

团 体 标 准

T/CERDS X—202X

企业数字化建设评价指南

Requirements for assessment of digitalization construction of

enterprises

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国企业改革与发展研究会 发布

目次

前言..... I

引言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 原则..... 1

5 评价指标体系..... 1

6 评价程序..... 2

7 评价结果运用..... 3

附录 A（资料性）企业数字化建设评价指标体系相关示例..... 5

附录 B（资料性）行业分类评价权重 7

参考文献..... 8

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这些专利的责任。

本文件由中国企业改革与发展研究会、中国合作贸易企业协会联合提出。

本文件由中国企业改革与发展研究会归口。

本文件起草单位：XXX、XXX、XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX。

引 言

《企业数字化建设评价指南》旨在为企业数字化转型提供系统、科学的评估与指导，帮助优化数字化战略，提升竞争力，实现企业长远发展。

企业数字化建设评价指南

1 范围

本文件提供了企业数字化建设评价的原则、指标体系、程序和结果运用。

本文件适用于各类型企业数字化建设评价工作。

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 23000-2017 信息化和工业化融合管理体系 基础和术语

3 术语和定义

GB/T 23000-2017 以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了 GB/T 23011-2022 中的某些术语和定义。

3.1

数字化建设 digitalization construction

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。

注：推进数字化转型通常坚持以价值效益为导向，以新型能力为主线，以数据要素为驱动、以业务变革为核心。

[来源：GB/T 23011-2022，3.3，有修改]

3.2

数字化评价 digitalization construction

指通过采用现代信息技术，将战略决策、技术水平、业务流程、数据应用和运营方式进行数字化转型和优化，以提高效率、降低成本、增强竞争力的过程。

4 原则

企业数字化建设评价原则包括：

- a) 目标导向原则。以明确的数字化建设目标为导向，确保各项数字化转型和优化措施符合企业的战略目标和需求。
- b) 实事求是原则。基于真实数据和客观分析进行评价。
- c) 系统综合原则。从整体系统角度进行综合评价，考虑各个方面的关联性。
- d) 公开公正原则。评价过程透明，结果公正。

5 评价指标体系

5.1 企业数字化建设评价指标体系由一级指标和二级指标组成。其中，一级指标包括：

- a) 数字化战略与领导力，反映企业数字化战略的完整性和执行情况，引导企业高层领导积极支持数字化转型，并提高员工对数字化文化的认同度。
- b) 技术基础设施与安全，反映企业技术基础设施的现代化程度、网络和数据中心的可靠性，以及数据安全和合规措施的实施情况。
- c) 业务流程与系统集成，反映企业业务流程的数字化程度和效率、ERP、CRM 等系统的集成度，以及数字化创新项目的数量和成功率。
- d) 数据管理与应用能力，反映企业数据收集的全面性和准确性、数据存储的安全性和可靠性，以及数据分析和应用的能力（如决策支持、客户洞察）。
- e) 客户体验与投资回报，反映企业客户关系管理和数字化服务的满意度、客户体验的改进情况，以及数字化建设的投资回报率。

5.2 每类一级指标分别由若干二级指标组成，满分为 100 分。企业数字化建设评价指标体系参见附录 A，根据实际情况设置不同指标区间。

6 评价程序

6.1 概述

评价程序包括组建评价小组、建立评价指标体系、企业申报、信息采集、权重确定、指标值计算及形成评价结论七个步骤，参见图1。

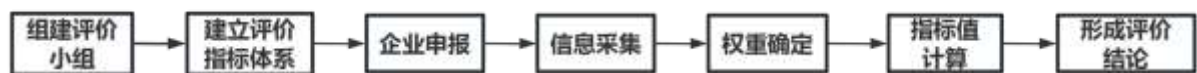


图 1 评价程序示意图

6.2 组建评价小组

6.2.1 评价小组人员组成包括企业数字化转型领域的研究人员、企业管理人员、信息技术专家、数据分析师、项目管理专家。

6.2.2 筛选小组成员的具体要求根据实际情况确定，如具有 5 年以上工作经验、拥有数字化转型项目经验。

6.2.3 明确每位成员的职责分工，建立协同机制。

6.2.4 对评价小组成员进行专项培训，明确评价目的、指标及流程。

6.3 建立评价指标体系

评价小组根据实际需要因地制宜、因时制宜对评价体系指标进行相应的增减，建立适合实际情况的评价指标体系。

6.4 企业申报

企业整理佐证材料（参见附录A）并所确定的评价指标体系，进行全面的自我评估，填写自评表。

6.5 信息收集

评价小组通过统计部门、相关行业主管部门等官方、权威的渠道获取相关数据。在评估过程中，评价小组和专家组可根据需要选择对企业进行实地考察。

6.6 权重确定

在对评价主体进行分类评价时，参照附录B并根据实际情况对数字化战略与领导力、技术基础设施与安全、业务流程与系统集成、数据管理与分析能力、客户体验与投资回报五项一级评价指标的权重进行相应增减，确定每个指标的权重，一级指标权重的和为100%，二级指标在一级指标内按相对重要性分配权重。

