|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080 |
| CCS | L67 |

团体标准

T/CASMESXXX—2024

数字化转型成熟度贯标咨询机构服务规范

Digital Transformation Maturity Standardization Consulting Agency Service Specifications

（征求意见稿）

2024-xx-xx发布

2024-xx-xx实施

中国中小企业协会 发布

1. 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专利的责任。

本文件由徐州邦贤信息科技有限公司提出。

本文件由中国中小企业协会归口。

本文件起草单位：江苏省特种设备安全监督检验研究院、徐州邦贤信息科技有限公司、江苏云途网络科技有限公司、江苏慧软智能科技有限公司、扬州敏博信息技术有限公司、扬州宝科信息技术服务有限公司、企标邦知识产权（江苏）有限公司、江西维普产业技术研究服务有限公司、徐州粒子云网络科技有限公司、徐州企之蒙知识产权有限公司、山西优品味科技有限公司、徐州仕途信息技术有限公司、徐州创铭景利网络科技有限公司、江苏时客网络科技有限公司、江苏邦贤企业管理有限公司、江苏云电守卫电力科技有限公司、徐州讯铭物联科技有限公司。

本文件主要起草人：魏永、戴雷、张晓娟、周依、卢妹坚、杨箭、张祥、张天宇、邓婕、李宗锋、朱会巧、张玉娇、李宇男、杨毅、郭威、马王、翟舒杨、张焕、周成成。

数字化转型成熟度贯标咨询机构服务规范

1. 范围

本文件规定了数字化转型成熟度贯标咨询机构服务规范的术语和定义、实施原则、基本要求、服务内容、服务流程、服务质量控制与持续改进。

本文件适用于贯标咨询机构对企业数字化转型成熟度的咨询、指导和服务。

1. 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 43439-2023 [信息技术服务 数字化转型 成熟度模型与评估](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB/T%2043439-2023&v=GB/T%2043439-2023%24)

《中小企业数字化水平评测指标（2024年版）》（工信厅企业〔2024〕56号）

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

数字化转型 digital transformation

企业应用人工智能、区块链、云计算、物联网、大数据等新一代信息技术，对生产和管理进行改造提升的过程。

咨询机构 consulting service provider

提供咨询服务的组织。

1. 实施原则
	1. 科学性

遵循现代管理科学和相关学科的基本原理。

* 1. 创新性

从管理理念、管理体制和机制、管理方法等多层次、多角度提升管理绩效。

* 1. 系统性

服务应从战略规划、技术实施到组织管理等多个层面综合考虑，以确保数字化转型的全面推进。

* 1. 有效性

咨询方案可操作，能够产生实效。

* 1. 独立性与公正性

咨询机构应在提供服务时保持独立性，避免利益冲突，并以公正、客观的态度开展咨询工作，确保服务建议的科学性和可信性。

1. 基本要求
	1. 机构资质要求

咨询机构应包括但不限于以下基本条件:

1. 须依法纳税，具有健全的财务管理制度，生产运营状况和信用记录良好，未被相关部门列为失信联合惩戒对象；
2. 具备固定的场地，必要的经营设施；
3. 具备提供服务所需的基本硬件设备；
4. 具备健全稳定的技术团队，专业服务能力强，拥有细分行业服务经验的数字化转型相关技术人员；
5. 具备各个行业开展数字化转型相关服务的能力；
6. 准确理解并运用《中小企业数字化水平评测指标（2024年版）》（工信厅企业〔2024〕56号）等标准，能够依据标准为中小企业提供数字化转型服务。
	1. 专业人员要求

专业人员应具有良好的职业道德素养和所从事工作匹配的能力。

* 1. 服务能力

咨询机构应拥有完善的行业服务生态，具备咨询诊断、数字化解决方案等方面能力，实践过程中需监督改造服务商进行改造工作。

* 1. 质量保障能力

咨询机构应具备较好的咨询服务质量保障能力，包括但不限于以下方面:

