

## 工业互联网上云企业履约能力评价要求

Evaluation requirements for performance ability of Cloud enterprise  
on industrial Internet

工业互联网产业联盟  
(2020 年 8 月 21 日发布)



## 声 明

本报告所载的材料和信息，包括但不限于文本、图片、数据、观点、建议，不构成法律建议，也不应替代律师意见。本报告所有材料或内容的知识产权归工业互联网产业联盟所有（注明是引自其他方的内容除外），并受法律保护。如需转载，需联系本联盟并获得授权许可。未经授权许可，任何人不得将报告的全部或部分内容以发布、转载、汇编、转让、出售等方式使用，不得将报告的全部或部分内容通过网络方式传播，不得在任何公开场合使用报告内相关描述及相关数据图表。违反上述声明者，本联盟将追究其相关法律责任。

工业互联网产业联盟

联系电话：010-62305887

邮箱：aia@caict.ac.cn



# 目 次

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| 前 言 .....                                                 | III |
| 1 范围 .....                                                | 1   |
| 2 规范性引用文件 .....                                           | 1   |
| 3 术语和定义 .....                                             | 1   |
| 3.1 1                                                     |     |
| 企业信用 Enterprise credit .....                              | 1   |
| 3.2 1                                                     |     |
| 质量保证能力 Quality assurance capability .....                 | 1   |
| 3.3 1                                                     |     |
| 需求匹配能力 Requirement matching ability .....                 | 1   |
| 3.4 1                                                     |     |
| 市场实力 Market strength .....                                | 1   |
| 3.5 2                                                     |     |
| 云能力 Cloud capability .....                                | 2   |
| 3.6 2                                                     |     |
| 工业互联网平台类企业 Industrial Internet Platform enterprises ..... | 2   |
| 3.7 2                                                     |     |
| 线下服务类企业 offline service enterprises .....                 | 2   |
| 3.8 2                                                     |     |
| 项目经营类企业 Project management enterprises .....              | 2   |
| 3.9 2                                                     |     |
| ODM 类企业 Original Design Manufacturer enterprises .....    | 2   |
| 3.10 2                                                    |     |
| OEM 类企业 Original Equipment Manufacturer enterprises ..... | 2   |
| 3.11 2                                                    |     |
| 商业服务类企业 business service enterprises .....                | 2   |
| 3.12 2                                                    |     |
| 技术服务类企业 Technical service enterprises .....               | 2   |
| 4 原则和目标 .....                                             | 2   |
| 4.1 基本原则 .....                                            | 2   |

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| 4.2 评价目标.....                             | 3   |
| 5 要求.....                                 | 3   |
| 5.1 评价指标.....                             | 3   |
| 5.2 评价方法.....                             | 3   |
| 6 评价申请.....                               | 6   |
| 6.1 综合星级申请.....                           | 6   |
| 6.2 单项星级申请.....                           | 6   |
| 6.3 专项评价申请.....                           | 6   |
| 7 评价结果.....                               | 6   |
| 8 星级管理.....                               | 6   |
| 参考资料.....                                 | 7   |
| 附录 A 工业互联网平台类企业履约能力评价指标（规范性附录）.....       | 8   |
| 附录 B.1 线下服务类企业履约能力评价指标（规范性附录）.....        | 22  |
| 附录 B.2 线下服务类企业提供产品或服务过程的专项能力评价指标.....     | 33  |
| 附录 C.1 项目经营类企业履约能力评价指标.....               | 44  |
| 附录 C.2 项目经营类企业提供产品或服务过程的专项能力评价指标.....     | 57  |
| 附录 D.1 ODM/OEM 类企业履约能力评价指标.....           | 72  |
| 附录 D.2 ODM/OEM 类企业提供产品或服务过程的专项能力评价指标..... | 86  |
| 附录 E.1 商业服务类企业履约能力评价指标.....               | 103 |
| 附录 E.2 商业服务类企业提供产品或服务过程的专项能力评价指标.....     | 116 |
| 附录 F.1 技术服务类企业履约能力评价指标.....               | 128 |
| 附录 F.2 技术服务类企业提供产品或服务过程的专项能力评价指标.....     | 139 |

## 前 言

本标准依据 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由工业互联网产业联盟提出并归口。

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。

**标准牵头单位：**中国质量认证中心、深圳航天工业技术研究院有限公司

**标准起草单位和主要起草人：**

中国质量认证中心：宋向东、杨超、陈泽亮、丁斌斌、王诗宇、周云峰、王祥、王彦辉、姚浩华、孙俊海、贾昊楠、陈昱、蒋庆兰、王宗挺、戴玉东、吴旭静、韩明、毛可昕、齐鸣

深圳航天工业技术研究院有限公司：刘瑞华、郭屹、范海鹏、徐鹏、王鹏、钱岩、苏一敏、丁晓茹

北京航天智造科技发展有限公司：侯宝存

青岛海尔工业研究院有限公司：陈录城、张维杰、任涛林

爱信诺征信有限公司：金端峰

中兴通讯股份有限公司：高峰

机械工业仪器仪表综合技术经济研究所：刘丹

海信集团有限公司：滕伟东

美的集团股份有限公司：孟凡高

上海汽车集团股份有限公司：王越



# 工业互联网上云企业履约能力评价要求

## 1 范围

本标准规定了对工业互联网各类上云企业进行履约能力评价的方法。

本标准适用于：

- a) 上云企业进行自我评价；
- b) 工业互联网平台方对其平台上的企业进行评价；
- c) 第三方机构对上云企业进行第三方评价。

## 2 规范性引用文件

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

GB/T 12905-2000 条码术语

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19580-2012 卓越绩效评价准则

GB/T 29826-2013 云制造 术语

## 3 术语和定义

GB/T 12905、GB/T 19000、GB/T 19580和GB/T 29826界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**企业信用** Enterprise credit

企业履行相应契约的能力及其整体的可信程度。

### 3.2

**质量保证能力** Quality assurance capability

企业持续提供满足要求的产品或服务的本领。

### 3.3

**需求匹配能力** Requirement matching ability

企业按时、按需交付产品或服务的本领。

### 3.4

**市场实力** Market strength

企业同业竞争中的地位与影响力。

3.5

**云能力 Cloud capability**

企业基于云制造协作服务机制，运用云制造协同技术的本领。

3.6

**工业互联网平台类企业 Industrial Internet Platform enterprises**

可集成工厂内部和/或工厂外部的各种数据、服务、用户等各类资源，在此基础上提供工业数据集成分析、应用支撑能力和基础应用能力的企业。

3.7

**线下服务类企业 offline service enterprises**

指协助制造业企业及技术服务类企业上云及线下管理的企业。

3.8

**项目经营类企业 Project management enterprises**

具有独到的研发设计和市场销售能力的企业。通常，项目经营企业仅控制创意与设计、知识产权、商业模式等核心环节，通过线上平台和线下载体实现产业链配套、经营管理的“去中心化”。

