

附件 2

中国计算机用户协会团体标准《数字化服务提供方能力测评通用规范》

（征求意见稿）编制说明

一、标准编制的背景

随着我国产业升级和新一代信息技术的应用，国家在《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》中提出“加快数字化发展，建设数字中国”战略，旨在通过数字化转型促进企业高质量发展。数字政府、数字经济、数字社会、企业数字化转型等一系列数字中国相关政策和举措相继提出，亟需一大批数字化服务企业在规划咨询、工程建设、运营管理等环节发挥专长，为政府、企事业单位提供服务。在实施各类数字化项目的过程中，普遍存在如下问题亟待解决：一是行业内缺乏对企业数字化服务能力的统一标准化认知。数字化服务质量的优劣与企业能力息息相关，自身不具备数字化服务能力，或自身无法实现数字化转型的企业，很难高站位准确把握数字化服务需求方的战略目标并提供优质服务。部分企业甚至将传统陈旧的信息化建设思路冠以“数字化”之名鱼目混珠，使得服务需方难以在实施数字化建设之前，辨别高质量数字化服务的真实水平，而付诸投资后的建设成果又难以产生预期成效，带来投资、管理甚至政治风险。针对以上问题，绝大多数数字化服务需方单位对于亟需建立一套标准化、分等级、能够统一评判服务供方能力的规范体系达成了高度共识。二是缺乏对数字化服务能力提升的指引。国内提供数字化服务的企业普遍缺乏能够清晰指引其提升自身能力、分级分档稳步推进的标准化实施路径作为指南。多数企业可能意识到自身数字化服务能力的薄弱环节并愿意努力提升，但困惑于技术、资源、人员、过程、管理等方面不清楚关键、具体缺项环节，以及应重点向哪些方向着手提升、如何提升方能快捷见效并获得更多市场机会，容易造成在提升数字化服务能力的过程中，提升路径偏航、投资浪费等问题，影响我国企业，特别是中小企业数字化转型的整体效能。尤其面对数字化核心基础技术薄弱问题，如关键工业软件、底层操作系统、嵌入式芯片、开发工具等技术领域，对于提升方向和手段感到无从着手。截至本申报书提交前，我国在针对企业数字化服务能力提升的指引方面呈现政策多，标准少的局面，在服务能力的标准

化、量化度量方面缺失，这一问题必要解决且亟待解决。

本团体标准面向提供数字化服务的企业，研究并编制测评其数字化服务能力的分级评价模型、评价指标以及具体的操作规范，其必要性与作用体现如下：**一是**使数字化服务供方形成对自身能力的统一认知。通过对数字化服务提供方能力进行量化测评，并根据成熟度具化为四个等级，帮助提供数字化服务提供方认识自身数字化服务能力在市场中所处的水平，以及有能力提供的服务和参与的竞争。**二是**促进行业数字化服务提供方能力逐步提升。通过数字化服务能力测评模型各等级具体指标和评价方法，结合数字化服务提供方能力各等级符合性认证申报条件，帮助并指引有意愿提升自身服务能力的提供方，认清能力进一步提升所需具备的条件与改进方向，指明能力提升的路径和关键要素。**三是**形成更加公平、透明的良性市场竞争环境。使数字化建设的主体单位（特别是政府、事业单位、大型国有企业），对能够提供优质数字化服务提供方及其能力形成直观、量化、清晰的认知，在采购选型、服务管理和质量评价等环节中形成更加客观、公正的依据，促进我国数字化建设整体高质量发展。

二、任务来源

根据中国计算机用户协会下达的 2022 年下半年第一批团体标准制修订计划，赛迪顾问股份有限公司作为主要牵头单位筹建了标准编写工作组，承担《数字化服务提供方能力测评通用规范》标准的研制任务。该标准的立项计划号为 T/CCUA LX019-2022，技术归口单位为中国计算机用户协会。

三、编制过程

在下达计划号前由赛迪顾问股份有限公司、东软集团（大连）有限公司等单位相关人员组成的《数字化服务提供方能力测评通用规范》标准编写工作组，明确了各自的责任和任务，并开展可行性研究，包括研究大量成熟的、实施中的国际标准、国家标准和行业标准，例如：ISO 20000《信息技术服务管理体系标准》、ISO 27001《信息安全管理 体系认证》、ISO 22301《业务连续管理体系》；国家标准 GB/T 28827《信息技术服务运行维护》、GB/T 36326《信息技术服务云计算云服务运营通用要求》；行业标准 SJ/T 11565《信息技术服务咨询设计》、SJ/T 11674《信息技术服务集成实施》等。重点开展标准未来在政府机关、企事业单位数字化服务市场推广价值分析。

（一）标准立项阶段

2022 年 11 月 1 日，由中国计算机用户协会数字经济分会发起的《数字化服务提供

方能力测评通用规范》团体标准立项项目，成功通过立项论证。11月11日，中国计算机用户协会正式批准项目立项，并在全国团体标准信息平台发布，标准计划号为 T/CCUA LX019-2022。

