

# 《两化融合贯标咨询机构服务规范》

## 编制说明

团标制定工作组

二零二四年十月

## 一、工作简况

### （一）任务来源

本标准的编制旨在推动信息化与工业化深度融合，提升企业两化融合管理体系建设的科学性、规范性和实效性。随着数字经济发展，两化融合贯标咨询机构在促进企业数字化转型中的作用日益显著，亟需规范咨询机构的服务标准，以确保企业贯标服务的质量与效果。

### （二）编制背景及目的

在信息化和工业化深度融合的大背景下，企业通过贯标咨询服务推进数字化转型的需求愈发强烈。当前，贯标咨询服务的质量和方式参差不齐，部分企业在实际服务中遇到服务流程不规范、效果不可控等问题，亟需一套科学、系统的服务规范来统一服务质量和方式。本标准的主要目的在于：

- 1、建立服务规范，统一贯标咨询服务的质量和方式；
- 2、优化服务流程，提高服务的一致性和可操作性；
- 3、增强客户体验，为企业提供高效、可持续的贯标咨询服务；
- 4、促进产业生态，推动各类企业高效实现两化融合。

### （三）编制过程

本文件的编制主要经历了以下阶段：

#### （1）立项阶段

计划于 2024 年 10 月提出立项申请。

#### （2）起草阶段

预计于 2024 年 10 月-11 月完成标准草案编制。

### （3）征求意见阶段

预计于 2024 年 10 月-11 月公开征求意见。

### （4）标准审定阶段

预计于 2024 年 11 月-2024 年 12 月召开专家审定会。

### （5）标准报批阶段

预计于 2024 年 12 月形成标准报批稿，上报审批。

## （四）主要起草单位及起草人所做的工作

本标准在起草过程中，起草人深入研究了两化融合的政策要求，整理了贯标咨询服务中的最佳实践和典型案例，对贯标服务流程、管理体系、技术方法等关键要素进行系统分析，为标准的制定奠定了实践基础。

## 二、标准编制原则和主要内容

### （一）标准制定原则

标准制定的主要原则包括：

1、科学性：确保标准内容基于两化融合管理体系的理论框架，同时适用于实际应用场景；

2、规范性：对贯标咨询的流程、人员要求、质量控制等提出明确要求，确保服务过程的一致性；

3、适用性：内容适应不同行业、不同规模企业的需求，确保推广的广泛性；

4、前瞻性：标准内容结合行业技术发展趋势，具备一定的指导性和持续适用性。

### （二）标准主要技术内容

本标准的主要技术内容涵盖了两化融合贯标咨询服务

的全流程，具体内容包括：

1、术语和定义：对标准中涉及的专业术语进行定义，确保统一理解。

2、咨询服务方针：包括价值方针、实施方针、自律方针，确立咨询服务的核心原则；

3、咨询服务目标：明确贯标咨询的关键服务目标，确保服务过程的针对性和有效性。

4、人员要求：规定咨询机构人员的知识、经验、道德等要求，保障团队的专业能力；

5、项目管控：对贯标项目的计划、资源管理、质量控制、风险应对等提出规范要求；

6、知识开发：涵盖知识库建设、创新开发、知识共享等内容，确保服务的持续改进；

7、服务过程：详细规范需求分析、方案设计、项目实施、效果评估、知识转移等服务流程；

8、评价与改进：包括客户反馈、服务评估、改进机制，确保咨询机构能够持续提升服务质量。

### **（三）主要试验（或验证）情况分析**

无。

### **（四）标准中涉及专利的情况**

本标准未涉及到专利。

### **（五）预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况**

经济效益：通过规范贯标服务流程，提升咨询服务的有

效性，帮助企业优化管理流程，提升资源利用率，降低运营成本，为企业带来经济效益。

社会效益：提高企业在数字化、智能化管理方面的水平，推动行业整体技术进步，促进企业履行社会责任。

生态效益：促进企业优化资源配置、降低能耗，推动低碳化和绿色发展，实现生态效益。

标准的制定将为行业内贯标咨询机构提供统一的服务指南，助力企业数字化转型，为两化融合的推进提供保障。同时，通过规范咨询服务流程，提高企业在新形势下的数字化、智能化水平，提升行业整体竞争力。

#### **（六）在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性**

本标准与国家现行的《网络安全法》《数据安全法》等法律法规具有较高的协调性。本标准未涉及强制性要求，主要作为贯标服务机构的参考规范，其实施需符合相关法律法规，确保数据安全、隐私保护等方面的合规性，为行业规范化发展奠定基础。

#### **（七）重大分歧意见的处理经过和依据**

无。

#### **（八）标准性质的建议说明**

本标准建议设为推荐性团体标准。标准的目的是为贯标咨询服务提供科学的指导，不具强制性。尽管为推荐性标准，但行业推广和应用将有助于提升服务质量，促进市场的健康发展。

## **（九）贯彻标准的要求和措施建议**

1、培训推广：建议通过行业协会、咨询机构和工业企业联合举办标准宣贯和培训活动，提升行业从业人员对标准的认识和理解。

2、试点应用：选择具有代表性的企业和咨询机构开展标准试点应用，收集实践中的反馈，为进一步优化标准提供依据。

3、认证与评估：鼓励第三方机构对咨询服务进行独立认证和评估，建立服务评价机制，提高客户对贯标服务的信任。

4、持续改进：根据标准实施过程中的反馈，逐步优化标准内容，以确保标准的实用性和前瞻性，满足企业数字化发展的需求。

## **（十）废止现行相关标准的建议**

无。

## **（十一）其他应予说明的事项**

无。

《两化融合贯标咨询机构服务规范》起草组

2024年10月30日