1. 建立必要的质量保障措施，并为该措施的实施配置必要的资源，特别是监测人员；
2. 建立顾客满意度测评和顾客投诉处理、内部纠错机制，定期组织内部人员展开项目状态评审，必要时邀请专家参与。
3. 服务内容
	1. 数字化转型成熟度评估

通过对客户现有数字化转型情况的评估，分析企业在数字化转型中的优势和不足，提供详细的评估报告。

* 1. 成熟度标准体系构建

依据行业标准和最佳实践，帮助客户构建适合的数字化转型成熟度标准体系，明确标准化管理框架。

* 1. 战略规划与实施方案设计

为客户量身定制数字化转型战略规划，并设计具体的实施方案，确认改造前状态，明确改造标准，调集各方资源，对数字化转型项目实施进度、质量负责。

* 1. 数字化技术选型与实施支持

根据客户需求，提供数字化技术选型服务，帮助客户选择适合其发展目标和运营模式的技术方案，并提供技术实施支持。

* 1. 数字化平台建设与优化

帮助客户规划并建设符合其业务需求的数字化平台（如ERP、CRM系统、数据仓库等），并提供后续优化建议。

* 1. 培训与能力建设

提供数字化转型相关知识和技术培训，提升客户员工的转型意识和能力。

* 1. 数据治理与数据资产管理

帮助客户建立科学的数据治理体系，规范数据采集、存储、分析及使用，确保数据质量和数据安全，并推动数据资产化管理。

* 1. 智能化应用设计与落地

在数字化转型过程中，协助客户设计和实施人工智能、自动化、机器人流程自动化（RPA）等智能化应用，提升企业的运营效率与决策智能。

* 1. 变革管理与文化建设

提供变革管理咨询服务，帮助客户推动组织文化变革，培养适应数字化转型的企业文化和员工心态，保障转型的长期可持续性。

* 1. 网络安全与合规性咨询

帮助客户建立符合国家及行业规定的网络安全标准体系和合规管理框架，确保数字化转型过程中的数据安全和法律合规。

* 1. 企业数字化战略落地支持

提供实施跟踪与支持，确保客户数字化战略的执行与落实，帮助客户调整战略方向，确保目标达成。

* 1. 行业分析与趋势预测

根据客户所在行业的发展趋势，为客户提供数字化转型相关的行业分析与趋势预测，帮助客户提前布局未来的数字化战略。

* 1. 数字化转型成功案例分享与借鉴

为客户提供来自同行或不同行业的数字化转型成功案例，帮助客户通过借鉴他人的成功经验，提高转型的成功率。

1. 服务流程
	1. 业务洽谈
		1. 咨询机构通过各种市场开发的方法，获取意向信息，确定有引入咨询服务需求的企业，并展开洽谈。洽谈的过程包括：
2. 对企业的基本情况做初步评价，包括访谈、问卷和现场观察；
3. 向企业提供建议书和其他附加需求说明材料；
4. 通过反复沟通商讨，确定咨询服务需求的深度和范围，并据此拟定合同内容；
5. 根据洽谈的需要，配置适合项目实施的项目组成员，并获得企业的认可。
	* 1. 准确理解需求对成功实施项目极为重要，前期的沟通与业务洽谈应充分沟通，以确保对需求的理解正确、符合实际情况。
	1. 签订合同
		1. 咨询服务合同宜包括约首部分、主要部分、约尾部分，应明确约定以下具体要求：
6. 合同的订立、生效、履行、变更、权利义务终止和违约责任等，应严格遵守《中华人民共和国合同法》的规定，并应遵守合同内容所涉的我国其他有关法律、法规、规章等规范性法律文件；
7. 合同的订立和履行应遵循平等、自愿、公平、诚实信、协商一致的原则，尊重社会公德，维护经济秩序，保护社会公共利益；
8. 合同应优先采用书面形式，以合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地并可被证明地表现所载内容的形式订立，有法律特殊规定的从其规定。
	* 1. 合同各签订各方应树立依法委托、守信经营、风险控制等法律意识，应建立合同风险评估、合同谈判、合同履行过程监控等合同管理制度。
	1. 需求分析

