for Energy Conservation Technology Service Certification

2025-04-05 发布

2025-06-15 实施

智德认证有限公司 发布

## 前言

CTS Q/ZDRZ 88-2025《节能技术服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1-2020 标准给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司（ZDRZ）提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增辉、杨慧、王懿、杨丹丹

## 目录

前 言	1
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 评价原则	3
4.1 公正性	3
4.2 客观性	3
4.3 持续改进	3
5 评价指标	3
5.1 节能技术服务（45 分）	3
5.1.1 用能诊断（6 分）	3
5.1.2 节能技术方案（18 分）	4
5.1.3 设备、材料采购（9 分）	4
5.1.4 运行服务（12 分）	4
5.2 服务能力（20 分）	4
5.2.1 团队能力（4 分）	4
5.2.2 技术水平（4 分）	5
5.2.3 模式创新能力（4 分）	5
5.2.4 管理能力（5 分）	5
5.2.5 品牌影响（3 分）	5
5.3 服务过程（20 分）	5
5.3.1 专业性（5 分）	5
5.3.2 响应性（5 分）	5
5.3.3 安全性（5 分）	5
5.3.4 移情性（5 分）	5
5.4 服务结果（15 分）	5
5.4.1 客户满意度（5 分）	5
5.4.2 合规状况（5 分）	6
5.4.3 可持续发展（5 分）	6
6 评价方法	6
6.1 基本要求	6
6.2 评分判定准则	6
6.2.1 合格线	6
6.2.2 等级划分	6
6.2.3 评分比例说明	7

# 节能技术服务认证技术规范

## 1 范围

本标准规定了对节能技术服务认证进行评价时应遵照的原则、指标和方法。

本标准适用于节能技术服务型企业，其他生产及销售型企业可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准；凡是不注日期的文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写

GB/T 35966-2018 高技术服务业服务质量评价指南

## 3 术语和定义

GB/T 35966-2018 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 评价原则

### 4.1 公正性

评价应公平、公正。

### 4.2 客观性

以客观事实为基础，严格执行评价标准，坚持客观的、实事求是的态度。

### 4.3 持续改进

节能技术服务认证技术规范应是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括客户、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

## 5 评价指标

### 5.1 节能技术服务（45 分）

#### 5.1.1 用能诊断（6 分）

5.1.1.1 节能服务公司同用能单位达成项目节能意向后，开展用能状况诊断服务，诊断活动包括现场检测、数据核查、分析和评价等方式。

5.1.1.2 数据核查覆盖能源消耗及设备运行统计数据、计量装置等资料核查，明确能耗基准。

5.1.1.3 分析和评价包含对项目基期能耗数据、设备能效水平的评估。

## 5.1.2 节能技术方案（18分）

5.1.2.1 沟通（6分）：节能技术服务单位与客户充分交流，明确客户用能设备、工艺流程、能源消耗现状及节能目标，听取客户对节能改造的意见和期望，确定项目需求。

5.1.2.2 方案设计（6分）：依据沟通结果及现场勘查数据，运用专业知识和技术手段，提供定制化节能技术方案，涵盖技术选型、预期节能效果、投资预算及回收期等内容。