3.9

**ODM 类企业 Original Design Manufacturer enterprises**

基于自身的管理体系和产品设计，为一个或多个需方生产加工相同产品的企业。

3.10

**OEM 类企业 Original Equipment Manufacturer enterprises**

基于需方的设计要求，利用自身的生产能力为需方生产加工产品的企业。

3.11

**商业服务类企业 business service enterprises**

属于现代服务业的范畴，包括金融与投资、第三方售后服务等人力资本密集型行业。

3.12

**技术服务类企业 Technical service enterprises**

在工业互联网中提供专业化技术资源的企业。

**4 原则和目标**

**4.1 基本原则**

评价方法应是客观的，并能给出有意义的可再现的结果。评价信息应全面、真实、可靠、有效。评价过程应遵守相关方的数据安全和保密要求。

**注：当用于评价的数据和信息来自于第三方机构时，第三方机构应当具有公信力且由评价结果的采信方对此确认。**

## 4.2 评价目标

### 4.2.1 单项评价

评价指标体系包括企业信用、质量保证能力、需求匹配能力、市场实力、云能力等五个大项，根据每个大项的单项总得分，计算得出该企业的单项星级，单项星级由低到高的顺序为：一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

### 4.2.2 综合评价

根据单项评价的结果，结合五个大项的权重系数，综合计算得出该企业的综合星级，综合星级由低到高的顺序为：一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

### 4.2.3 专项能力评价

以企业提供产品或服务的过程阶段为评价对象，如研发、采购、生产和服务提供、监测、销售、物流、售后等，对企业生产经营各阶段的能力进行分段式评价，即为专项能力评价，最终得出《企业提供产品或服务的专项能力报告》。

## 5 要求

### 5.1 评价指标

#### 5.1.1 指标分类

根据评价实施的应用场景不同，本标准中的评价指标可分为三类，即线上指标、线下指标、线上与线下结合指标。具体评价指标遵照附录的内容。

#### 5.1.2 线上指标

指采用企业自评、第三方数据征信的形式在工业互联网上即可实施的评价指标。当采用企业自评的形式时，需进行数据验证，用于验证的数据来源包括但不限于：

- 1) 工业互联网平台方的数据；
- 2) 经评价结果采信方确认的其他组织提供的数据；
- 3) 第三方认证机构进行现场实地审查的数据。

#### 5.1.3 线下指标

指需要第三方认证机构派员到企业现场进行实地核查的评价指标。

#### 5.1.4 线上与线下结合指标

既要通过线上验证，又要进行现场核查的评价指标。

### 5.2 评价方法

#### 5.2.1 单项星级评价方法

单项评价包括企业信用、质量保证能力、需求匹配能力、市场实力、云能力，每个单项满分 1000 分，对每个单项下的所有指标进行评价，包括线上指标、线下指标、线上与线下结合指标。

单项星级评价规则见表 1。

表 1 单项星级评价规则

| 单项星级 | 要求                                  |
|------|-------------------------------------|
| 一星级  | 单项评价得分大于等于 500 分，小于 600 分（不含 600 分） |
| 二星级  | 单项评价得分大于等于 600 分，小于 700 分（不含 700 分） |
| 三星级  | 单项评价得分大于等于 700 分，小于 800 分（不含 800 分） |
| 四星级  | 单项评价得分大于等于 800 分，小于 900 分（不含 900 分） |
| 五星级  | 单项评价得分大于等于 900 分                    |

5.2.2 综合星级评价方法

根据开展履约评价的目的和要求，对评价指标进行甄选，采用行业调研和数据建模的方式对所选指标进行权重分配。综合星级评价的项目见图 1 所示。

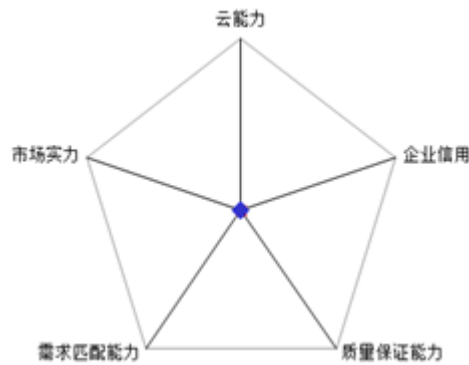


图 1 综合星级评价项目

综合评价满分为 1000 分，综合评价得分计算方法见表 2。综合星级评价规则见表 3。

表 2 综合评价得分计算方法

| 序号 | 单项评价指标 | 权重百分比 | 单项评价得分 | 综合评价得分                              |
|----|--------|-------|--------|-------------------------------------|
| 1  | 企业信用   | X1    | S1     | $S = \sum_{i=1}^n (S_i \times X_i)$ |
| 2  | 质量保证能力 | X2    | S2     |                                     |
| 3  | 市场实力   | X3    | S3     |                                     |
| 4  | 需求匹配能力 | X4    | S4     |                                     |
| 5  | 云能力    | X5    | S5     |                                     |

表 3 综合星级评价规则

| 综合星级 | 要求                                                                  |
|------|---------------------------------------------------------------------|
| 一星级  | 五个单项同时满足：单项的线上指标评价得分大于等于此单项线上指标满分的 60%。                             |
| 二星级  | 五个单项同时满足：单项的线上指标评价得分大于等于此单项线上指标满分的 65%。                             |
| 三星级  | 五个单项同时满足：单项的线上指标评价得分大于等于此单项线上指标满分的 70%。                             |
| 四星级  | 全指标（线上指标+线上与线下结合指标+线下指标）的综合评价得分大于等于 800 分；五个单项同时满足：单项评价得分不低于 800 分。 |
| 五星级  | 全指标（线上指标+线上与线下结合指标+线下指标）的综合评价得分大于等于 900 分；五个单项同时满足：单项评价得分不低于 900 分。 |

### 5.2.3 专项能力评价方法

专项评价不同于星级评价，是对企业提供产品或服务过程的能力进行的专门分阶段的评价，由于评价指标专业性高，应由专业的认证机构进行实施，并由认证机构出具《企业提供产品或服务过程的专项能力报告》。

