

ICS

T/GXDSL

团 体 标 准

T/GXDSL 253—2025

## 企业信息系统咨询与规划服务规范

Specification for Enterprise Information System Consultation and Planning Services

征求意见稿

2025 - - 发布

2025 - - 实施

广西电子商务企业联合会 发布

目 次

前 言 ..... II

一、引言 ..... 1

二、范围 ..... 1

三、规范性引用文件 ..... 1

四、术语和定义 ..... 2

五、基本原则 ..... 3

六、服务提供方要求 ..... 3

七、服务过程与方法 ..... 4

八、服务内容与交付物 ..... 5

九、服务质量管理、评价与改进 ..... 5

十、服务合同、费用、保密与安全 ..... 6

十一、附则 ..... 6

## 前 言

本文件依据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。

本文件由广西产学研科学研究院提出。

本文件由广西电子商务企业联合会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

# 企业信息系统咨询与规划服务规范

## 一、引言

在数字经济成为全球经济增长新引擎的时代背景下，企业信息系统作为支撑现代企业运营、管理和创新的核心基础设施，其规划、建设与治理的成败直接关系到企业的生存与发展。科学、前瞻、可落地的信息系统咨询与规划，是企业把握数字化转型机遇、构建可持续竞争优势的战略基石。当前，我国企业在信息系统建设中仍普遍面临战略与业务脱节、技术选型盲目、数据孤岛丛生、投资回报不清、风险管控不足等诸多挑战，亟需专业化、体系化、规范化的咨询服务来引领。为提升企业信息系统咨询与规划服务的专业水准和质量，保障信息系统投资的有效性和安全性，广西产学研科学研究院联合信息技术、企业管理、标准化等领域的专家学者及行业领先服务商，在深入分析企业信息化需求与最佳实践的基础上，依据国家相关法律法规、政策导向和技术标准，制定本《企业信息系统咨询与规划服务规范》团体标准。本标准的制定旨在为企业信息系统咨询与规划服务提供涵盖服务原则、服务内容、过程方法、成果质量、人员能力、服务管理的完整规范框架，引导服务机构建立科学、严谨、实效的服务体系，助力企业实现数字化转型的战略目标。

## 二、范围

本标准规定了企业信息系统咨询与规划服务的基本原则、服务提供方要求、服务过程与方法、服务内容与交付物、服务质量管理、服务人员能力、服务合同与费用、保密与安全以及服务评价与改进等方面的要求。本标准适用于面向各类企业（含制造、服务、金融、能源、商贸等行业）提供信息系统战略规划、架构设计、技术选型、实施路线图、投资效益分析、风险管控等咨询与规划服务的专业机构与人员。其他组织的信息系统规划活动可参照执行。涉及国家秘密的信息系统规划服务，应严格遵守国家保密法律法规和相关标准。

## 三、规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语  
GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求  
GB/T 20918-2023 信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求  
GB/T 28827.1-2022 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求  
GB/T 29264-2023 信息技术服务 分类与代码  
GB/T 30850.1-2023 信息技术服务 治理 第1部分：通用要求  
GB/T 32400-2023 信息技术服务 从业人员能力评价要求  
GB/T 33136-2023 信息技术服务 数据中心服务能力成熟度模型  
GB/T 34078.1-2023 信息技术服务 数字化转型 第1部分：通用要求  
GB/T 35273-2023 信息安全技术 个人信息安全规范  
GB/T 37973-2023 信息安全技术 大数据安全管理指南  
GB/T 39116-2023 智能制造能力成熟度模型

GB 17859-2023 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求  
《中华人民共和国网络安全法》（2017 年施行）  
《中华人民共和国数据安全法》（2021 年施行）  
《关键信息基础设施安全保护条例》（国务院令 2021 年第 745 号）

#### 四、术语和定义

GB/T 19000-2016、GB/T 20918-2023、GB/T 29264-2023 界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

