

中国计算机用户协会团体标准

T/CCUA LX019-2022

数字化服务提供方能力测评通用规范

General measuring and evaluating specification for capability of
digitalized service provider

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

（征求意见稿）

2024-03-18

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

中国计算机用户协会 发布

目 次

前 言 1

1 范围 2

2 规范性引用文件 2

3 术语、定义和缩略语 2

 3.1 术语和定义..... 2

 3.2 缩略语..... 3

4 数字化服务提供方能力测评模型 3

 4.1 通则..... 3

 4.1.1 模型架构 3

 4.1.2 第一级 4

 4.1.3 第二级 4

 4.1.4 第三级 6

 4.1.5 第四级 7

 4.2 模型应用..... 8

 4.2.1 概述 8

 4.2.2 服务提供方的自我测评 8

 4.2.3 第三方咨询机构诊断测评 8

 4.2.4 第三方咨询机构咨询测评 8

 4.2.5 服务需方对提供方进行选择 and 测评 8

 4.3 数字化服务提供方能力测评模型构成..... 9

 4.3.1 测评依据 9

 4.3.2 测评指标 9

 4.3.2.1 共性指标..... 9

 4.3.2.2 专项指标..... 9

 4.4 指标描述..... 9

 4.4.1 不符合 9

 4.4.1.1 定义..... 9

 4.4.1.2 特征..... 9

 4.4.2 基本符合 10

 4.4.2.1 定义..... 10

 4.4.2.2 特征..... 10

4.4.3 完全符合	10
4.4.3.1 定义	10
4.4.3.2 特征	10
5 指标要求	10
5.1 技术要求	10
5.1.1 完全符合	10
5.1.2 基本符合	11
5.2 资源要求	12
5.2.1 完全符合	12
5.2.2 基本符合	12
5.3 人员要求	13
5.3.1 完全符合	13
5.3.2 基本符合	14
5.4 过程要求	15
5.4.1 完全符合	15
5.4.2 基本符合	16
5.5 管理要求	16
5.5.1 完全符合	16
5.5.2 基本符合	18
5.6 专项指标	18
5.6.1 完全符合	18
5.6.2 基本符合	19
5.6.3 不符合	20
6 测评规则	20
6.1 测评原则	20
6.2 测评等级申报条件	20
6.3 测评过程	20
6.4 测评方法和结论	20
附 录 A（资料性） 本文件与其他相关标准的关系	22
附 录 B（规范性） 数字化服务提供方能力测评模型各等级申报基本条件	24
参 考 文 献	25

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。

本文件由中国计算机用户协会提出。

本文件由中国计算机用户协会归口。

本文件编写工作组：赛迪顾问股份有限公司、东软集团（大连）有限公司。

本文件主要起草人：吕萍、胡小鹏、李浩铭、王和璇、陈然、宋安琪、李金宝、王磊。

数字化服务提供方能力测评通用规范

1 范围

本文件确立了数字化服务提供方能力测评模型，规定了数字化服务提供方的数字化服务能力等级要求，描述了对应的测评规则。

本文件适用于提供方建立、保持和改进数字化服务能力，也适用于服务需方直观认识、测评提供方的数字化服务能力。

2 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 19668 信息技术服务 监理
- GB/T 23011 信息化和工业化融合 数字化转型 价值效益参考模型
- GB/T 24405 信息技术服务 管理
- GB/T 28827 信息技术服务 运行维护
- GB/T 33850 信息技术服务 质量评价指标体系
- GB/T 36326 信息技术服务 云计算云服务运营通用要求
- GB/T 36463 信息技术服务 咨询设计
- GB/T 37961 信息技术服务 服务基本要求
- GB/T 43439 信息技术服务 数字化转型 成熟度模型与评估
- 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
- ITSS.1 信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型

3 术语、定义和缩略语

3.1 术语和定义

GB/T 19668、GB/T 23011、GB/T 24405、GB/T 28827、GB/T 33850、GB/T 36326、GB/T 36463、GB/T 37961、GB/T 43439、SJ/T 11565、SJ/T 11674 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1.1

数字化技术 digital technology

数字化转型过程中用到的信息技术及其组合。

注：包括但不限于云计算、大数据（数据分析）、移动计算、社交计算、物联网、智能化、边缘和个域计算、区块链以及网络安全技术等。

[来源：GB/T 43439-2023，3.1]

3.1.2

数字化服务能力 digital service capability

组织基于数字化技术或在数字化技术相关领域提供服务的能力。

3.1.3

测评模型 evaluation model

针对数字化服务能力的测试评价过程和标准建立的逻辑表示。

3.1.4

能力等级 capability level

组织在提升数字化服务能力的过程中，所体现出的发展阶段和能力程度。

3.1.5

新型能力 enhanced capability

深化应用新一代信息技术，建立、提升、整合、重构组织的内外部能力，形成应对不确定性变化的本领。

[来源：GB/T 23011-2022，3.2]

3.1.6

数字化转型 digital transformation

深化应用新一代信息技术，激发数据要素创新驱动潜能，建设提升数字时代生存和发展的新型能力，加速业务优化、创新与重构、创造、传递并获取新价值，实现转型升级和创新发展的过程。

[来源：GB/T 23011-2022，3.3]

3.2 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

KPI：关键绩效指标（Key Performance Indicator）

4 数字化服务提供方能力测评模型

4.1 通则

4.1.1 模型架构

数字化服务提供方能力测评模型（下称测评模型）的建立参考了信息技术服务领域有关成熟度的各类模型，它是衡量数字化服务提供方所能提供的数字化服务能力水平的框架。本测评模型首先按照服务交付能力的建设和管理，定义了逐步进化的四个等级，自低向高分别为第一级、第二级、第三级、第四级；其次按照衡量数字化提供方服务的能力水平定义了五类共性测评指标（五类测评指标及权重见图1），分别为技术要求指标、资源要求指标、人员要求指标、过程要求指标、管理要求指标，和咨询类、建设类和运营类三类专项指标。共性指标和专项指标测评结果均分为三类，分别是完全符合、基本符合和不符合，三类测评结果组合决定参评单位的数字化服务提供方能力四个等级（上述提到的自低向高分别为第一级、第二级、第三级、第四级），表明组织数字化服务能力的基本水平以及在指定业务领域的服务能力水平。

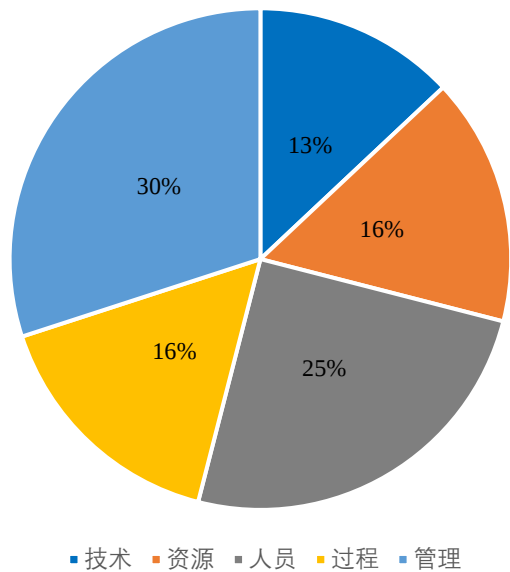


图1 五类测评指标及权重

服务能力水平的提升通过渐进的方式来实现，高能力等级涵盖了低等级的全部要求，能力等级不可跨级，即高能力等级必需以低能力等级为基础。咨询类、建设类、运营类业务服务能力等级分别是参考颁布实施的 GB/T 36463、GB/T 37961、GB/T 28827、GB/T 33850、GB/T 36326、ITSS.1 和 SJ/T 11565、SJ/T 11674 提出的（见附录 A）。其中：基本符合和完全符合的共性指标以 GB/T 37961 为基础提出能力等级要求，专项指标以 GB/T 36463、GB/T 28827、GB/T 33850、GB/T 36326、SJ/T 11565、SJ/T 11674 为基础提出能力等级要求；测评模型在实践中为数字化服务提供方的能力建设提供路线图和方法论。