专项能力评价的项目见图 2 所示。

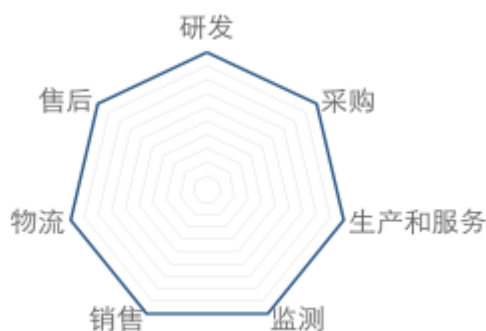


图 2 专项能力评价项目

### 5.2.4 评分规则

对于本标准中的所有指标进行评分时，应遵照表 4 给出的评分规则。

表 4 评价指标的评分规则

| 评分系数    | 要 点                                                                                                                                                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0%~20%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差；</li> <li>■在该评分项要求中没有或有极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势；</li> <li>■在该评分项要求中没有或有极少的相关数据信息，或对比性信息。</li> </ul> |
| 20%~40% | <ul style="list-style-type: none"> <li>■在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和(或)处于初期绩效水平；</li> <li>■在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平；</li> <li>■在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息。</li> </ul>  |

|          |                                                                                                                 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40%~60%  | <p>■在该评分项要求的多数方面有改进和(或)良好水平;</p> <p>■在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段,或处于一般水平;</p> <p>■在该评分项要求中能够获得相关数据,或对比性信息。</p>    |
| 60%~80%  | <p>■在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和(或)良好水平;</p> <p>■与该评分项要求中一些趋势和(或)当前显示了良好到优秀的水平;</p> <p>■在该评分项要求中获得大量相关数据,或对比性信息。</p>     |
| 80%~100% | <p>■在该评分项要求重要的大多数方面,当前结果/水平/绩效达到优良水平;</p> <p>■与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平;</p> <p>■在该评分项要求中能够获得充分相关数据,或对比性信息。</p> |

在确定分数的过程中应遵循以下原则:

- 1) 应当评审评分项中的所有方面,特别是对企业具有重要性的方面;
- 2) 给一个评分项评分时,首先判定哪个分数范围总体上“最适合”企业在本评分项达到的水平。总体上“最适合”并不要求与评分范围内的每一句话完全一致,可在个别要素上有所差距;
- 3) 在适合的范围内,实际分数根据企业的水平与评分要求相接近的程度来判定。

## 6 评价申请

### 6.1 综合星级申请

未获得过综合星级的企业不可越级申请,只能先申请一星级;一星级的企业通过线上自评方式升级到二星级或三星级;三星级及三星级以上的企业须通过线上自评并申请第三方认证机构现场实地审查,才能升到四星级或者五星级。

### 6.2 单项星级申请

单项星级不单独申请,当企业提出综合星级申请,并申请第三方认证机构现场实地审查的情况下才会生成单项星级。

### 6.3 专项评价申请

企业可申请第三方认证机构现场实地审查,获得专项评价结果。

## 7 评价结果

按照本标准第4条和第5条的规则实施评价,计算得出评价结果。

## 8 星级管理

提升星级需要企业自主提出申请,完成相关流程,评价结果符合相应的要求。评价结果的采信方应组织每年度至少一次监督审查,并视情况进行不定期的抽查验证,实行星级动态管理,对不符合要求的企业降低星级或纳入黑名单。

### 参考资料

- [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 27922-2011 商品售后服务评价体系
- [3]GB/T 27925-2011 商业企业品牌评价与企业文化建设指南
- [4]GB/T 31168-2014 信息安全技术 云计算服务安全能力要求
- [5]GB/T 32400-2015 信息技术云计算概览与词汇、信息技术云计算云服务运营通用要求
- [6]LB/T 10001-2015 B2C 电子商务交易服务要求 商品类
- [7]RBT 314-2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南



附录A 工业互联网平台类企业履约能力评价指标  
(规范性附录)

表 A.1 企业信用评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标  | 三级指标     | 评价内容                                                         | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | 外部环境 | 行业背景  | 行业周期     | 根据毛利率、毛利率增长率、销售增长率及经营稳定性、进入与退出壁垒、技术变革等判断行业处于萌芽期，成长期，成熟期还是衰退期 | 线上                       |
| 2  | 经营状况 | 经营基础  | 业务范围     | 经营的其他相关业务内容，经营满足客户需要程度及业务独立完成的能力                             | 线上                       |
| 3  |      |       | 经营规模     | 经营规模化和网络化程度，分支机构设立区域与数量，对分支机构的管理水平                           | 线上                       |
| 4  |      | 竞争能力  | 技术实力     | 科研经费投入情况及企业科研成果、专利、专有技术等                                     | 线上                       |
| 5  |      |       | 产品知名度    | 行业或区域影响力：行业地位、主要市场区域、企业公众形象                                  | 线上                       |
| 6  |      |       |          | 市场占有能力：企业市场份额占有率，注册商标、国家免检产品、获驰名商标称号、及著名商标称号等获得情况            | 线上                       |
| 7  |      |       | 与上下游企业关系 | 与主要上下游企业合作情况及稳定性，议价能力与独立性，往来资金结算方式等                          | 线上                       |
| 8  |      |       | 营销能力     | 营销策略与主要销售方式，营销策划方案制定与执行力度，营销绩效情况                             | 线上                       |
| 9  |      | 经营稳定性 | 经营时间     | 结合所处行业根据企业经营年限长短考察经营稳定性                                      | 线上                       |
| 10 |      |       | 员工稳定性    | 人员总数与人员更换频率（参考企业交纳社保名单），重点考察公司中层以上经营管理人员、技术骨干等核心员工的稳定性       | 线上                       |
| 11 |      |       | 业务稳定性    | 业务来源与客户稳定性、集中度，供销渠道畅通性，近3年销售额变化情况                            | 线上                       |
| 12 |      |       | 成长性      | 结合近三年产品开发或经营时间表等考察项目或服务操作可持续性后续产品开发或经营情况                     | 线上                       |