##### （一）企业信息系统

企业为实现其业务目标和管理职能，应用信息技术构建的，用于数据采集、处理、存储、传输、检索和应用的人机系统总称。

##### （二）信息系统咨询与规划服务

基于专业理论、方法和工具，帮助企业分析业务与信息化现状，诊断问题与需求，设计信息系统发展战略、目标架构、实施路径、投资计划及治理体系的全过程智力服务。

##### （三）服务提供方

依法设立，具备相应资质和能力，为企业提供信息系统咨询与规划服务的专业机构。

##### （四）客户

接受信息系统咨询与规划服务的企业组织。

##### （五）利益相关方

与服务活动或规划成果存在利益关系的组织或个人，包括客户内部各业务部门、管理层、IT 部门、最终用户，以及可能的外部供应商、合作伙伴等。

##### （六）企业架构

描述企业关键业务、信息、应用和技术资产及其相互关系的整体蓝图，是业务战略与 IT 战略之间的桥梁。

##### （七）现状诊断

通过系统性的调研、访谈、分析和评估，全面了解企业业务运营、信息化水平、数据资源、技术设施及管理能力的当前状态、优势与短板的过程。

##### （八）目标架构

为实现企业未来业务战略和信息化愿景而设计的，包括业务架构、数据架构、应用架构、技术架构在内的理想状态描述。

### （九）实施路线图

为从现状过渡到目标架构而制定的，包含具体项目、优先级、时间表、资源需求、依赖关系和关键里程碑的阶段性行动计划。

### （十）业务与 IT 对齐

确保信息技术投资、项目和能力建设与企业业务战略、目标和流程保持协调一致，最大化 IT 业务价值的过程。

## 五、基本原则

企业信息系统咨询与规划服务应遵循战略导向、业务驱动、架构引领、价值为本和风险可控五项基本原则。战略导向原则要求咨询服务必须紧密围绕并服务于企业的整体发展战略和数字化转型目标。规划活动应从解读企业愿景、使命和战略入手，确保信息系统的未来蓝图是支撑战略落地的关键使能器，而非孤立的技术堆砌。服务提供方需深刻理解行业趋势、竞争格局和技术演进，帮助企业识别信息技术带来的战略机遇与威胁。

业务驱动原则强调规划必须以业务需求为根本出发点。咨询过程应始于对客户业务流程、运营模式、核心能力和痛点需求的深入分析，确保信息系统的设计始终以提升业务效率、创新业务模式、改善客户体验、创造业务价值为核心目标。IT 部门与业务部门的深度融合与共识建立是规划成功的关键，咨询服务应促进双方的沟通与协同。

架构引领原则是现代企业信息系统规划核心理念。应采用科学、系统的企业架构方法论（如 TOGAF、Zachman 等）或适应性的架构框架，从业务架构、数据架构、应用架构和技术架构多个维度，设计清晰、一致、灵活且可持续演进的目标状态。良好的架构设计能够确保信息系统的整体性、集成性、可扩展性和技术债务的可控性，避免形成新的信息孤岛。

价值为本原则要求规划工作必须关注并量化信息系统投资带来的业务价值。咨询服务应帮助企业建立 IT 投资的价值评估模型，不仅关注技术指标的实现，更要分析对收入增长、成本节约、风险降低、客户满意度提升等方面的贡献。规划方案应进行投资回报分析，明确收益、成本、风险和关键成功因素，为管理决策提供依据。

风险可控原则是保障规划可行性和实施安全的基础。规划过程需全面识别和评估技术风险（如技术选型失误、集成复杂度）、管理风险（如组织变革阻力、能力缺口）、安全风险（如数据泄露、系统中断）和财务风险（如预算超支、收益不达预期），并提出相应的风险规避、转移、缓解和应对策略。规划方案应符合国家网络安全、数据安全和个人信息保护的法律法规要求。

## 六、服务提供方要求

服务提供方作为专业的责任主体，应具备与其承诺服务等级和承担责任相匹配的资质与能力。首先，应是依法注册并持续经营的独立法人实体，具有稳定的财务状况和良好的商业信誉。其次，应建立并持续运行符合 GB/T 19001-2016 标准的质量管理体系，或建立专门的服务质量保障体系，确保服务过程可控、质量可追溯、交付物规范。该体系应覆盖从项目启动、需求分析、方案设计、报告编制到交付验收

的全过程。

人员能力是服务提供方的核心资产。应拥有一支结构合理、经验丰富的专业顾问团队。团队中应包含具备业务分析、企业架构、技术战略、项目管理、数据治理、信息安全等不同专长的人才。项目负责人应具备至少八年以上 IT 咨询或相关领域工作经验，主导过三个以上中型或大型企业信息系统规划项目，并拥有相关的高级专业技术资格或认证（如 TOGAF 认证、PMP、CISA 等）。核心顾问成员应具备本科及以上学历，拥有五年以上相关经验，并持续接受专业培训和知识更新，建议每人每年参加不少于 40 学时的专业培训。服务提供方应建立完善的内部知识管理体系，积累行业案例、方法论工具和最佳实践。

服务提供方应具备必要的技术资源和服务支撑能力。包括拥有或能便捷获取行业分析数据库、技术趋势研究报告、架构设计工具、建模软件等专业资源。应建立规范的案例库和项目档案管理制度。鼓励服务提供方基于 GB/T 33136-2023 等标准，建立并提升自身在特定领域（如数据中心、云计算、智能制造）的服务能力成熟度。应具备处理服务纠纷和客户投诉的机制，并建议根据项目风险等级购买相应的职业责任保险。