4.1.2 第一级

获评数字化服务能力第一级，应在五类一级指标中任意两项及以上能力指标测评结果获评为完全符合或基本符合。三项及以上能力指标测评结果均为不符合，则该组织不具备数字化服务基础能力，不予通过测评，无数字化服务能力等级。

五类一级指标中，管理和人员能力指标测评结果均为不符合的，仅可评为数字化服务能力第一级。

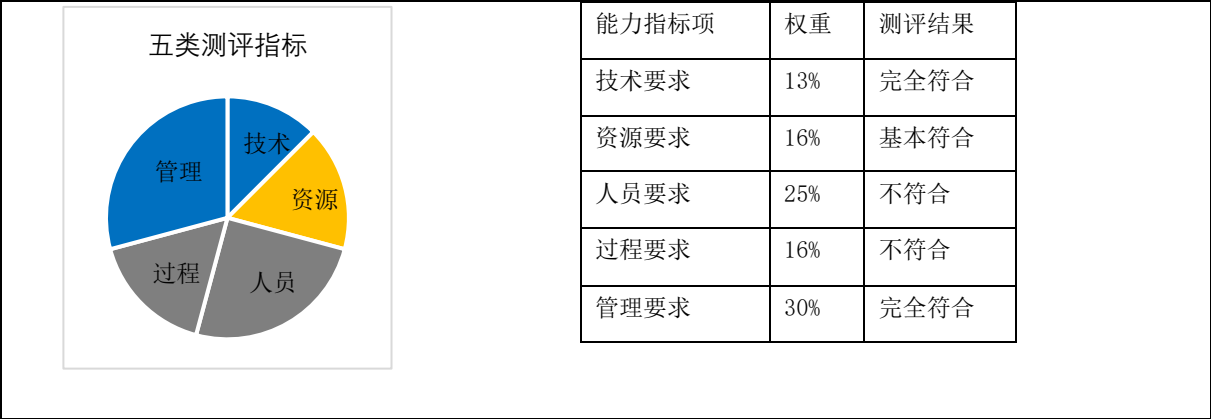
4.1.3 第二级

五类一级指标中，符合以下条件之一的，应评为数字化服务能力第二级：

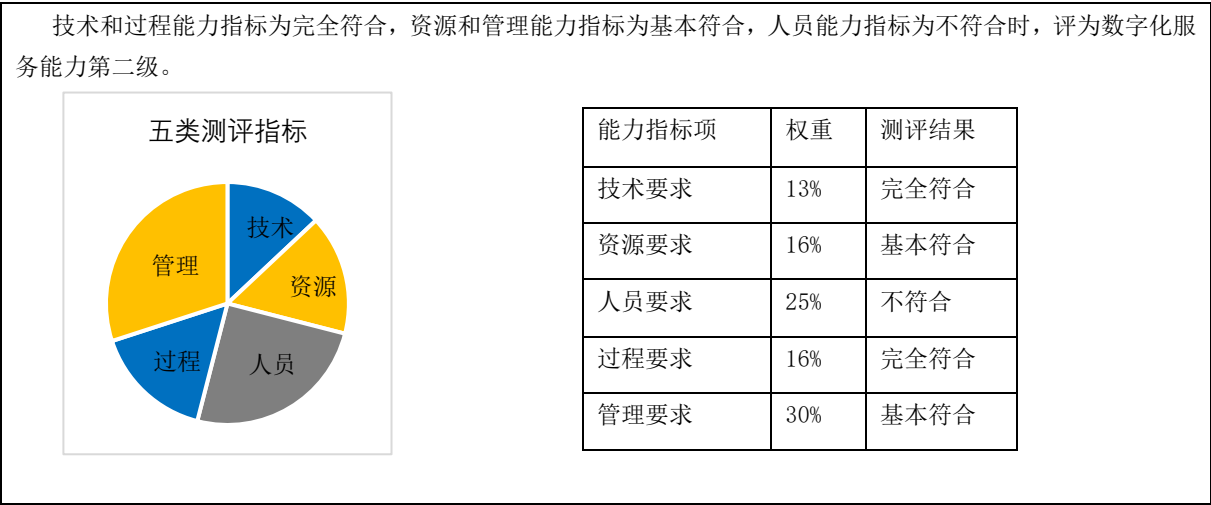
- a) 2 项能力指标为完全符合，且 1 项能力指标为基本符合，且 2 项能力指标为不符合；
- b) 2 项能力指标为完全符合，且 2 项能力指标为基本符合，且 1 项能力指标为不符合；
- c) 2 项能力指标为完全符合，且 3 项能力指标为基本符合；
- d) 1 项能力指标为完全符合，且 4 项能力指标为基本符合；
- e) 5 项能力指标为基本符合。

示例1：

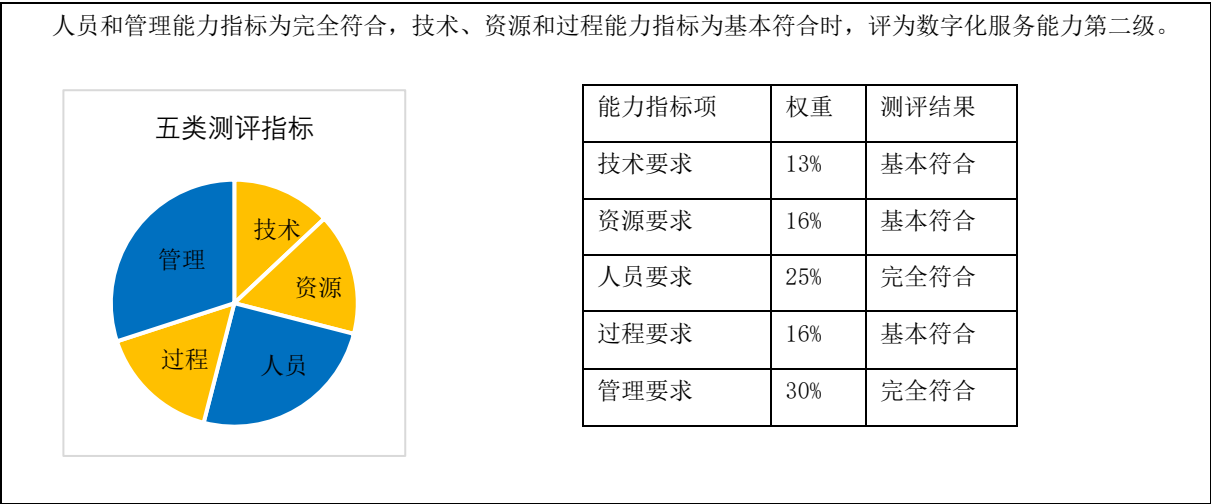
技术和管理能力指标为完全符合，资源能力指标为基本符合，人员和过程能力指标为不符合时，评为数字化服务能力第二级。