| 序号 | 一级指标         | 二级指标   | 三级指标      | 评价内容                                             | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|--------------|--------|-----------|--------------------------------------------------|--------------------------|
| 13 |              |        | 融资渠道      | 股东实力、融资渠道及多样化,考察研发投入的可持续性 & 运作资金的充裕度             | 线上                       |
| 14 | 管理状况         | 人力资源   | 股权状况      | 近年来股权是否清晰、稳定,未来有无重大变更                            | 线上                       |
| 15 |              | 经营管理   | 组织架构      | 管理层的权责划分和约束与评价机制、企业主要职能部门及岗位权责设置的合理性、清晰度与完善性     | 线下                       |
| 16 |              |        | 管理制度建设和实施 | 管理制度完备、落实情况                                      | 线下                       |
| 17 |              |        | 项目管理      | 按国家、行业政策或标准和企业内部管理制度进行项目管理水平情况好                  | 线下                       |
| 18 |              |        | 信用管理      | 信用管理体系执行情况,企业信用管理流程控制                            | 线下                       |
| 19 |              |        |           | 信用管理制度制定及执行情况,主要考察合同管理、应收账款管理、客户供应商管理及企业信用档案建设情况 | 线下                       |
| 20 |              |        | 质量管理      | 质量管理体系执行情况,企业业务流程控制                              | 线下                       |
| 21 |              |        | 安全管理      | 安全生产管理制度制订及执行情况,符合行业要求状况                         | 线下                       |
| 22 |              |        | 环保管理      | 环保管理制度制订及执行情况,符合行业要求状况                           | 线下                       |
| 23 |              |        | 财务管理      | 日常财务管理制度制定及执行情况;会计核算规范程度、企业资金管理与控制情况             | 线下                       |
| 24 |              |        | 风险管理      | 企业风险管理制度制定及执行情况                                  | 线下                       |
| 25 | 公共信用信息<br>记录 | 社会责任   | 荣誉证书      | 环保、纳税、慈善等社会责任的奖励情况,政府、行业协会等授予企业及其主要管理人员的奖励、荣誉称号  | 线上                       |
| 26 |              | 各项认证   | 管理体系认证    | 获得国际信用管理体系认证证书(有效期内)                             | 线上                       |
| 27 |              |        | 信用等级认证    | 获得 AAA 级信用等级认证证书(有效期内)                           | 线上                       |
| 28 |              | 企业信用记录 | 资质信用情况    | 企业是否经国家行政管理部门批准依法设立                              | 线上                       |
| 29 |              |        |           | 企业是否依法拥有经营场所的产权证明或租赁协议书                          | 线上                       |
| 30 |              |        |           | 企业注册资金是否真实、合法,无谎报、抽逃等行为                          | 线上                       |
| 31 |              |        |           | 特种服务性行业有无有关部门核发的专项经营许可证明                         | 线上                       |
| 32 |              |        |           | 企业经营项目是否符合国家工商管理部门核准的范围,无超出                      | 线上                       |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标     | 三级指标                         | 评价内容                                                   |                         | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|----------|------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
|    |      |          |                              | 范围经营的行为                                                |                         |                          |
| 33 |      |          |                              | 国家税务机关核发税务代码是否真实有效                                     |                         | 线上                       |
| 34 |      |          |                              | 企业主要负责人无严重失信行为记录                                       |                         | 线上                       |
| 35 |      |          | 被中国联合征信系统和省企业联合征信系统记录的信用行为情况 | 有无失信行为记录                                               |                         | 线上                       |
| 36 |      |          | 违法违规记录                       | 行政(工商、税务、财会、质监、金融、劳保及其它行政主管部门)、司法及行业协会对企业处罚及不良记录情况     |                         | 线上                       |
| 37 |      | 商业履约     | 合同违约记录状况                     | 商业合同履行情况, 法律纠纷与重大投诉情况及其实质影响                            |                         | 线上                       |
| 38 |      | 费用解缴     | 拖欠记录状况                       | 拖欠额度与拖欠时间(并参考核实企业正常经营情况)                               |                         | 线上                       |
| 39 |      | 招标投标信用记录 | 违反招标投标相关法律法规的, 并受到行政处罚的行为    | 有无行政处罚和失信记录(有无行政处罚和失信记录)                               |                         | 线上                       |
| 40 | 财务指标 | 资产营运状况   | 总资产周转率                       | 主营业务收入/[ (期初资产总额+期末资产总额)/2 ]                           |                         | 线上                       |
| 41 |      |          | 应收账款周转率                      | 主营业务收入/[ (期初应收账款余额原值+期初应收票据余额+期末应收账款余额原值+期末应收票据余额)/2 ] |                         | 线上                       |
| 42 |      |          | 流动资产周转率                      | 营业收入净额 / 平均流动资产总额                                      |                         | 线上                       |
| 43 |      |          | 存货周转率                        | 主营业务成本/[ (期初存货+期末存货)/2 ]                               |                         | 线上                       |
| 44 |      |          | 主营收入现金率                      | 主营业务活动现金流入/主营业务收入×100%                                 |                         | 线上                       |
| 45 |      | 成长能力     | 发展能力                         | 三年销售平均增长率(经营不满3年, 按实际经营年数计算)                           |                         | 线上                       |
| 46 |      |          |                              | 三年净资产平均增长率(经营不满3年, 按实际经营年数计算)                          |                         | 线上                       |
| 47 |      |          |                              | 三年利润平均增长率(经营不满3年, 按实际经营年数计算)                           |                         | 线上                       |
| 48 |      |          | 创新能力                         | R&D 费用收入比率                                             | (R&D 费用总额/营业收入净额) ×100% | 线上                       |
| 49 |      |          |                              | 设备更新率                                                  | (三年内固定资产原价增加值/年末固定资     | 线上                       |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标    | 评价内容                                   |                                        | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|--------|---------|----------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------|
|    |      |        |         |                                        | 产原价总值) × 100%                          |                          |
| 50 |      |        |         | 研发成果和应用情况                              | (当年专利、发明、省级以上工法等申报、编制数/当年工程完成数) × 100% | 线上                       |
| 51 |      | 财务效益状况 | 净资产收益率  | 税后利润/[ (期初净资产余额+期末净资产余额)/2] × 100%     |                                        | 线上                       |
| 52 |      |        | 营业收入利润率 | (营业利润/主营业务收入) × 100%                   |                                        | 线上                       |
| 53 |      |        | 主营收入现金率 | (主营业务活动现金流入/主营业务收入) × 100%             |                                        | 线上                       |
| 54 |      |        | 总资产报酬率  | (利润总额+利息支出)/[(期初资产总额+期末资产总额)/2] × 100% |                                        | 线上                       |
| 55 |      |        | 成本费用利润率 | 利润总额/成本费用总额 × 100%                     |                                        | 线上                       |
| 56 |      |        | 毛利率     | (主营业务收入 - 主营业务成本)/主营业务收入 × 100%        |                                        | 线上                       |
| 57 |      | 资金信用状况 | 资产负债率   | (负债总额/资产总额) × 100%                     |                                        | 线上                       |
| 58 |      |        | 现金流负债比率 | (年经营性现金净流入/年末流动负债平均余额) × 100%          |                                        | 线上                       |
| 59 |      |        | 速动比率    | (速动资产/流动负债) × 100%                     |                                        | 线上                       |
| 60 |      |        | 利息保障倍数  | 息税前利润/利息支出                             |                                        | 线上                       |
| 61 |      |        | 流动比率    | 流动资产总额/流动负债总额 × 100%                   |                                        | 线上                       |