6.7 指标值计算

采用线性加权法计算综合得分。按公式（1）计算。

$$Y = \sum_{i=0}^n W_i Z_i \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

Y ——综合得分；

W_i ——第i个一级指标的得分；

Z_i ——第i个一级指标的权重。

6.8 形成评价结论

6.8.1 通过对各项指标得分的分析，识别企业在数字化建设过程中的优势和薄弱环节。

6.8.2 根据综合得分，将企业数字化建设水平进行分级，参见表 1。

表 1 企业数字化建设水平分级

等级	对应情况
L1（初级）	企业仅在基础设施层面开展了初步的数字化建设，缺乏系统的数字化战略和领导支持。业务流程数字化率低，客户体验改善有限。
L2（中级）	企业已在若干业务领域实施了数字化转型，但战略执行不全面，技术集成度有限，仍有较大的提升空间。
L3（高级）	企业具备一定的数字化能力，拥有较完善的数字化战略和技术基础设施，业务流程数字化率较高，但在数据应用或客户体验等方面尚需优化。
L4（优秀）	企业的数字化战略执行效果显著，技术基础设施先进，业务流程高效，数据管理水平较高，客户满意度良好。企业在行业中具有一定的数字化竞争力。
L5（卓越）	企业在数字化建设的所有方面均表现突出，具备卓越的技术基础设施、流程自动化和数据应用能力，能够通过数字化工具驱动业务创新和变革，在行业中具有领先地位。

6.8.3 根据评价结果，提出简要的改进建议，帮助企业识别改进方向，如企业的业务流程数字化率低，建议加强流程自动化和系统集成；如数据管理不完善，建议引入大数据分析工具和数据治理框架。

7 评价结果运用

7.1 管理部门利用评价结果评估企业数字化建设现状，识别薄弱环节，调整政策和规划，设立数字化目标和绩效考核指标，推动企业加快数字化转型。

7.2 企业内部依据评价结果分析问题和不足，优化数字化战略，调整资源分配，制定详细改进计划，推广成功经验。

7.3 第三方机构根据评价结果提供专业意见和定制化咨询服务，制定改进建议和解决方案，发布行业报告和分析文章，推动行业整体数字化发展。

附 录 A

(资料性)

企业数字化建设评价指标体系相关示例

表 A.1 企业数字化建设评价指标体系

一级指标	二级指标	指标说明	佐证材料
数字化战略与领导力	数字化战略执行率	战略执行的覆盖率（已执行的数字化战略目标数量/总战略目标数量）	企业战略执行报告、相关会议纪要
	领导参与度	领导层参与的数字化项目会议次数/月，不少于 1 次/月则满分	会议通知、会议纪要（含照片）
	组织机制健全度	评估企业为推动数字化转型所建立的组织结构、管理机制、决策流程和跨部门协调机制。重点考察是否设立专门的数字化转型部门或委员会、数字化人才的引进与培养情况、体制机制的灵活性与适应性、企业文化对数字化建设的支持力度等	组织结构图、体制机制文件清单、企业数字化转型过程中员工数字技能培训的覆盖率和效果评估证明文件
	数字化文化认同度	员工数字化培训覆盖率（接受培训的员工数量/总员工数量）及员工满意度	员工培训记录、满意度调查表
技术基础设施与安全	基础设施现代化率	数字化设备的更新率（过去 3 年内更新的设备数量/总设备数量）	技术审计报告、设备更新记录
	网络可靠性	网络正常运行时间占比（正常运行时间/总时间），网络事故频率（网络中断次数/月）	网络运行报告、事故记录
	数据安全合规性	数据安全审计通过率（通过的审计项/总审计项），数据泄露事件次数/年	安全审计报告、数据安全事件报告
业务流程与系统集成	流程数字化率	关键业务流程数字化率（已数字化的关键业务流程数量/总关键业务流程数量）为衡量指标。80%≤ 数字化率≤100%得 100 分；60%≤数字化率 < 80%得 80 分；40%≤数字化率 < 60%得 60 分；30%≤数字化率<40% 得 40 分；20%≤数字化率<30%得 20 分；数字化率<20%得 0 分	业务流程数字化记录、相关审计报告
	业务系统集成	评估企业内不同业务系统之间的集成度，考察 ERP、CRM、SCM 等核心业务系统之间的数据互通和功能集成情况。集成系统的数量占比（集成系统数量/总系统数量），系统集成后的数据共享率	系统集成报告、数据共享报告
	业务协同	评估企业不同部门和业务单元之间的协同效率，特别是在跨部门协作、资源共享、信息流通等方面的表现。跨部门协作项目的成功率（成功的项目数量/总协作项目数量）	协作项目报告、项目成功案例
	业务流程融合	评估企业如何将传统业务流程与新技术融合，包括流程自动化、智能化改造、数据驱动的决策支持等。新技术与传统流程融合的比例（已融合流程数量/总流程数量）	流程融合报告、技术应用记录