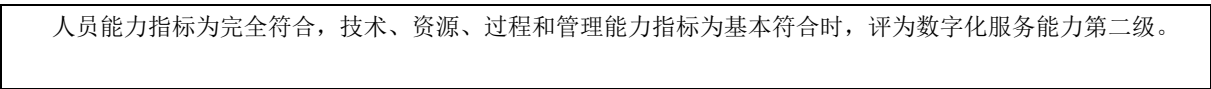
示例2：

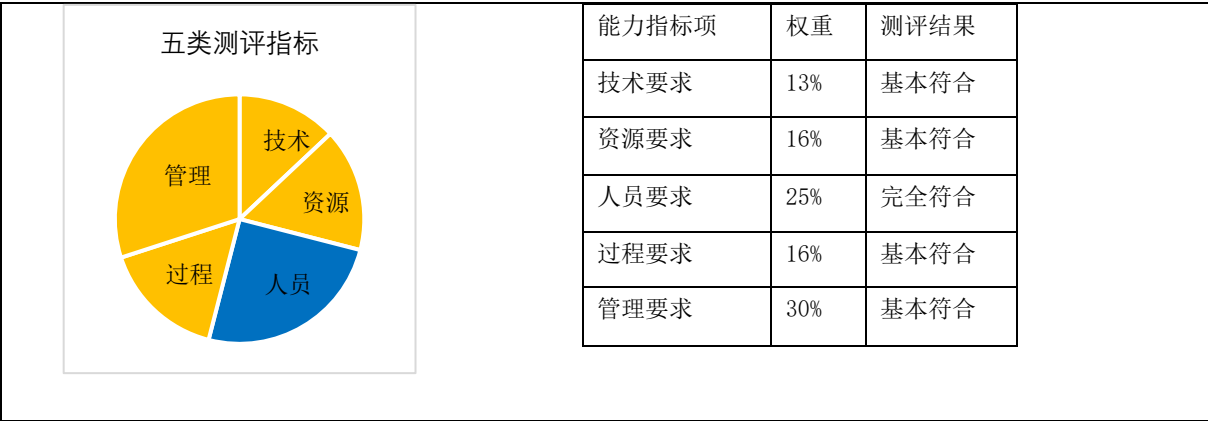


示例3：



示例4：



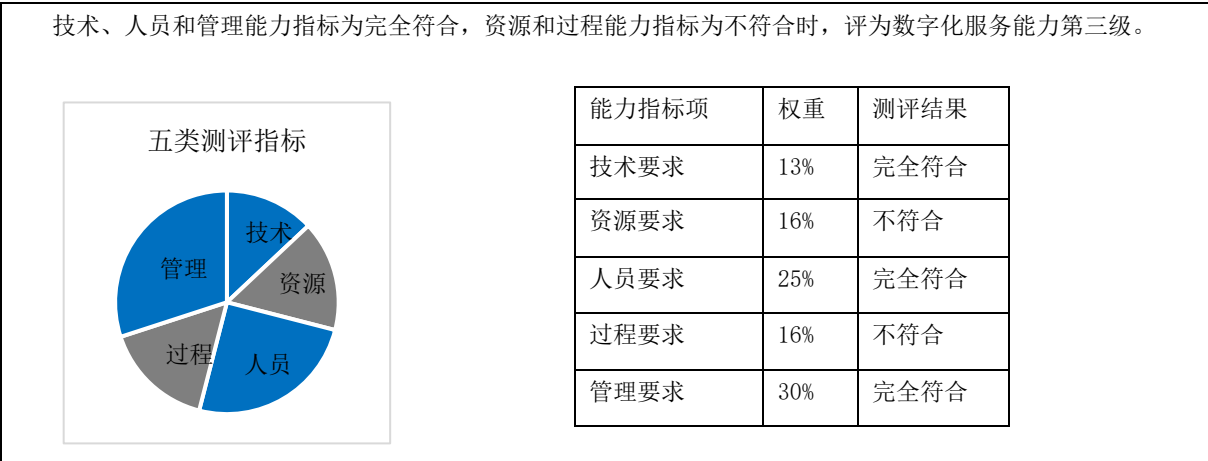


4.1.4 第三级

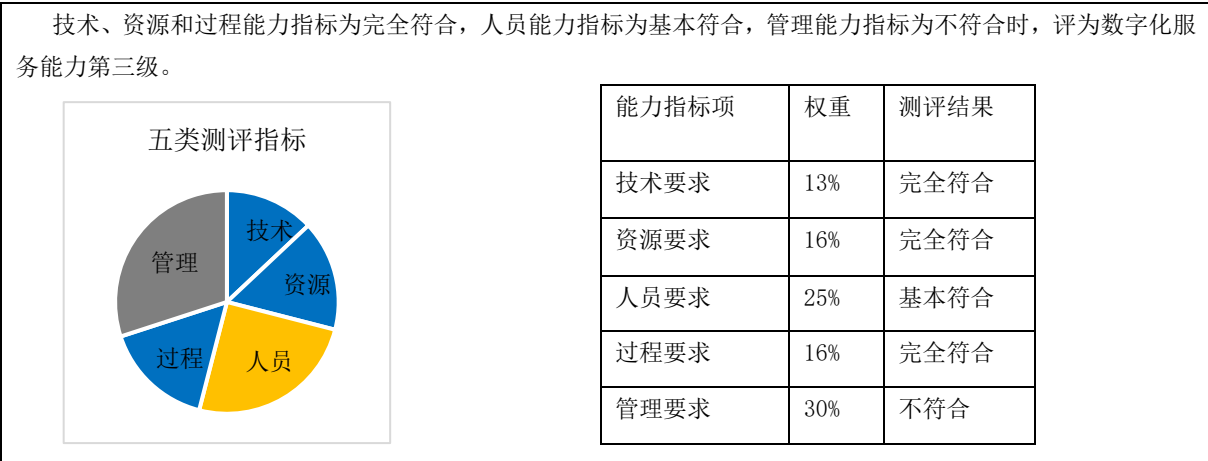
五类一级指标中，符合以下条件之一的，应评为数字化服务能力第三级：

- a) 3 项能力指标为完全符合，且 2 项能力指标为不符合；
- b) 3 项能力指标为完全符合，且 1 项能力指标为基本符合，且 1 项能力指标为不符合；
- c) 3 项能力指标为完全符合，且 2 项能力指标为基本符合。

示例1：

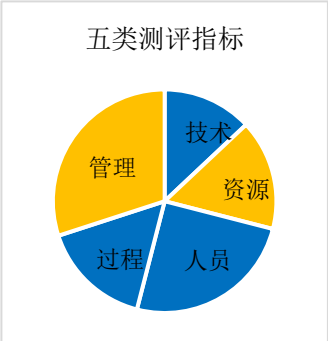


示例2：



示例3：

技术、人员和过程能力指标为完全符合，资源和管理能力指标为基本符合时，评为数字化服务能力第三级。



能力指标项	权重	测评结果
技术要求	13%	完全符合
资源要求	16%	基本符合
人员要求	25%	完全符合
过程要求	16%	完全符合
管理要求	30%	基本符合