表 A.2 质量保证能力评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标    | 三级指标                          | 评价内容                                                | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|---------|---------|-------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------|
| 1  | 质保体系竞争力 | 第三方能力认证 | 质量管理体系认证<br>ISO9001/TS16949 等 | 获得国际质量管理体系认证证书（有效期内）                                | 线上                   |
| 2  | 资源配置    | 设施环境资源  | 设施配置情况                        | 经营场所设施功能完整、布局合理                                     | 结合                   |
| 3  |         |         | 环境资源情况                        | 生产经营所需环境条件是否符合，对环境条件持续符合的保障手段是否具备，环境条件持续符合的监控手段是否齐全 | 线上                   |
| 4  |         | 设备资源    | 设备配置情况                        | 设备配置是否齐全，设备先进性，是否制定了确保设备能力持续满足的规定并予以实施              | 线下                   |
| 5  |         |         | 监视测量设备配置情况                    | 监视测量配置是否齐全，设备是否计量有效，计量是否可追溯至国家基准                    | 结合                   |
| 6  |         | 人力保障资源  | 人员配备情况                        | 人员数量、技术职称、专业匹配性、操作技能与工作要求的匹配性                       | 结合                   |
| 7  |         |         | 人员能力持续符合                      | 是否制定并有效实施人员能力提升规划                                   | 线上                   |
| 8  | 文件记录控制  | 文件控制    | 体系保障                          | 是否建立了文件控制相关规定，规定与企业实际的匹配情况                          | 线上                   |
| 9  |         |         | 实施有效性                         | 设计文件、工艺文件、作业指导文件以及必要的外来文件等管控有效                      | 线下                   |
| 10 |         | 记录控制    | 体系保障                          | 是否建立了记录控制相关规定，规定与企业实际的匹配情况                          | 线上                   |
| 11 |         |         | 实施有效性                         | 记录完整、可追溯，保存期限与记录的匹配性及实际记录保存情况                       | 线下                   |
| 12 | 采购控制    | 供应商的控制  | 供应商的选择                        | 供应商选择的标准、寻源的方式与采购件对成品的质量影响程度的匹配性                    | 线上                   |
| 13 |         |         | 供应商的评价、管理                     | 对供应商的评价及日常管理标准与采购件对成品的质量影响程度的匹配性、评价及管理活动的实施是否按照标准执行 | 线上                   |
| 14 |         | 采购活动的实施 | 采购文件                          | 采购技术要求是否明确，该要求与采购件对成品的质量影响程度的匹配性                    | 结合                   |

| 序号 | 一级指标         | 二级指标     | 三级指标   | 评价内容                                          | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|--------------|----------|--------|-----------------------------------------------|----------------------|
| 15 |              |          | 采购实施   | 是否从经评定的供应商处实施采购活动,采购活动与生产需求的匹配性               | 结合                   |
| 16 | 服务提供过程<br>控制 | 关键工序管控   | 风险识别   | 是否有效识别出服务过程中主要的风险源,并加以分类标识                    | 线下                   |
| 17 |              |          | 工序风险管控 | 是否针对服务过程中的风险进行分析,并采取对应措施,如建立作业文件、建立检验点或质量控制点等 | 线上                   |
| 18 | 监视测量         | 监视测量     | 监视测量要求 | 是对提供的服务配置相关的监视测量,并保留记录                        | 线上                   |
| 19 | 不合格的控制       | 不合格的管控要求 | 要求合理有效 | 是否规定对提供的不合格服务进行处置,是否与实际相匹配                    | 线上                   |
| 20 |              | 不合格的管理   | 处置合理有效 | 对于不合格的处置是否按照规定实施                              | 线下                   |
| 21 | 质量持续改进       | 内部质量审核   | 策划的针对性 | 是否结合风险评估与市场数据针对质量体系运行的情况开展内部审核策划              | 线上                   |
| 22 |              |          | 实施的有效性 | 内部质量审核活动是否按照策划实施                              | 结合                   |
| 23 |              |          | 报告的应用  | 内审的报告是否被作为管理评审输入,是否作为持续改善的输入,并予以实施            | 线下                   |

表 A.3 需求匹配能力评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标    | 三级指标             | 评价内容                                                                       | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|---------|---------|------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1  | 企业资质匹配度 | 企业基本情况  | 企业类型             | 委托制造企业的类型是否匹配；                                                             | 线上                   |
| 2  |         |         | 企业规模             | 企业的生产规模、厂房面积、年销售额、净利润等；                                                    | 结合                   |
| 3  |         | 资质情况    | 资质情况             | 企业的征信情况、市场监督管理公示行为、不良业绩等；                                                  | 线上                   |
| 4  | 产品需求匹配度 | 设计需求    | 产品开发系统需求         | 指为了实现产品所必须的有关系统级需求，如操作系统、网络平台、配置要求、内存与外围设备要求；                              | 结合                   |
| 5  |         |         | 产品设计功能需求         | 指产品在完成系统需求和业务需求，所实现的功能上的需求。产品开发人员对系统的需求、业务需求和原始需求进行分析，从分析描述输入、输出等方面进行具体定义； | 线下                   |
| 6  |         |         | 性能需求             | 指产品在完成业务的性能方面的需求，如射频指标、功耗、省电、环境适应性、EMC 等；                                  | 线下                   |
| 7  |         |         | 造型需求             | 产品外形及造型方面的需求，如颜色、外观、外形；                                                    | 线下                   |
| 8  |         |         | 产品维护需求           | 指产品在生产、售后方面具备可维护性，便于操作和远程控制；                                               | 线下                   |
| 9  |         | 生产加工需求  | 生产设备、加工设备的能力需求   | 企业的生产和制造加工能力和技术条件、精度是否与需求相匹配；                                              | 线下                   |
| 10 |         | 产品测试需求  | 可测试性             | 具备生产、制造、现场测试、远程测试方面的能力及条件；                                                 | 线下                   |
| 11 |         |         | 可靠性需求            | 指整机产品或半成品可靠性方面的设计需求，涉及产品的环境、振动、老化、失效分析等；                                   | 线下                   |
| 12 |         | 认证需求    | 产品认证、市场准入、标准要求符合 | 指产品为了满足认证标准而提出的需求，如入网认证、型号核准、3C、绿色认证、有机、节能；                                | 线上                   |
| 13 |         | 知识产权    | 专利、实用新型、软件著作权    | 产品设计所延伸的专利归属要求及效益；                                                         | 线上                   |
| 14 |         | 产品售后及安装 | 产品售后             | 提供的售后服务及服务周期、收费等；                                                          | 线下                   |
| 15 |         |         | 产品安装需求           | 指从工程及产品使用角度定义产品的可安装性及提供的安装服务；                                              | 线下                   |
| 16 |         | 成本需求    | 物料成本             | 指就供应商所提供的成本估逐步审查及评估，以求证成本的合理性和适用性                                          | 线下                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标      | 评价内容                          | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|------|-----------|-------------------------------|----------------------|
| 17 | 交付   |      | 制造成本      | 生产活动的成本，即企业为生产产品而发生的成本        | 线下                   |
| 18 |      |      | 运输成本      | 单位运输工作量所分摊的运输支出               | 线下                   |
| 19 |      | 交付机制 | 供应商的管理及评价 | 制造商对下游供应商的管理和筛选机制的建立程度        | 线下                   |
| 20 |      |      | 接受紧急订货能力  | 企业是否建立紧急订货通道和紧急订货的生产能力        | 线下                   |
| 21 |      | 交付能力 | 交付及时率     | 交付周期、及时率和延迟性评估                | 线下                   |
| 22 |      |      | 完整性       | 交付货物的性能及外观结构的完整性              | 线下                   |
| 23 |      |      | 库存比例      | 记录完整、可追溯，保存期限与记录的匹配性及实际记录保存情况 | 线下                   |