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	指标说明	佐证材料
	数字化创新项目的数量和成功率	数字化创新项目成功率（成功的创新项目数量/总创新数量）为衡量指标，90%≤成功率≤100%得 100 分；80%≤成功率<90%得 80 分；70%≤成功率<80%得 60 分；60%≤成功率<70%得 40 分；50%≤成功率<60%得 20 分；成功率<50%得 0 分。	项目立项报告、项目验收报告、项目成果展示、客户或内部用户反馈
数据管理与应用能力	数据收集覆盖率	数据来源的覆盖率（已覆盖的数据来源数量/总数据来源数量）。	数据收集报告
	数据标准	评估企业在数据管理过程中制定并遵循的数据标准。考察企业是否制定了明确的数据标准规范，确保数据定义、格式、命名和分类的一致性，从而提高数据的可用性和互操作性。	企业数据相关标准文件、标准实施报告
	数据质量	评估企业的数据质量管理能力，重点考察数据的准确性、完整性、一致性和及时性。企业应通过数据清洗、数据验证和监控等手段，确保数据质量满足业务需求。	数据质量报告、数据清洗和验证记录、数据监控日志
	数据集成	评估企业内外部数据的集成情况。考察企业是否建立了统一的数据集成平台，能够有效整合来自不同系统、不同部门的数据，消除数据孤岛，确保数据在全企业范围内的流动和共享。	数据集成报告、数据流动和共享报告、系统接口日志
	数据治理体系	评估企业的数据治理体系的健全性和实施效果。重点考察企业是否建立了数据治理框架、明确了数据管理职责、制定了数据治理政策和流程，以及是否有效执行这些政策，确保数据的安全、合规和有效使用。	数据治理审计报告、合规检查记录、数据管理政策文档
	数据分析和应用能力	通过数据分析项目的案例研究和专家评估来衡量数据分析和应用的能力。	数据分析项目报告、决策支持案例、数据分析工具使用记录
客户体验与投资回报	客户满意度	客户满意度调查结果（满意的客户数量/总调查客户数量）为衡量指标，90%≤满意度≤100%得 100 分；80%≤满意度<90%得 80 分；70%≤满意度<80%得 60 分；60%≤满意度<70%得 40 分；50%≤满意度<60%得 20 分；满意度<50%得 0 分。	客户满意度调查报告、客户反馈记录
	改进效果	通过客户反馈和案例分析来评估客户体验的改善情况。	客户反馈改进记录、改进项目案例、客户跟踪调查
	投资回报率	评估企业数字化建设的投资回报率（ROI）。	财务数据报告、投资回报分析报告
	客户关系管理系统	评估企业客户关系管理系统的应用情况。考察 CRM 系统在客户数据管理、客户服务、销售自动化等方面的作用，以及其对提升客户满意度和客户忠诚度的贡献。重点关注 CRM 系统与其他业务系统的集成度，以及系统使用的广泛性和效果。	CRM 系统使用报告、系统集成报告、客户服务记录

附 录 B

(资料性)

行业分类评价权重

根据行业分类评价权重见表B. 1。

表 B.1 行业分类评价权重

一级指标名称	制造业权重	服务业权重	零售业权重
数字化战略与领导力	20%	25%	20%
技术基础设施与安全	25%	15%	15%
业务流程与系统集成	25%	15%	15%
数据管理与分析能力	15%	20%	20%
客户体验与投资回报	15%	25%	30%

参 考 文 献

- [1] GB/T 23011-2022 信息化和工业化融合 数字化转型 价值效益参考模型
 - [2] GB/T 43439-2023 信息技术服务 数字化转型 成熟度模型与评估
 - [3] DB 31/T 1366-2022 企业数字化转型评估要求
 - [4] DB 37/T 4576-2023 国有企业数字化转型工作指南
 - [5] T/SDBSJX 006—2023 中小企业数字化转型指南
 - [6] ISO 9001 质量管理体系 要求
 - [7] ISO 14001 环境管理体系 要求及使用指南
 - [8] ISO/IEC 27001 信息安全管理体系 要求
 - [9] ISO 8000 数据质量
 - [10] 系统工程原理与实践. A textbook on systems engineering principles and practice. Authors: Alexander Kossiakoff, William N. Sweet.
 - [11] 企业战略管理. Business Strategy Management. Authors: H. Igor Ansoff, Edward J. McDonnell.
 - [12] 业务流程管理. Business Process Management. Authors: John Jeston, Johan Nelis.
 - [13] ERP 与 CRM 系统集成. ERP and CRM System Integration. Authors: Various.
 - [14] 数据分析与应用. Data Analysis and Application. Authors: Various.
 - [15] 客户关系管理. Customer Relationship Management. Authors: Francis Buttle, Stan Maklan.
 - [16] 投资回报分析. Investment Return Analysis. Authors: Robert C. Higgins.
-