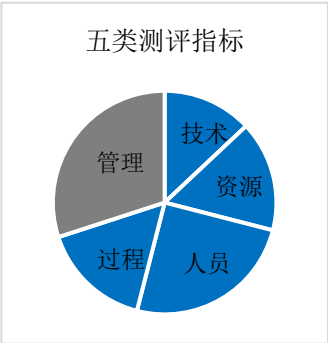
4.1.5 第四级

五类一级指标中，符合以下条件之一的，应评为数字化服务能力第四级：

- a) 5 项能力指标为完全符合；
- b) 4 项能力指标为完全符合，且 1 项能力指标为不符合；
- c) 4 项能力指标为完全符合，且 1 项能力指标为基本符合。

示例1：

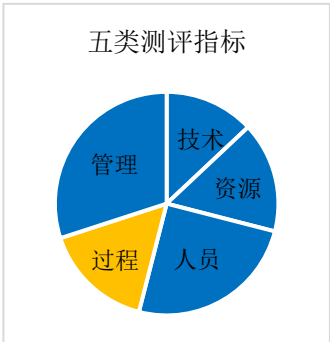
技术、资源、人员和过程能力指标为完全符合，管理能力指标为不符合时，评为数字化服务能力第四级。



能力指标项	权重	测评结果
技术要求	13%	完全符合
资源要求	16%	完全符合
人员要求	25%	完全符合
过程要求	16%	完全符合
管理要求	30%	不符合

示例2：

技术、资源、人员和管理能力指标为完全符合，过程能力指标为基本符合时，评为数字化服务能力第四级。



能力指标项	权重	测评结果
技术要求	13%	完全符合
资源要求	16%	完全符合
人员要求	25%	完全符合
过程要求	16%	基本符合
管理要求	30%	完全符合

4.2 模型应用

4.2.1 概述

本测评模型适用于提供数字化服务的组织，以及服务需方内部的服务组织。组织参照本测评模型的要求建立、保持和改进服务能力。

- a) 将本测评模型作为指南，确定自身服务能力建设和改进的目标和途径；
- b) 基于自身的服务业务基础和管理要求，以某一级能力等级为目标，实施全方位的改进，以实现服务能力建设和管理的提升；
- c) 结合自身的服务能力特长和管理需要，借鉴本测评模型的具体要求，在选定的服务业务类型、环节和指标要素上改进提高。

本测评模型是测评提供数字化服务的组织服务能力的依据和准则。测评模型用于以下四种模式的测评：

- a) 服务提供方的自我测评；
- b) 第三方咨询机构诊断测评；
- c) 第三方咨询机构咨询测评；
- d) 服务需方对提供方进行选择 and 测评。

4.2.2 服务提供方的自我测评

服务提供方的自我测评是指提供数字化服务的组织已建立并实施了服务能力建设和管理体系，根据组织的管理要求，定期的或临时性对服务能力建设和管理的符合性和有效性进行内部检查。自我测评旨在发现服务能力建设和管理中的问题或不足，识别问题项、改进点，并提出改进措施，从而促进组织数字化服务交付能力和服务质量的持续改进。自评有利于组织维护现有级别的服务能力，或明确向更高级服务能力提升的目标、重点方向和措施。

4.2.3 第三方咨询机构诊断测评

第三方咨询机构诊断测评是指咨询团队参照约定的能力等级，通过检查、提问和现场访谈等方式对组织的服务能力建设和管理现状进行调研和差距分析。诊断测评旨在快速了解组织的数字化服务能力基础，更有效的协助组织运用本文件建立或健全服务能力建设和管理体系。测评结果便于组织具体了解自身差距，设立服务能力改进目标和范围，并针对具体差距采取改进措施，推进服务能力的提升，以实现服务业务和管理目标。

4.2.4 第三方咨询机构咨询测评

第三方咨询机构咨询测评是指被授权的数字化服务能力测评机构，基于提供数字化服务的组织或数字化服务需方的申请，依据本文件，按照测评程序对组织进行数字化服务能力等级进行申请前的正式测评。咨询测评旨在通过第三方的客观测评证实组织的服务能力建设和管理已达到某能力等级，其测评结果即可帮助服务提供方确定自身服务能力所达到的能力等级，亦可为需方选择服务提供方提供参考信息，或有助于需方对提供方的服务能力建立信任。

4.2.5 服务需方对提供方进行选择 and 测评

数字化服务需方可以通过测评模型形成针对不同服务能力等级的提供方组织名录，作为测评和选择服务提供方的依据；同时可对提供方的服务能力提出要求，也可针对服务所关联的业务或数字化系统

的重要程度，确定对服务提供方的综合要求。需方要求是体现测评模型在数字化服务受众方面公信力的重要组成。

4.3 数字化服务提供方能力测评模型构成

4.3.1 测评依据

本测评模型中各服务能力等级由等级特征和等级对应的指标构成，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）。参考 GB/T 36463、GB/T 28827、ITSS.1、GB/T 33850、GB/T 36326 和 SJ/T 11674 等标准，并结合每个能力等级的特征和关键指标，提出具体要求。

4.3.2 测评指标

4.3.2.1 共性指标

本测评模型中的共性指标是衡量组织达到某一能力等级所应具备的共性能力的测评标准，是衡量服务能力水平的基本要求。共性指标分为服务能力建设和服务能力管理两个方面：服务能力建设包括技术要求、资源要求、人员要求三个测评方向；服务能力管理包括规范化服务过程要求、管理组织要求两个方向。围绕上述五个方向设置可量化测评、汇总统计的明细指标项。

4.3.2.2 专项指标

本测评模型中的专项指标是衡量组织达到某一能力等级时，在指定业务领域突出自身专长的测评标准。专项指标旨在体现组织数字化服务能力测评的差异化和公平性，采用加分形式累加计分，并对每一项明细指标设置得分上限。

专项指标类型以数字化工程全生命周期作为分类标准，包括规划立项阶段咨询类、工程实施阶段建设类、成果运行阶段运营类，其中，建设类和运营类分别包含了建设监理服务和运维监理服务。数字化服务提供方可参评上述专项指标中的一类或若干类。专项指标的设计体现对组织不同业务专长的差异化测评，如：数字政务、数据安全、数字化管理体系建设、数字资源平台建设、数字化应用支撑平台建设、新型数字经济应用开发等。围绕上述方面设置可量化测评、汇总统计的明细指标项。

4.4 指标描述

4.4.1 不符合

4.4.1.1 定义

不符合是指数字化服务提供方的技术业务尚未形成基本框架体系，相应的人员、过程、管理、资源方面仍需提升改进，不具备相应的数字化服务能力。

4.4.1.2 特征

提供服务的组织特征体现如下：

- a) 技术：不具备数字化服务相关技术研发的基本管理制度、研发环境；
- b) 资源：根据数字化服务需求提供的资源支持不足，知识、案例、专家等方面资源有所欠缺；
- c) 人员：个人暂时不具备数字化服务的能力及基本素养，无法完成相关基础任务；
- e) 过程：暂时还未建成框架性的数字化服务管理过程；
- f) 管理：管理层对实施服务能力管理意识弱，不符合 GB/T 37961、GB/T 36463、GB/T 23011、ITSS.1 数字化服务能力管理体系。

4.4.2 基本符合

4.4.2.1 定义

基本符合是指数字化服务提供方的技术业务已形成必要框架体系，具备相应的人员进行数字化服务，过程、管理等方面仍在探索时期。

4.4.2.2 特征

提供服务的组织应具备以下特征：

- a) 技术：具备数字化服务相关技术研发的基本管理制度、研发环境；
- b) 资源：根据数字化服务需求提供必要的资源支持，开始逐步积累和利用知识、案例、专家等方面资源；
- c) 人员：个人具备数字化服务能力及基本素养，完成相关基础任务；
- e) 过程：基本建成框架性的数字化服务管理过程，并得到实施；
- f) 管理：管理层对实施服务能力管理有基本意识，依据 GB/T 37961、GB/T 36463、GB/T 23011、ITSS.1 初步建立数字化服务能力管理体系。