工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表 A.4 市场实力评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 三级指标        | 评价内容                                                  | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|---------|-------------|-------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 市场规模   | 销售额     | 产品或服务销售额    | 通过对征信平台获取销售额信息                                        | 线上               |
| 2  |        | 市场占有率   | 市场占有率       | 在同行业或细分行业中的排名情况                                       | 线上               |
| 3  | 市场影响力  | 市场美誉度   | 荣誉称号        | 企业及其产品或服务在近三年内获得政府荣誉称号                                | 线上               |
| 4  |        | 行业认可度   | 技术带动作用      | 对上游原材料品质或下游产品和服务质量的技术带动作用，可以根据对原材料或用于服务的产品采用的标准水平进行评价 | 线上               |
| 5  |        |         | 供应商管控体系     | 根据对供应商建立的管控体系的全面和有效性进行评价                              | 线下               |
| 6  |        | 品牌战略    | 品牌战略的制定     | 企业有专门的部门开展品牌工作、制定品牌发展战略，可从战略涵盖质量、服务、营销等各个领域的全面性进行评价   | 线下               |
| 7  |        |         | 品牌战略的执行     | 品牌战略执行力强并卓有成效，品牌价值持续提升                                | 线下               |
| 8  | 市场服务能力 | 信息化服务能力 | 信息化服务       | 提供多种渠道的信息化服务，包括受理投诉                                   | 线上               |
| 9  |        | 一站式服务能力 | 售后服务网点数量与密度 | 提供售后服务网点清单或地图                                         | 线上               |
| 10 |        |         | 客户一站式服务     | 评价从定购到售后的一站式服务能力，包括处理客户投诉                             | 线下               |
| 11 |        | 顾客满意度   | 顾客满意度       | 基于工业互联网历史成交的顾客满意度评价                                   | 线上               |

表 A.5 云能力评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标       | 三级指标           | 评价内容                                                | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|--------|------------|----------------|-----------------------------------------------------|----------------------|
| 1  | 平台基础设施 | 工业数据存储的持久性 | 数据类型           | 应在协议中明确数据类型                                         | 线上                   |
| 2  |        |            | 数据计量单位         | 应在协议中明确数据计量单位                                       | 线上                   |
| 3  |        |            | 数据存储持久性值       | 应在协议中明确数据存储持久性值(以自然月未统计周期,不满一个月按一个月计)               | 线上                   |
| 4  |        |            | 承诺满足的程度        | 是否满足承诺的数据存储持久性值                                     | 线下                   |
| 5  |        | 工业数据可销毁性   | 彻底删除的程度        | 协议中应明确彻底删除的程度                                       | 线上                   |
| 6  |        |            | 清除技术或手段        | 协议中应明确用户要求数据删除时,服务商使用使用的彻底清除技术或手段:如高级清零、文件索引删除、低格等; | 线上                   |
| 7  |        |            | 平台服务终止时,服务商的操作 | 协议中应明确平台服务终止时,服务商的操作:如消磁等;                          | 线上                   |
| 8  |        |            | 删除期限           | 协议中应约定删除期限,如用户停止续费,1周后等。                            | 线上                   |
| 9  |        |            | 承诺满足的程度        | 是否实现彻底删除                                            | 线下                   |
| 10 |        | 工业数据的可迁移性  | 可迁移数据的类型       | 协议中应明确可迁移数据的类型                                      | 线上                   |
| 11 |        |            | 不同迁移支持的数据格式    | 协议中应明确不同迁移支持的数据格式                                   | 线上                   |
| 12 |        |            | 转换成标准格式的技术手段   | 如果是专有格式,是否有技术手段可以转换成标准格式                            | 线上                   |
| 13 |        |            | 迁入和迁出技术手段      | 是否在迁入和迁出提供方便的方式和技术手段,并与用户现有数据保持最大兼容性                | 线上                   |
| 14 |        |            | 承诺满足的程度        | 承诺满足的程度                                             | 线下                   |
| 15 |        | 工业数据私密性    | 技术实现手段         | 协议中应说明通过什么技术实现多用户相互之间不可见                            | 线上                   |
| 16 |        |            | 平台服务商查看数据范围    | 协议中应明确哪些数据有可能被平台服务商查看是否仅查看承诺的平台服务商的可见信息             | 线上                   |
| 17 |        |            | 服务商查看用户数据的方式   | 协议中应明确告知用户服务商查看用户数据的方式是否按照承诺的方式查看用户数据               | 线上                   |
| 18 |        |            | 记录运维人员相关操作     | 协议中应承诺有能力记录运维人员相关操作<br>是否有运维人员的相关操作记录               | 线上                   |
| 19 |        |            | 承诺满足的程度        | 承诺满足的程度                                             | 线下                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标       | 三级指标            | 评价内容                                  | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|------------|-----------------|---------------------------------------|----------------------|
| 20 |      | 工业数据知情权    | 数据的存储位置         | 协议中应说明数据的存储位置                         | 线上                   |
| 21 |      |            | 数据备份情况及备份存储位置   | 协议中应说明数据备份情况及备份存储位置                   | 线上                   |
| 22 |      |            | 数据存储位置是否可选      | 协议中应说明数据存储位置是否可选和可选的方式                | 线上                   |
| 23 |      |            | 数据的使用原则         | 协议中应说明数据的使用原则                         | 线上                   |
| 24 |      |            | 有无跨境流动          | 协议中应承诺有无跨境流动，是否用于国外业务                 | 线上                   |
| 25 |      |            | 数据分析及其用途        | 有无数据分析及其用途                            | 线上                   |
| 26 |      |            | 承诺满足的程度         | 承诺满足的程度                               | 线下                   |
| 27 |      | 基础设施资源弹性调度 | 扩展和缩减的资源类型      | 协议中应说明扩展和缩减的资源类型                      | 线上                   |
| 28 |      |            | 扩展和缩减的维度和单位     | 协议中应说明每一类资源类型的支持的扩展和缩减的维度和单位          | 线上                   |
| 29 |      |            | 扩展和减少资源的时限      | 协议中应说明扩展和减少资源的时限                      | 线上                   |
| 30 |      |            | 每次最大和最小扩展和减少的容量 | 协议中应说明每次最大和最小扩展和减少的容量                 | 线上                   |
| 31 |      |            | 承诺满足的程度         | 承诺满足的程度                               | 线下                   |
| 32 | 工业连接 | 工业连接能力     | 应用协议及设备类型       | 协议中应说明平台可支持的工业连接的应用协议及设备类型            | 线上                   |
| 33 |      |            | 可扩展性            | 协议中应说明平台工业连接能力的可扩展性                   | 线上                   |
| 34 |      |            | 并发处理能力          | 协议中应说明平台连接的并发处理能力                     | 线上                   |
| 35 |      |            | 单连接支持的消息类型      | 协议中应说明平台单连接支持的消息类型                    | 线上                   |
| 36 |      |            | 单连接数据的最高采集频率    | 协议中应说明平台单连接数据的最高采集频率，上限及下限            | 线上                   |
| 37 |      |            | 承诺满足的程度         | 承诺满足的程度                               | 线下                   |
| 38 |      | 工业连接的可监测性  | 监测功能            | 协议中应说明平台工业连接的监测功能，如，设备介入轨迹可查，消息状态上报等； | 线上                   |
| 39 |      |            | 可扩展性            | 协议中应说明平台工业连接能力的可扩展性。                  | 线上                   |
| 40 |      |            | 承诺满足的程度         | 承诺满足的程度                               | 线下                   |
| 41 |      | 工业连接的可管理性  | 工业连接的管理功能       | 协议中应说明平台工业连接的管理功能                     | 线上                   |
| 42 |      |            | 承诺满足的程度         | 承诺满足的程度                               | 线下                   |