## 七、服务过程与方法

一个完整、规范的服务过程是保障规划质量的基础。典型的服务过程可分为五个主要阶段：项目启动与范围界定、现状调研与诊断分析、未来愿景与目标架构设计、实施规划与路线图制定、成果汇报与后续支持。每个阶段应有明确的任务、方法、交付物和里程碑。

项目启动与范围界定是成功的开端。服务提供方应与客户共同成立联合项目组，明确双方的项目负责人及成员角色职责。通过高层访谈和研讨会，深入理解客户的战略意图、核心诉求和项目期望。在此基础上，共同界定清晰、可衡量的项目范围、目标、主要交付物、工作方法、时间计划、沟通机制和成功标准，并形成得到双方确认的《项目章程》或《工作说明书》。

现状调研与诊断分析是规划的依据。应采用多元化的方法收集信息，包括：文档研读（战略文件、业务流程、系统文档、报表等）、深度访谈（覆盖高层、中层管理者和关键用户）、问卷调查、实地考察、系统工具扫描等。分析内容应全面覆盖业务现状（战略、流程、组织、绩效）、应用系统现状（功能、性能、集成度、用户满意度）、数据资源现状（数据资产、质量、标准、管理）、技术基础设施现状（硬件、网络、平台、安全）以及 IT 治理与管理现状（组织、流程、人员、投资）。诊断应运用 SWOT 分析、成熟度模型（如参照 GB/T 39116-2023 评估智能制造能力）、标杆对比等方法，识别优势、劣势、机会、威胁，并提炼出关键的业务驱动力和信息化需求。

未来愿景与目标架构设计是规划的核心。应基于战略和诊断结果，与客户共同描绘未来 3-5 年的业务和信息化愿景。运用企业架构方法，自上而下地设计目标状态：首先设计目标业务架构，定义未来支持战略所需的业务流程、组织能力、业务服务；其次设计目标数据架构，定义关键数据实体、数据流、数据治理体系；再次设计目标应用架构，规划支撑业务能力所需的应用系统组合、功能边界及集成关系；最后设计目标技术架构，规划基础设施、平台、网络、安全等技术组件与标准。架构设计应遵循模块化、松耦合、高内聚的原则，确保灵活性和可扩展性。

实施规划与路线图制定是规划的落地桥梁。将宏伟的蓝图分解为可执行、可管理、可衡量的具体项目群或项目集。为每个项目定义其目标、范围、主要功能、预估投资、预期收益、关键干系人、依赖关系和风险。根据业务价值、实施难度、资源依赖和风险等因素，对项目进行优先级排序。制定分阶段的实施路线图，明确各阶段的起止时间、主要项目、资源投入预算和关键里程碑（通常划分为近期 1 年内、中期 1-3 年、远期 3-5 年）。路线图应具有足够的灵活性以适应未来变化。同时，需制定详细的投资估算和效益分析报告，以及配套的 IT 治理模式优化建议、组织与人才发展计划、变革管理策略和数据治理方案。

成果汇报与后续支持是价值传递的环节。通过正式汇报会，向客户决策层和关键干系人清晰阐述规划成果，包括现状诊断结论、未来愿景、目标架构、实施路线图及投资效益分析，解答疑问，获取共识与批准。交付完整的规划文档包。规划完成后，可根据约定提供一定期限的后续支持服务，如协助启动首批项目、进行架构审议、跟踪规划执行情况等。

在方法层面，服务提供方应根据项目特点和客户实际，灵活选择和综合运用多种方法论与工具，如战略分析工具（PESTEL、五力模型）、业务建模工具（BPMN）、架构开发方法（ADM）、项目管理工具（如制定路线图的甘特图、项目组合管理工具）以及各类原型设计、数据分析工具。鼓励在合规前提下，探索应用设计思维、敏捷方法进行规划过程中的共创与迭代。

## 八、服务内容与交付物

标准化的服务内容与高质量的交付物是衡量服务价值的具体体现。核心服务内容应覆盖以下层面：首先是战略一致性分析，确保 IT 战略与企业业务战略高度对齐；其次是现状评估与需求分析，全面把握现状并识别真实需求；第三是企业架构规划，包括业务、数据、应用、技术四个架构域的设计；第四是信息系统项目规划，定义具体的项目群/项目集；第五是实施路线图与投资规划；第六是 IT 治理与组织保障规划；第七是信息安全与合规性规划。

相应的关键交付物体系应至少包括：

《项目章程/工作说明书》：明确项目目标、范围、方法、团队、计划。

《现状诊断与分析报告》：全面呈现业务、应用、数据、技术及治理现状的评估结果，包含成熟度评价、关键问题与根因分析。

《信息化战略与目标架构报告》：阐述基于业务战略的未来信息化愿景、目标原则、以及详细的业务架构、数据架构、应用架构和技术架构设计蓝图，通常包含架构视图、模型和标准。