4.4.3 完全符合

4.4.3.1 定义

完全符合是指数字化服务提供方能局部系统化开展数字化服务中的一类或几类业务，具备满足用户业务需求的专业人员团队、数字化技术储备与相关资源体系，实现了对数字化服务过程关键环节的管理。

4.4.3.2 特征

提供服务的组织应具备以下特征：

- a) 技术：数字化服务相关技术能基本满足用户业务需求，加强技术研发经费支持，持续改进优化研发环境；
- b) 资源：为数字化服务提供资源支持，在知识库、案例库、专家库等要素的管理水平和整体配合等方面持续改进；
- c) 人员：单个业务单元或服务团队具备数字化服务能力，较高质量地完成数字化服务任务；
- e) 过程：服务管理过程全面覆盖数字化服务业务和相关职能部门，在过程的精细化、执行效果一致性方面可持续改进；
- f) 管理：管理层对实施服务能力管理具有较高认识，并结合业务发展需要，策划和实施服务能力管理；依据 GB/T 37961、GB/T 36463、ITSS.1、GB/T 23011 建立服务能力管理体系，并得到有效实施。

5 指标要求

5.1 技术要求

5.1.1 完全符合

完全符合的共性基础指标见表 1。

表1 数字化服务提供方能力测评技术要求（完全符合）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
技术体系	a) 应具备技术体系优化发展的相关计划与举措; b) 应支撑用户业务转型特定需求, 选择使用与需求相匹配的业务结合性技术; c) 应建立新技术研发立项管理制度, 实施量化可行性研究分析, 评价并识别每项技术研发对获得可持续竞争优势及满足需方业务需求的价值; d) 应建立量化评价分析技术研发的投资回报率、确立实现商业目标的方法和手段	a) 技术体系发展计划与措施; b) 技术匹配与创新方案; c) 新技术研发立项管理制度; d) 量化评价分析技术的评价体系; e) 技术研发管理规范	a) 公司规章制度与标准化体系文件; b) 体系执行文件; c) 项目文件; d) OA 等管理系统数据 (项目、财务管理); e) 公司员工或管理层访谈; f) 服务对象访谈	是
技术研发	a) 应建立与业务发展匹配的数字化服务研发规划, 并实际执行; b) 应具备技术研发经费投入管理, 包括但不限于预算, 核算和成本控制管理; c) 应具备数字化服务相关实验室或研发平台; e) 应具备相关技术专利	a) 技术研发经费总支出比例不低于 12%; b) 技术相关专利种类与数量不低于 10 个	—	是
技术应用	a) 应具有支撑用户主营业务在线运行的数字化技术, 且能实现数字化新业务系统与传统业务系统的并行与耦合; b) 应具备相关的技术说明、系统操作手册等; c) 应研发形成解决需求方业务问题的方案; e) 应建立分析数字化服务与需方业务关联度的模型并形成技术手段	a) 相关技术应用评价技术或系统说明与操作手册; b) 解决需求方业务的方案; c) 数字化服务与需求方业务关联度分析模型	—	是

5.1.2 基本符合

基本符合的共性基础指标见表2。

表2 数字化服务提供方能力测评技术要求（基本符合）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
技术体系	应构建数字化服务业务内容相关技术体系, 在数字化服务过程中结合用户需求, 匹配数字技术	a) 数字化服务技术体系; b) 技术组合方案	—	是
技术研发	应制定数字化服务研发规划, 并实际执行, 具备数字化服务相关实验室或研发平台, 具备技术自主研发能力	a) 数字化服务技术研发计划文件; b) 技术研发经费总支出比例不低于 3%; c) 研发环境评价;	—	是

表2 （续）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
		d) 相关技术专利数量不低于 5 个		
技术应用	应围绕技术性能指标、运行环境、应用结果建立评估体系，并拥有较为完备的技术说明与操作手册	a) 技术评估体系； b) 技术说明与操作手册	—	是

5.2 资源要求

5.2.1 完全符合

完全符合的共性基础指标见表 3。

表3 数字化服务提供方能力测评资源要求（完全符合）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
知识资源	a) 应对数字化服务相关的知识资源进行规划； b) 应按照规定建立并维护数字化服务知识资源库	a) 知识资源体系规划； b) 按规划方案发展知识资源库	—	是
案例资源	a) 应具有数字化服务项目案例库，并具备案例库的发展规划； b) 案例资源应定期总结和更新，对案例匹配度进行分析并改进	a) 案例资源发展规划； b) 案例资源时效性相关记录； c) 案例匹配度分析与改进记录	—	否
专家库	a) 应对专家进行分类，建设满足数字化服务业务需求的专家库； b) 应建立专家选用、交流、使用和评价机制； c) 应对专家库的储备、知识匹配度开定期分析及优化	a) 数字化服务专家库； b) 专家库管理机制； c) 专家库评价分析及优化记录	—	是
服务保障	a) 应基于数字化生产模型，规划并实现差异化、场景化、智能化的产品与服务，更好地满足和引导用户需求； b) 应具备生态协同的数字化创新产品或体系； c) 应建立数字化服务业务监测指标体系，对数字化服务业务的开展状况进行持续性观察和分析监测，动态了解各项服务业务活动进展情况； d) 应定期开展业务应急保障培训，并撰写应急保障工作总结	a) 产品及服务的数字化交付渠道数量； b) 生态协同数字化创新产品数量； c) 风险数据指标体系，是否形成数字化服务业务风险点与风险数据的对应关系表； d) 数字化服务业务监测指标体系及监测记录； e) 业务应急保障工作总结（如每年或每半年）	—	否

5.2.2 基本符合

基本符合的共性基础指标见表4。

表4 数字化服务提供方能力测评资源要求（基本符合）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
知识资源	应具备数字化服务相关知识资源管理与维护机制，应识别并建立部分业务数字化服务所需的知识资源	a) 知识资源管理与维护制度； b) 业务数字化服务知识资源库	—	是
案例资源	应制定案例资源的相关管理制度与维护机制，应构建数字化服务相关案例库，包括但不限于典型案例、行业应用案例、新技术应用案例等	a) 案例管理与维护机制； b) 数字化服务案例库	—	否
专家库	应有满足数字化服务业务需求的专家，具有专家资源管理与运营规范	a) 行业相关专家； b) 专家资源管理与运营规范	—	是
服务保障	产品及服务应通过数字化渠道交付，应建立局部业务或职能的数字化转型风险评估方法及相关应急预案，并开展对应的应急演练	a) 数字化服务产品类型及数量； b) 应使用基本的风险评估方法，完成定性分析； c) 应具备局部业务或职能的转型相关应急预案	—	否