| 序号 | 一级指标     | 二级指标        | 三级指标       | 评价内容                                   | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|----------|-------------|------------|----------------------------------------|----------------------|
| 43 |          | 工业信息数据传输的安全 | 数据传输协议     | 协议中应说明数据传输协议                           | 线上                   |
| 44 |          |             | 兼容性        | 协议中应说明平台对 IPv4 和 IPv6 网络协议的兼容性         | 线上                   |
| 45 |          |             | 加密技术       | 协议中应说明数据信息传输的加密技术                      | 线上                   |
| 46 |          |             | 加密算法       | 协议中应说明加密算法                             | 线上                   |
| 47 |          |             | 承诺满足的程度    | 承诺满足的程度                                | 线下                   |
| 48 |          | 工业设备接入安全    | 接入协议       | 协议中应说明平台支持的设备接入协议                      | 线上                   |
| 49 |          |             | 网络连接方式     | 协议中应说明平台接入设备的网络连接方式                    | 线上                   |
| 50 |          |             | 鉴权技术       | 协议中应说明设备接入鉴权技术                         | 线上                   |
| 51 |          |             | 承诺满足的程度    | 承诺满足的程度                                | 线下                   |
| 52 | 工业数据管理服务 | 数据管理能力      | 数据管理能力     | 协议中应说明平台提供的数据管理能力，例如工业数据的清洗、管理、分析      | 线上                   |
| 53 |          |             | 承诺满足的程度    | 承诺满足的程度                                | 线下                   |
| 54 |          | 数据服务能力      | 服务类型       | 协议中应说明数据服务类型                           | 线上                   |
| 55 |          |             | 承诺满足的程度    | 承诺满足的程度                                | 线下                   |
| 56 | 平台服务     | 服务功能        | 服务功能的简单描述  | 协议中有服务功能的简单描述                          | 线上                   |
| 57 |          |             | 操作指导       | 协议中应说明有相关的操作指导/说明指导用户正确使用              | 线上                   |
| 58 |          |             | 更换服务的版本或功能 | 服务商更换服务的版本或功能应及时告知用户，并通知用户应做的调整，如网上通知。 | 线上                   |
| 59 |          |             | 承诺满足的程度    | 承诺满足的程度                                | 线下                   |
| 60 |          | 平台访问控制      | 用户权限的控制方式  | 协议中应说明用户权限的控制方式                        | 线上                   |
| 61 |          |             | 用户在平台的访问权限 | 协议中应说明用户在平台的访问权限                       | 线上                   |
| 62 |          |             | 用户权限的管理方式  | 协议中应说明用户权限的管理方式                        | 线上                   |
| 63 |          |             | 承诺满足的程度    | 承诺满足的程度                                | 线下                   |
| 64 |          | 平台攻击防范      | 攻击防范方案     | 协议中应说明平台的攻击防范方案                        | 线上                   |
| 65 |          |             | 承诺满足的程度    | 承诺满足的程度                                | 线下                   |
| 66 |          | 平台服务的确定性    | 平台提供的服务类型  | 协议中应说明平台提供的服务类型                        | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标      | 三级指标          | 评价内容                               | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|-----------|---------------|------------------------------------|----------------------|
| 67 |      |           | 各类服务并发处理能力    | 协议中应说明平台提供的各类服务并发处理能力              | 线上                   |
| 68 |      |           | 各类服务的调用响应时间   | 协议中应说明提供的各类服务的调用响应时间               | 线上                   |
| 69 |      |           | 承诺满足的程度       | 承诺满足的程度                            | 线下                   |
| 70 |      | 平台服务的可计量性 | 计量方法          | 协议应说明服务的具体计量方法                     | 线上                   |
| 71 |      |           | 计量单位          | 协议应说明服务的计量单位                       | 线上                   |
| 72 |      |           | 付费的模式         | 协议应说明用户付费的模式                       | 线上                   |
| 73 |      |           | 原始计费日志的最少保留时间 | 协议应说明原始计费日志的最少保留时间；                | 线上                   |
| 74 |      |           | 计量计费系统        | 是否有准确的计量计费系统                       | 线上                   |
| 75 |      | 故障恢复能力    | 故障恢复手段        | 协议应说明按照不同情况有不同的故障恢复手段              | 线上                   |
| 76 |      |           | 故障恢复手段的选择     | 当出现故障时，用户是否可以恢复手段，或者服务商将优先选择哪种恢复手段 | 线上                   |
| 77 |      |           | 故障管控体系        | 是否有故障监控、快速定位、自动化恢复、告知等一系列故障管控体系    | 线上                   |
| 78 | 权益保障 | 服务变更和终止条款 | 服务变更、终止的前提条件  | 协议中双方应明确服务变更、终止的前提条件；              | 线上                   |
| 79 |      |           | 用户变更或终止的前提条件  | 协议中应明确用户变更或终止的前提条件，需提前多久提前告知       | 线上                   |
| 80 |      |           | 服务商变更或终止的前提条件 | 协议中应明确服务商变更或终止的前提条件，需提前多久提前告知      | 线上                   |
| 81 |      |           | 双方的权利和义务      | 协议中应明确在满足前提下，双方的权利和义务              | 线上                   |
| 82 |      |           | 约定告知方式        | 协议中应明确约定告知方式，确保双方能通知对方。            | 线上                   |
| 83 |      |           | 承诺满足的程度       | 承诺满足的程度                            | 线下                   |
| 84 |      | 服务赔偿条款    | 可获得赔偿的指标项     | 协议中应明确可获得赔偿的指标项                    | 线上                   |
| 85 |      |           | 赔偿的具体方式       | 协议中应明确说明赔偿的具体方式                    | 线上                   |
| 86 |      |           | 赔偿额度的计算方式     | 协议中应明确赔偿额度的计算方式                    | 线上                   |
| 87 |      |           | 最低赔偿          | 协议中应明确最低赔偿                         | 线上                   |
| 88 |      |           | 最高赔偿          | 协议中应明确最高赔偿                         | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标    | 三级指标        | 评价内容              | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|---------|-------------|-------------------|----------------------|
| 89 |      |         | 服务商不承担责任的赔偿 | 协议中应明确服务商不承担责任的赔偿 | 线上                   |
| 90 |      | 用户的约束条款 | 约束的范围       | 协议中应明确用户约束的范围     | 线上                   |
| 91 |      | 服务商免责条款 | 服务商免责的范围和解释 | 协议中应明确服务商免责的范围和解释 | 线上                   |
| 92 |      |         | 服务商免责的情景    | 协议中应明确服务商免责的情景    | 线上                   |