5.1.2.3 方案落地（6分）：按既定方案开展节能改造，合理调配人员与设备，把控质量与进度，确保节能技术有效实施并实现预期目标。

## 5.1.3 设备、材料采购（9分）

5.1.3.1 节能服务公司负责设备和材料采购，建立采购管理制度，从技术质量、价格、售后服务、付款方式、送货方式等方面综合评定供货商。

5.1.3.2 设备和材料采购的型号、规格、数量、技术质量标准依据设计文件，变更需经设计单位签署确认意见。

5.1.3.3 做好验收与入库管理，详细填写验收单；设备器材在验收或安装调试中发现质量问题，与生产厂家、供应商、商检等部门办理退货、索赔或追补事宜。

## 5.1.4 运行服务（12分）

5.1.4.1 节能服务公司对用能单位指派的操作人员开展培训，确保其具备相应操作和设施维护能力，保障项目相关设备、设施连续稳定运行（4分）。

5.1.4.2 合同期内履行设备和系统故障处置服务，接到用能单位故障通知后，按合同约定及时完成维修或设备更换（4分）。

5.1.4.3 合同期内开展项目优化服务，节能服务公司与用能单位项目负责人定期召开工作会议，讨论项目运行维护事宜并协商优化方案（4分）。

## 5.2 服务能力（20分）（引用自 GB/T 35966-2018 5.2 服务能力）

### 5.2.1 团队能力（4分）

评价维度包括：领军人才的人格魅力与管理才能，专业技术人员数量及水平，员工大专及以上学历占比（大学专科以上学历的科技人员占服务提供者当年职工总数的比例）。

### 5.2.2 技术水平 (4 分)

评价维度包括：技术人员经费投入，研发人员数量占企业当年职工总数的比例，研究开发经费投入总量、增速及占服务提供者收入的比例，核心自主知识产权拥有情况。

### 5.2.3 模式创新能力 (4 分)

评价维度包括：服务提供者的运营模式、服务方法、服务模式创新情况。

### 5.2.4 管理能力 (5 分)

评价维度包括：劳动保护（提供适宜劳动条件、依法保障员工福利待遇、完善绩效管理体系）、市场渠道建设、人力资源管理、安全保障、风险防控、突发响应、卫生条件及节能环保（装修装饰采用绿色环保材料、噪声排放符合法律法规规定）。

### 5.2.5 品牌影响 (3 分)

评价维度包括：服务提供者在品牌宣传和推广的投入情况，品牌在本地区及本行业的地位。

## 5.3 服务过程 (20 分) (引用自 GB/T 35966-2018 5.3 服务过程)

### 5.3.1 专业性 (5 分)

评价服务提供者向客户提供服务的专业可靠程度，以及服务与客户需求的匹配程度。

### 5.3.2 响应性 (5 分)

评价服务提供者提供服务的及时性、准时性，以及省时、快速解决客户问题的程度。

### 5.3.3 安全性 (5 分)

评价服务提供者对客户商业信息、个人信息的保护效果，以及可靠履行服务承诺的准确性。

### 5.3.4 移情性 (5 分)

评价服务提供者为顾客着想、给予特别关注的程度，包括接近顾客的能力、敏感性及有效理解顾客需求的水平。

## 5.4 服务结果 (15 分)

### 5.4.1 客户满意度 (5 分)

评价维度包括：客户感受到的性价比、客户投诉率、服务提供者对客户投诉的处理情况。

#### 5.4.2 合规状况 (5 分)

评价服务提供者的合规管理及合约执行状况。

#### 5.4.3 可持续发展 (5 分)

评价服务提供者的收益水平及成长空间。

### 6 评价方法

#### 6.1 基本要求

6.1.1 根据本标准对节能技术服务进行评价时，各项指标采用评分制，总分为 100 分（5.1~5.4 指标分值累加）。

6.1.2 评价采用文件审查和现场审查相结合的方式，包括查阅文件和记录、询问相关人员、观察服务现场、访问客户等。

#### 6.2 评分判定准则

##### 6.2.1 合格线

50 分为本标准的最低合格线，50 分以下为评价不合格。

##### 6.2.2 等级划分

对评分 50 分及以上的，按分值区分节能技术服务等级：

- a) 50 分（含 50 分）~59 分：节能技术服务 A 级；
- b) 60 分（含 60 分）~69 分：节能技术服务 AA 级；
- c) 70 分（含 70 分）~79 分：节能技术服务 AAA 级；
- d) 80 分（含 80 分）~89 分：节能技术服务 AAAA 级；
- e) 90 分（含 90 分）及以上：节能技术服务 AAAAA 级。



### 6.2.3 评分比例说明

评分比例	评分要点
0%-20%	1.指标要求未落实，无相关记录或结果极差； 2.无趋势数据或数据显示总体不良； 3.无相关对比信息
20%-40%	1.指标要求部分落实，少数方面有改进 / 处于初期绩效水平； 2.数据量少或水平较低； 3.有少量对比信息
40%-60%	1.指标要求多数落实，多数方面达良好水平； 2.数据趋势处于良好初期阶段； 3.有完整对比信息
60%-80%	1.指标要求大部分落实，有改进趋势且水平良好； 2.数据显示良好至优秀水平； 3.有丰富对比信息
80%-100%	1.指标要求核心部分全部落实，绩效达优良水平； 2.数据趋势领先优秀； 3.有充分对比信息