5.3 人员要求

5.3.1 完全符合

完全符合的共性基础指标见表5。

表5 数字化服务提供方能力测评人员要求（完全符合）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
人员管理	a) 核心数字化服务人员稳定，应基于数字化服务交付管理和应急响应对关键岗位的要求，制定人力资源规划和人力资源储备机制，并具备相应的计划； b) 当发生人员变更时，应保存相应工作交接记录； c) 当有突发服务需求时，应有对其做出及时调整的记录，并有定期对人力资源储备和人员选聘进行评估的记录	a) 数字化服务相关人力资源规划和储备机制； b) 人力资源年度计划（包括但不限于人员储备计划）； c) 关键岗位人员变更应对方法体系； d) 人力资源储备和人员招聘的适宜性定期评估记录	—	否
人员培训	a) 应具备标准化培训体系，有对培训效果的总结分析和改进，分析至少包括培训目标实现率、培训覆盖率、培训有效率，改进制定了改进计划，具备建立培训讲师库和培训教材库，培训教材覆盖了管理、工具、技术、过程以及交付和应急	a) 对培训效果的总结改进分析； b) 95%以上数字化培训通过率； c) 培训讲师库、培训教材库； d) 培训实施记录； e) 讲师库、培训教材库、培训管理的定期评估；	统计受评单位标准化培训通过率	否

表 5（续）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
	响应的内容； b) 应形成培训实施记录，对讲师库、培训教材库、培训管理进行定期评估； c) 应建立量化和层次化岗位结构	f) 量化和层次化岗位结构； g) 各岗位责任具体化文件		
团队能力	a) 团队组织架构应具备数字化服务能力，能够支撑业务部门数字化服务需求； b) 应保证数字化服务的安全性； c) 组织申请认定前三年内未发生重大技术安全隐患，安全维稳水平高	a) 数字化服务部门； b) 数字化服务管理岗位； c) 三年内未发生重大技术安全隐患	—	是
团队知识储备	a) 团队应具有数字化服务业务所需要的基础知识、专业知识和综合知识； b) 在应用数字化服务知识体系时，应具备相应的应变能力和转化知识能力	a) 95%以上员工为相关专业； b) 95%以上员工为学士及以上学历； c) 95%以上员工拥有相关资质证书（国家IT 职称高级资格、中级资格及初级资格）	统计受评单位人员专业、学历、证书	否
团队结构	团队应具有明确的数字化服务业务岗位结构、岗位责任及任职资格，并基于协同和效率需求进行岗位设计	a) 团队职业能力结构合理，研发人员占比不低于 15%； b) 岗位结构定期评估优化报告	—	否
团队人员能力	主要数字化服务人员具备从事数字化服务活动的经验，应有项目运营能力及项目管理能力	a) 主要负责人在数字化行业具备 12 年及以上的从业经验； b) 不少于 6 个数字化服务案例	—	是

5.3.2 基本符合

基本符合的共性基础指标见表6。

表6 数字化服务提供方能力测评人员要求（基本符合）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
人员管理	应具备人员变更预案，核心数字化服务人员稳定	a) 数字化服务相关人员储备计划和机制； b) 关键岗位人员变更应对方法	—	否
人员培训	应具备标准化培训体系，有较好的培训效果及计划	a) 数字化服务相关培训体系或机制； b) 90%以上数字化培训通过率； c) 详细的培训实施计划	统计受评单位标准化培训通过率	否
团队能力	团队组织架构应具有数字化服务能力，产生数字化需求时，应有相应接口岗位的支持和应对	a) 对应数字化需求的接口岗位； b) 部门数字化能力建设成效； c) 与数字化服务相匹配的信息技术岗位或外包资源	—	是
团队知识储备	团队应具有数字化服务业务所需要的基础知识、专业知识和综合知识	a) 80%以上员工为相关专业； b) 80%以上员工为学士及以上学历； c) 80%以上员工拥有相关资质证书（国家	统计受评单位人员专业、学历、证	否

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
		IT 职称高级资格、中级资格及初级资格)	书	
团队结构	团队应具有明确的数字化服务业务相关岗位结构、岗位责任、任职资格	a) 数字产品专项运营岗、数字化研发管理岗、数字化培训专项岗等数字化服务相关岗位; b) 研发人员占比不低于 8%; c) 全员是否均已签署保密协议	—	是
团队人员能力	主要数字化服务人员应具备从事数字化服务活动的经验, 有较强项目运营能力及项目管理能力	a) 主要负责人在数字化行业具备 5 年及以上的从业经验; b) 不少于 3 个数字化服务案例	—	是

5.4 过程要求

5.4.1 完全符合

完全符合的共性基础指标见表7。

表7 数字化服务提供方能力测评过程要求（完全符合）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
执行过程	a) 应具备完善的数字化服务架构, 具备业务规范、技术规范、流程规范等项目执行参考体系; b) 应建立对数字化业务执行流程管理的评价模型, 推动准备期、计划评估期、评估和改造、实施和改善、管理评估等各阶段的量化评估	a) 数字化服务流程规范; b) 组织内跨部门生态协同流程; c) 数字化业务执行流程管理评价体系; d) 数字化业务执行流程各阶段量化评估记录	—	是
研发过程	a) 应具备较为完善的产品研发体系, 能有效为数字化服务提供支撑; b) 应强化数据在研发产品过程中的引领作用, 支撑全面数字化能力; c) 应形成协同机制适配度评估模型, 存在利用评估模型进行量化评估的记录, 存在持续迭代的改进记录	a) 较为完善的产品研发体系; b) 研发过程中评估、测试模型及改进记录	—	是
客户服务过程	a) 数字化服务提供过程较为完善, 能有效使用数字化渠道实现客户侧交付; b) 使用数字化技术手段改进服	a) 采用数字化渠道实现客户侧交付; b) 采用数字化技术进行报告管理; c) 报告管理数据整合和共享程度	—	否

表 7（续）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
	务报告管理过程，实现数据整合和共享			
客户服务过程	a) 围绕数字化客户体验构建和驱动业务，应具备策划、实施、控制和改进等机制，具备数字化技术、资源保障等方面的协同机制； b) 持续改进信息安全管理过程以适应数字化服务业务变化	a) 数字化技术、资源保障等方面的协同机制； b) 信息安全管理体的完整性和有效性	—	是

5.4.2 基本符合

基本符合的共性基础指标见表8。

表8 数字化服务提供方能力测评过程要求（基本符合）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
执行过程	应具备数字化服务架构，具备业务规范、技术规范等项目执行参考体系	a) 数字化服务架构； b) 数字化服务业务规范	—	是
研发过程	应具备产品研发体系，能有效为数字化服务提供支撑	产品研发体系	—	否
客户服务过程	数字化服务提供过程较为完善，应具备安全性，有良好的应急响应速度	数字化服务过程安全手册和应急手册	—	是
客户服务过程	应具备策划、实施、控制和改进等机制，围绕数字化客户体验构建和驱动业务	数字化服务过程安全手册和应急手册	—	否

5.5 管理要求

5.5.1 完全符合

完全符合的共性基础指标见表9。

表9 数字化服务提供方能力测评管理要求（完全符合）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
制度管理	除达到基本级要求外，还应满足	满足跟公司业务相关的国际、国家或行业	—	是