需求分析是数字化转型咨询服务的第一步，目的是通过与客户的沟通，深入了解客户的具体需求、面临的挑战、转型目标、现有的技术和管理水平等，以确保后续服务方案的精准性和可行性。主要步骤有：

1. 客户访谈与调研；
2. 现状评估；
3. 竞争分析；
4. 目标明确。
	1. 现场诊断与评估
		1. 确定服务合同和项目启动条件后，咨询机构应策划具体的现场诊断计划，并安排配置的项目团队，依据GB/T 43439-2023中的模型和框架展开现场诊断。诊断的过程包括：
5. 拟定诊断计划和诊断实施全过程计划，并获得企业认可；
6. 策划诊断所需的各类工具，包括访谈大纲、问卷、数据收集清单，并获得企业认可；
7. 按策划的进程和方式和合同约定的范围，展开全面细致的信息收集活动；
8. 对收集的信息进行综合分析和评估，围绕目标进行分析，并编撰诊断报告；
9. 提交诊断报告，组织企业相关人员研讨、沟通，确定诊断结论是否符合实际情况；
10. 诊断报告通过企业评审后，正式提交诊断报告。
	* 1. 提交诊断报告时，应注意识别项目实施的约束条件、潜在风险和项目变更的潜在倾向。
	1. 方案设计与规划

方案设计阶段是将需求分析转化为具体可执行的服务方案，包括数字化转型的战略、技术路线、实施步骤等。在此阶段，咨询机构需要为客户提供一个清晰、可执行的数字化转型路线图。主要步骤有：

1. 方案框架设计；
2. 技术路线规划；
3. 资源规划与分配；
4. 风险评估与管理；
5. 预算与成本控制。
	1. 实施指导

在方案设计与规划阶段完成后，进入实际的实施和执行阶段。此时，咨询机构将根据前期方案，逐步将数字化转型的各项任务落实到具体的项目中。主要步骤有：

1. 项目启动与团队组建；
2. 系统集成与开发；
3. 流程优化与自动化；
4. 数据迁移与整合；
5. 技术培训与知识转移。
	1. 过程监控与调整
		1. 咨询机构应按策划方案的阶段节点及结束时，与顾客共同组织项目实施成效评估。评估方法应是预先策划，其结果应能被企业接受。评估过程包括：
6. 进度监控；
7. 质量控制；
8. 问题识别与处理；
9. 客户沟通。
	1. 成果提交
		1. 咨询机构在每个项目结束后，应组织对该项目的实施过程和成效进行总结，以提高企业数字化转型咨询服务的策划、实施和服务能力。总结过程包括：
10. 应结合项目的策划、实施、评估等资料，对项目进行综合总结；
11. 应对企业反馈、诊断准确性、方案修订情况、实施偏差及偏差修正、实施过程的顾问表现等信息进行综合收集整理和编撰总结报告；
12. 总结报告通过内部评审后，整理项目实施的所有过程文件和评估报告归档管理。
	* 1. 管理咨询服务机构在项目最终验收工作开始前向顾客提供项目成果清单，顾客能够按成果清单做确认，应关注：
13. 项目成果的要求和期望、验收方法；
14. 项目周期、可产生的变化和必要的文件；
15. 合同约定的附加成果，或财务效益要求；
16. 关于顾客满意度的评价结论；
17. 关于项目计划、沟通与培训的辅助措施等措施的实施成效。
18. 服务质量控制与持续改进
	* 1. 在数字化转型咨询机构的服务过程中，服务质量控制和持续改进是确保项目顺利实施并达到预期效果的关键要素。两者不仅帮助服务提供商在项目实施期间维持高质量标准，还确保最终交付的成果符合客户的需求，并为未来的服务改进提供依据。
		2. 咨询机构应按项目和按年度开展满意度调查，了解客户对服务的满意情况，并持续改进服务质量。满意度调查宜包含以下方面的内容：
19. 人员的职业素养和专业能力，机构的合同履约情况；
20. 项目交付成果和实施效果；
21. 服务质量、效果、沟通方面；
22. 依据项目环境变化的适应能力。
23.