（二）启动阶段

2023年3月，赛迪顾问股份有限公司牵头完成标准建设内容需求调研，并确定了标准适用范围、标准主要框架内容，针对国内提供数字化咨询服务、建设服务、运营服务的服务提供方，从技术能力、资源条件、人才团队、服务过程、服务管理五个方面，分四个等级，对服务提供方能力进行综合测量与评价的规范。

（三）标准初稿撰写阶段

2023年7月31日，赛迪顾问股份有限公司牵头组织东软集团（大连）有限公司等参与标准研究工作的成员单位，共同完成标准核心内容研究与编制任务，标志着团标主体研究工作的完成，并进入集中撰写阶段。

2023年8月31日，标准编写工作组完成了标准草案的初稿，于2023年9月开始在编写工作组评审委员会内进行评审。共经历了2次组内评审，期间收到了25条意见。

2023年11月20日，经标准编写工作组申请，总会标委会准予《数字化服务提供方能力测评通用规范》（标准计划号：T/CCUA LX019-2022）延期一年编制时间，至2024年11月底前完成编制。

2023年11月24日，标准编写工作组邀请相关标准专家进行标准函审，截至12月1日，共计收到200余条意见，标准编写工作组修改后形成了征求意见稿（初稿）并正式报送协会标委会审核。截至2024年1月25日，标准编写工作组共计收到12条来自相关标准化领域的专家意见，并于1月29日完成征求意见稿（第二稿）并报送标委会与相关标准专家审核。截至2月21日，共计收到27条意见，标准编写工作组修改后于3月14日形成了征求意见稿（第三稿）并报送标委会审核。

四、编制原则

标准的用语、格式按照 GB/T1.1-2020 给出的规则起草。

标准内容的编制坚持以下原则：

- 一是真实、准确地发现、报告并设置评价指标；
- 二是标准的研究应独立于被评价对象，没有利益上的联系和冲突；
- 三是标准及评价指标的设定过程在标准编写工作组内部实现交叉监管；
- 四是基于客观测量进行评价指标验证，客观测量是可证实、可再现的；

五是标准涉及的评价过程要有完整的文档记录，保证可审查、追溯；

六是研究过程中的所有文档严禁对第三方泄露，需要保证资料的安全性。

五、标准主要内容

本标准规定了数字化服务提供方的数字化服务能力等级要求，描述了对应的评价方法。每个能力等级规定了数字化服务提供方在服务能力建设和管理方面所应达到的共性基本要求（包括技术要求、资源要求、人员要求、过程要去、管理要求）和专项要求（包括咨询/建设/运维）。

本标准适用于提供数字化服务的企业，以及服务需方内部的服务组织。企业和组织作为数字化服务供方，可以参照本模型的要求建立、保持和改进服务能力，获取相应等级的服务能力符合性认证。数字化服务供方范围包括从事各类数字化服务的企业、组织或事业单位，主要涉及咨询类、建设类、运营类数字化服务供方。本标准描述对应各级服务能力等级，在技术、资源、过程、管理和人员方面应满足的基本能力要求，以及面向不同能力特长企业的差异化、个性化能力要求。同时，本标准也适用于服务需方直观认识、评价供方的数字化服务能力。

本标准不适用于数字化系统建设单位本身数字化能力与水平的评价。

本标准不包含数字化系统建设单位数字化能力与水平的评价指标、评价过程与方法。

六、有关技术的说明

有关本标准起草过程中的一些技术问题说明如下：

1、本标注中的数字化服务提供方能力测评模型参考了大量成熟的、实施中的国际标准、国家标准和行业标准。本标注在附录 A “本文件与其他相关标准的关系” 中重点针对本标准与参考的国际标准、国家标准和行业标准的相同点和不同点进行详细分析与阐述。同时，本标准的部分评价指标引用了参考的国际标准、国家标准和行业标准的求、规定或评价指标。

2、本标准通过数字化服务能力测评模型各等级具体指标和评价方法，为数字化服务提供方能力各等级符合性认证提供依据，本标注在附录 B “数字化服务提供方能力测评通用规范各等级符合性认证申报基本条件” 中，重点阐明了申请申报条件数字化服务提供方能力符合性认证（各等级）的详细申报条件。

参考的主要标准：

(1) GB/T 19668 信息技术服务 监理

- (2) GB/T 24405 信息技术服务 管理
- (3) GB/T 28827 信息技术服务 运行维护
- (4) GB/T 33850 信息技术服务 质量评价指标体系
- (5) GB/T 36326 信息技术服务 云计算云服务运营通用要求
- (6) GB/T 36463 信息技术服务 咨询设计
- (7) SJ/T 11674 信息技术服务 集成实施
- (8) ITSS.1 信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型

七、关于标准的性质

鉴于本标准作为团体标准发布，属于推荐性标准。由本团体成员约定采用或者按照本团体的规定供社会自愿采用。

八、有关专利的说明

本标准不涉及专利问题。

《数字化服务提供方能力测评通用规范》标准编写工作组

2024 年 3 月 18 日