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
	以下要求： a) 获得 ISO 9000 资质认证； b) 获得 ISO 20000 资质认证或 ISO 27001 资质认证	标准		
产品管理	应拥有数字化业务适配的管理规范，并具备能持续优化数字化服务的能力	a) 数字化业务管理提升指标； b) 数字化业务管理评价标准	—	否
流程管理	a) 应基于数字化管理工具、数据和算法模型，实现数字化业务的运营、优化和创新应用； b) 应具备数字化服务的员工指南及手册，通过数字化手段优化员工服务流程； c) 应使用数字化技术手段对数字化服务能力管理计划的沟通和执行进行管理，并形成记录，提供支撑数字化服务业务决策的数据，支持数字化服务中各类角色对服务结果的计量或评估，支持管理者管理和决策； d) 应建立数字化服务质量管理制度和测评方法，实施统计分析，确保数字化服务交付满足质量要求	a) 数字化管理工具； b) 数字化服务的员工指南及手册； c) 数字化业务运营、优化及创新应用案例； d) 数字化服务能力管理计划执行记录的结构化程度，包括记录的完整性、分析决策使用可用性和可分析程度； e) 数字化质量测评、统计和分析的有效性	—	是
风险管理	a) 应具备数字化产品及项目风险管理体系，建立数字化服务产品及项目的风险评估方法； b) 应针对潜在应急事件形成风险评估报告，包括但不限于背景及现状、风险要素、风险分析及应对措施	a) 数字化产品及项目风险环节缓解程序及流程； b) 风险报告的完整性	—	是
绩效管理	应建立数字化创新和服务的量化绩效考核指标，对数字化创新和服务实施绩效评估	a) 数字化创新和服务的关键绩效考核指标体系； b) 数字化服务人员绩效考评记录	—	否
响应管理	a) 应具备数字化服务的基础要素和管理规则，并能够基于规则为数字化服务提供响应保障； b) 应划分应急事件级别，包括但不限于重要程度、受损程度、服务状态等要素	a) 响应机制和保障； b) 应急事件级别划分的合理性	—	否
客户关系管理	a) 应具备相应的客户关系管理	a) 客户关系管理文件的规范性和充分性；	—	是

表 9（续）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
	文件和沟通机制，有效改进和维护客户关系； b) 应指定专职人员，负责管理客户满意事宜； c) 应在服务过程中及服务完成后采集客户满意数据，并对客户满意度进行测量分析，获取反馈信息并据此采取改进措施； d) 应对客户投诉进行管理和记录，并做相应的改进措施	b) 沟通机制的适宜性和有效性； c) 改进措施的合规性、可控性和可溯源性		

5.5.2 基本符合

基本符合的共性基础指标见表10。

表10 数字化服务提供方能力测评管理要求（基本符合）

指标名称	能力要求	能力指标	指标数据采集方式	是否关键不符合项
制度管理	公司应拥有统一的管理标准体系及数字化业务适配的管理规范	a) 公司管理标准体系； b) 数字化业务管理规范	—	是
产品管理	数字化服务产品应满足需求方对项目的要求和期望	a) 数字化服务产品的适用性； b) 数字化产品及项目成果满意度	—	否
流程管理	应实现数字化工具支撑管理流程	具备数字化管理工具	—	是
风险管理	应具备数字化产品及项目风险管理体系	数字化产品及项目风险管理体系	—	是
绩效管理	量化绩效考核指标体系可应用于数字化服务绩效评估	量化绩效考核指标体系	—	否
响应管理	应具备数字化服务的基础要素和管理规则	数字化服务的基础管理规则	—	否

5.6 专项指标

5.6.1 完全符合

专项指标完全符合见表 11。

表11 数字化服务提供方能力测评专项要求（完全符合）

专项类型	能力要求	能力指标	指标数据采集方式
咨询	应根据项目或服务需要融合相关专业知识和分析技术，在信息资源开发利用、数字化建设、人员培训、管理体系建设、技术支撑等数字化咨询领域加以运用，并在实践中不断总结和创新	总结及创新报告	—
咨询	a) 应具备正确的思维方式及技术，能够用概念、判断、推理、假说等逻辑思维形式对事物进行归纳、演绎，具有综合性、专业性、创新性和可操作性； b) 应具备持续改进的咨询技术体系	a) 技术体系及技术策划； b) 持续改进的咨询技术体系	—
建设	跟踪和掌握与数字化实施服务（应用开发、数据采集治理、云系统等）有关的前沿技术，应具备开展有关技术预研的能力，投入相应资源开展数字化实施的技术创新	a) 技术功能性指标； b) 技术研发科研项目或课题	—
建设	应具备系统开发、原厂商或自研产品安装部署、业务配置、系统调试等阶段所需的技术和方法，确保交付成果与实施方案的一致性	a) 交付成果的一致性； b) 系统测试的完整性和通过率	—
运维	应有数字化运维服务工具，为数字化服务运维数据的采集、监控提供支撑，并建立测试环境和测试方法	a) 数字化运维服务工具的可用性和使用便捷性； b) 测试方法的有效性	—
运维	应制定服务报告管理规范，并对服务报告内容、产生频次、审核要求、传播和保存等做出说明	a) 服务报告管理过程的规范性； b) 服务报告的完整性、及时性和准确性	—

5.6.2 基本符合

专项指标基本符合见表 12。

表12 数字化服务提供方能力测评专项要求（基本符合）

专项类型	能力要求	能力指标	指标数据采集方式
咨询	应具备根据项目或服务需要融合相关专业知识和分析技术，在咨询领域加以运用，不断总结和创新	总结报告及创新报告	—
咨询	应具备正确的思维方式技术，能够用概念、判断、推理、假说等逻辑思维形式，对事物进行归纳、演绎，具有综合性、专业性、创新性和可操作性	较好的思维逻辑构建技术体系及技术策划	—
建设	应具备能正确分析和描述用户需求，掌握对项目提供设计规划的能力、技术和手段，采用必要的技术管理控制手段和方法，形成需求分析与转化、数字化系统设计开发、系统实施交付等环节的文档	a) 需求分析文档； b) 设计开发文档； c) 实施方案文档	—
运维	应具有信息采集和监控的手段，应具有诊断和分析问题的方法	a) 信息采集/监控相关的文档和操作手册； b) 问题诊断方案	—

专项类型	能力要求	能力指标	指标数据采集方式
运维	应根据数字化服务需求方的管理要求，提供数字化服务运维报告	数字化服务运维报告	—

5.6.3 不符合

不符合测评结果为不具备相应的数字化服务能力，因此无指标要求。

6 测评规则

6.1 测评原则

依据数字化服务提供方能力测评模型开展的测评遵循以下原则：

- a) 真实、准确地报告测评发现问题与测评结果；
- b) 测评团队独立于被测评对象，没有利益上的联系和冲突；
- c) 测评过程要有独立第三方的监管；
- d) 基于客观测量进行测评，客观测量是可证实、可再现的；
- e) 测评过程要有完整的文档记录，保证可审查、追溯；
- f) 过程中的所有文档严禁对第三方泄露，保证资料的安全性；
- g) 开展具体测评工作时依据本测评模型分类制订测评细则。

6.2 测评等级申报条件

数字化服务提供方能力测评等级申报基本条件，应符合附录 B 的规定。

6.3 测评过程

数字化服务提供方能力测评遵循以下过程：

- a) 问卷调查
通过问卷调查形式，组织自行填写数字化相关制度、成果和过程资料等信息，进行组织自评；
- b) 数字化服务相关资料搜集
搜集组织数字化服务相关的人员、资源、技术、建设、管理、服务和组织资料；
- c) 现场调研
现场调研，实地检查数字化相关制度、成果和过程资料，对被测评单位的自评进行验证，同时，对关键岗位人员及问题进行进一步访谈；
- d) 资料分析
综合以上三阶段的测评过程，对被测评单位做出数字化服务能力现状测评并确定其数字化服务能力等级；
- e) 合格项与不合格项评定
肯定组织数字化服务方面做出的成绩，定位组织数字化能力方面存在的问题；
- f) 打分定级
提出针对性建议，出具测评报告。