《信息系统实施路线图》：详细描述分阶段（如近期、中期、远期）的建设项目清单、每个项目的描述、优先级、时间安排、主要里程碑、依赖关系、资源需求概算。

《投资效益分析与预算报告》：对规划期内的 IT 投资进行总体估算和分年度预算安排，并对主要项目的预期业务效益（财务与非财务）进行分析与量化评估。

《IT 治理与组织能力提升建议》：包括建议的 IT 决策机制、组织架构优化方案、关键流程设计（如项目管理、供应商管理、服务管理）、以及 IT 人才发展与培养计划。

《数据治理体系规划方案》：定义数据管理组织、政策、标准、流程和技术工具框架。

《信息安全与合规性规划》：确保规划方案满足国家网络安全等级保护（GB 17859-2023）、数据安全法、个人信息保护法（GB/T 35273-2023）等要求，提出安全体系框架和建设重点。

所有交付物应结构清晰、内容完整、论述严谨、图文并茂、语言规范，符合专业文档标准。最终成果应整合为一份主报告和多份支撑附件，便于客户理解、决策与执行。

## 九、服务质量管理、评价与改进

建立并实施有效的服务质量管理体系是保障服务水准的核心。服务提供方应在项目全生命周期实施质量控制。在项目启动阶段，对项目方案进行内部评审；在项目执行关键节点（如现状诊断完成、架构设计初稿），组织内部或邀请外部专家进行阶段评审；在最终报告交付前，执行严格的多级审核（项目组内审、技术委员会或资深专家评审、质量管理部门合规性审查）。评审应关注内容的完整性、数据的准确性、方法的适当性、逻辑的严密性、结论的合理性以及是否符合相关标准和客户要求。

应建立常态化的服务评价与客户反馈机制。在项目结束后，通过结构化的客户满意度调查、关键干



系人访谈等方式，收集对服务过程、顾问专业度、交付物质量、沟通效果和最终价值的反馈。评价指标可包括：战略目标契合度、架构设计的先进性与可行性、路线图的可操作性、投资回报分析的清晰度、交付及时性、沟通协作有效性等。建议设定客户满意度目标值不低于 4.5 分（5 分制）。

基于评价反馈、项目复盘、内部审核以及行业最佳实践更新，服务提供方应建立系统的持续改进机制。定期（如每年度）进行服务质量管理评审，分析趋势、识别问题、总结经验教训。改进措施可能涉及：优化服务流程与方法论、更新知识库与工具模板、加强特定行业或技术领域的专项能力建设、完善顾问培训体系、修订质量管理文件等。通过计划、执行、检查、处理的闭环管理，驱动服务能力与客户价值的持续提升。

## 十、服务合同、费用、保密与安全

服务合同是界定双方权责的法律基础，应内容完备、权责清晰。合同除一般条款外，须明确约定：服务范围与具体工作内容、项目里程碑及交付物清单、双方项目团队及负责人、项目时间表与各阶段截止日期、服务费用总额、支付方式与时间节点（通常与里程碑挂钩）、交付物验收标准与程序、知识产权归属（通常客户拥有为该项目支付的交付物的使用权，服务方保留背景知识产权和方法论）、保密义务、违约责任、争议解决方式、合同变更与终止条件等。

服务费用应在公平合理、透明协商的基础上确定。计费方式可根据项目复杂性、投入人力与时间、服务价值等因素，采用固定总价、基于人天的单价、或成本加成等模式。费用报价应清晰列明费用构成。鼓励基于价值的部分风险共担或绩效挂钩的收费模式探索，但需有清晰的衡量指标。

保密与安全是服务的红线要求。服务提供方应对在服务过程中获取的客户一切非公开信息，包括商业战略、运营数据、技术细节等，承担严格的保密责任，并与项目成员签订保密协议。所有交付物及工作成果的传播和使用须限于合同约定范围。规划活动本身及输出的规划方案，必须将网络安全、数据安全和个人信息保护作为核心设计原则，确保符合《网络安全法》、《数据安全法》及 GB 17859-2023 等国家强制性标准的要求，对关键信息基础设施的规划需额外遵循专门条例。

## 十一、附则

本标准由广西产学研科学研究院提出并归口。

本标准起草单位：广西产学研科学研究院、中国电子信息行业联合会、国家工业信息安全发展研究中心、用友网络科技股份有限公司、华为技术有限公司。

本标准主要起草人：王建国、李明远、张伟、陈静、刘志强、周晓峰、黄永辉、赵立军。

本标准于 2025 年 12 月 11 日首次发布。

本标准解释权归广西产学研科学研究院所有。

任何组织或个人在实施本标准过程中遇到问题，可向归口单位咨询。随着信息技术的快速演进和企业数字化转型实践的深入，本标准将适时进行复审和修订，一般复审周期不超过三年。

---