6.4 测评方法和结论

数字化服务提供方能力测评模型测评指标分为技术、资源、人员、过程和管理五类共性指标，和咨询类、建设类和运营类三类专项指标。共性指标和专项指标测评结果均分为三类，分别是完全符合、基本符合和不符合，三类测评结果组合决定参评单位的数字化服务提供方能力等级（见第4章 数字化服务提供方能力测评模型第一级至第四级能力等级描述、测评结果组合与授予等级示例）。其中，共性指标和专项指标均分为关键项和非关键项，关键项均为一票否决项，未达成则触发否决机制；非关键项未达成5个及以上的触发否决机制，5个以下则给予参评单位10个工作日时间整改调整，期满仍有任意一项未达成则触发否决机制。共性指标为所有参与测评的数字化服务提供方必须选择的指标（见第5章 指标要求），咨询类、建设类和运营类指标是参评单位可根据自身所属数字化服务类别进行选择。测评人员以指标要求为依据（见第5章 指标要求），通过文档或信息系统记录测评结果，汇总统计五类一级指标测评结果，形成测评结论。

附录 A

(资料性)

本文件与其他相关标准的关系

A.1 概述

本文件中的数字化服务提供方能力测评模型（下称测评模型）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，例如：ISO 20000、ISO 27001、ISO 22301；GB/T 28827、GB/T 36326；SJ/T 11565、SJ/T 11674、GB/T 36463、GB/T 37961、GB/T 23011、ITSS.1。

A.2 国际标准

ISO 20000 是面向机构的 IT 服务管理标准，目的是提供建立、实施、运作、监控、评审、维护和改进 IT 服务管理体系(ITSM)的模型。ISO 20000 让 IT 管理者有一个参考框架用来管理 IT 服务，完善的 IT 管理水平也能通过认证的方式表现出来。

与本文件的相同处：本文件与 ISO 20000 均以对服务的测评作为出发点。ISO 20000 对于服务过程的基本要求是本文件的重要参考依据。

与本文件的不同处：测评要素和应用范围均不同。本文件的核心是对服务能力的度量和测评，而 ISO 20000 的核心面向服务过程管理，服务能力不仅包含服务过程，还包括技术、资源、人才等诸多要素。ISO 20000 的应用大多在信息化运维阶段，本文件则面向咨询、建设、运维全生命周期。

A.3 国家标准

A.3.1 GB/T 28827

GB/T 28827 结合业务需求与监管要求，明确了用户单位 IT 运维服务体系以及责任归属、流程关系与责任主体，规范了用户单位 IT 运维体系建设所涉及的组织管理、能力管理、操作和流程管理、支撑保障管理等，提出了 IT 运维体系各要素的基本要求和考评关键指标。

与本文件的相同处：本文件与 GB/T 28827 均包括对服务体系和能力的测评，GB/T 28827 的部分内容参考并继承了 ISO 20000。本文件部分运维明细指标的设置，也将参考 GB/T 28827 的基本要求。

与本文件的不同处：用途和应用范围均不同。GB/T 28827 是针对运维服务体系及能力建设基本要求的标准，不进行分级分档测评，且与 ISO 20000 的应用范围类似，主要用于运维阶段。

A.3.2 GB/T 36326

GB/T 36326 从云服务总体描述，规定了云服务提供者在人员、流程、技术及资源方面应具备的条件和能力，适用于云服务提供者向云服务开发者提出需求的依据；云服务提供者评估自身的条件和能力；云服务客户选择和评价云服务提供者；第三方评估云服务提供者的能力。

与本文件的相同处：GB/T 36326 建立了云服务运营的通用标准，本文件在运营部分同样将涉及云服务，将参考 GB/T 36326 的基本要求设置具体指标。

与本文件的不同处：应用领域不同。GB/T 36326 在运营方面仅限于云服务，且同样不涉及分级测评。

A.4 行业标准

SJ/T 11565 提出了信息技术咨询设计服务能力模型，规定了提供信息技术咨询设计服务应具备的条件和能力要求，SJ/T 11674 则定义了验收分类、验收依据，为确保供需双方确定合同规定的业务已经履行完毕，分别定义了到货验收、初步验收、竣工验收三大类里程碑验收活动。

与本文件的相同处：SJ/T 11565 与本文件同样设计了服务能力测评模型，提出了咨询设计服务所应遵循的基本要求；SJ/T 11674 则主要从集成项目验收要求推导集成能力要求，虽略显单一，但也是本文件基本要求的重要参考依据。

与本文件的不同处：核心用途不同。两个行业规范侧重基本要求的提出，本文件则侧重建立由低至高四个能力等级，测评不同数字化服务提供方的能力。前者的核心是对服务提供方提出最低要求，后者的核心是将不同服务等级的能力要求和具体特点，清晰量化的展现给供需双方。

A.5 团体标准

T/CIIA 001—2022，是由中国信息协会发布的国内首个数字化能力团体标准。为组织开展数字化能力建设提供了通用指标。

与本文件相同处：均包含技术、人才方面的数字化能力测评。是本文件部分共性指标设计的重要参考依据。

与本文件的不同处：测评要素、应用对象的针对性不同。T/CIIA 001—2022 是较为综合的数字化能力评价。然而对数字化服务能力的测评必然要按照服务类型分类，不可一概而论，否则必会丧失其科学性和公平性。本文件在共性指标部分尊重并参考 T/CIIA 001—2022 的研究成果，在增项指标方面则更加注重面向不同服务类型受评主体的专业性测评需求。

附录 B

(规范性)

数字化服务提供方能力测评模型各等级申报基本条件

B.1 一级申报基本条件：

- a) 具有独立法人地位；
- b) 已按照本文件规定的一级特征和关键指标建立了数字化服务能力体系，且已有效运行六个月以上；
- c) 能够提供数字化服务能力管理、人员、资源、技术和过程等有效证据。

B.2 二级申报基本条件：

- a) 具有独立法人地位；
- b) 已按照本文件规定的二级特征和关键指标建立了数字化服务能力体系，且已有效运行六个月以上；
- c) 能够提供数字化服务能力管理、人员、资源、技术和过程等有效证据。

B.3 三级申报基本条件：

- a) 具有独立法人地位；
- b) 已按照本文件规定的三级特征和关键指标建立了数字化服务能力体系，且已有效运行六个月以上；
- c) 能够提供数字化服务能力管理、人员、资源、技术和过程等有效证据；
- d) 已获得二级证书 1 年以上。

B.4 四级申报基本条件：

- a) 具有独立法人地位；
- b) 已按照本文件规定的四级特征和关键指标建立了数字化服务能力体系，且已有效运行六个月以上；
- c) 能够提供数字化服务能力管理、人员、资源、技术和过程等有效证据；
- d) 已获得三级证书 3 年以上。

参 考 文 献

- [1] GB/T 23020-2013 《工业企业信息化和工业化融合评估规范》
 - [2] GB/T 29264-2012 信息技术服务 分类与代码
 - [3] ISO 20000 《信息技术服务管理体系标准》
 - [4] ISO 27001 《信息安全管理体系统认证》
 - [5] ISO 22301 《业务连续管理体系》
 - [6] ISO 9000 《质量管理体系》
 - [7] T/CIIA 001—2022 《数字化能力评价通用指标》
-