附录B.1 线下服务类企业履约能力评价指标  
(规范性附录)

表 B1.1 企业信用评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标  | 三级指标     | 评价内容                                                         | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | 外部环境 | 行业背景  | 行业周期     | 根据毛利率、毛利率增长率、销售增长率及经营稳定性、进入与退出壁垒、技术变革等判断行业处于萌芽期，成长期，成熟期还是衰退期 | 线上                       |
| 2  | 经营状况 | 经营基础  | 业务范围     | 经营的其他相关业务内容，经营满足客户需要程度及业务独立完成的能力                             | 线上                       |
| 3  |      |       | 经营规模     | 经营规模化和网络化程度，分支机构设立区域与数量，对分支机构的管理水平                           | 线上                       |
| 4  |      | 竞争能力  | 技术实力     | 科研经费投入情况及企业科研成果、专利、专有技术等                                     | 线上                       |
| 5  |      |       | 产品知名度    | 行业或区域影响力：行业地位、主要市场区域、企业公众形象                                  | 线上                       |
| 6  |      |       |          | 市场占有率：企业市场份额占有率，注册商标、国家免检产品、获驰名商标称号、及著名商标称号等获得情况             | 线上                       |
| 7  |      |       | 与上下游企业关系 | 与主要上下游企业合作情况及稳定性，议价能力与独立性，往来资金结算方式等                          | 线上                       |
| 8  |      |       | 营销能力     | 营销策略与主要销售方式，营销策划方案制定与执行力度，营销绩效情况                             | 线上                       |
| 9  |      | 经营稳定性 | 经营时间     | 结合所处行业根据企业经营年限长短考察经营稳定性                                      | 线上                       |
| 10 |      |       | 员工稳定性    | 人员总数与人员更换频率（参考企业交纳社保名单），重点考察公司中层以上经营管理人员、技术骨干等核心员工的稳定性       | 线上                       |
| 11 |      |       | 业务稳定性    | 业务来源与客户稳定性、集中度，供销渠道畅通性，近3年销售额变化情况                            | 线上                       |
| 12 |      |       | 成长性      | 结合近三年产品开发或经营时间表等考察项目或服务操作可持续性后续产品开发或经营情况                     | 线上                       |

| 序号 | 一级指标     | 二级指标   | 三级指标      | 评价内容                                             | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|----------|--------|-----------|--------------------------------------------------|----------------------|
| 13 |          |        | 融资渠道      | 股东实力、融资渠道及多样化,考察研发投入的可持续性 & 运作资金的充裕度             | 线上                   |
| 14 | 管理状况     | 人力资源   | 股权状况      | 近年来股权是否清晰、稳定,未来有无重大变更                            | 线上                   |
| 15 |          | 经营管理   | 组织架构      | 管理层的权责划分和约束与评价机制、企业主要职能部门及岗位权责设置的合理性、清晰度与完善性     | 线下                   |
| 16 |          |        | 管理制度建设和实施 | 管理制度完备、落实情况                                      | 线下                   |
| 17 |          |        | 项目管理      | 按国家、行业政策或标准和企业内部管理制度进行项目管理水平情况好                  | 线下                   |
| 18 |          |        | 信用管理      | 信用管理体系执行情况,企业信用管理流程控制                            | 线下                   |
| 19 |          |        |           | 信用管理制度制定及执行情况,主要考察合同管理、应收账款管理、客户供应商管理及企业信用档案建设情况 | 线下                   |
| 20 |          |        | 质量管理      | 质量管理体系执行情况,企业业务流程控制                              | 线下                   |
| 21 |          |        | 安全管理      | 安全生产管理制度制订及执行情况,符合行业要求状况                         | 线下                   |
| 22 |          |        | 环保管理      | 环保管理制度制订及执行情况,符合行业要求状况                           | 线下                   |
| 23 |          |        | 财务管理      | 日常财务管理制度制定及执行情况;会计核算规范程度、企业资金管理与控制情况             | 线下                   |
| 24 |          |        | 风险管理      | 企业风险管理制度制定及执行情况                                  | 线下                   |
| 25 | 公共信用信息记录 | 社会责任   | 荣誉证书      | 环保、纳税、慈善等社会责任的奖励情况,政府、行业协会等授予企业及其主要管理人员的奖励、荣誉称号  | 线上                   |
| 26 |          | 各项认证   | 管理体系认证    | 获得国际信用管理体系认证证书(有效期内)                             | 线上                   |
| 27 |          |        | 信用等级认证    | 获得 AAA 级信用等级认证证书(有效期内)                           | 线上                   |
| 28 |          | 企业信用记录 | 资质信用情况    | 企业是否经国家行政管理部门批准依法设立                              | 线上                   |
| 29 |          |        |           | 企业是否依法拥有经营场所的产权证明或租赁协议书                          | 线上                   |
| 30 |          |        |           | 企业注册资金是否真实、合法,无谎报、抽逃等行为                          | 线上                   |
| 31 |          |        |           | 特种服务性行业有无有关部门核发的专项经营许可证明                         | 线上                   |
| 32 |          |        |           | 企业经营项目是否符合国家工商管理部门核准的范围,无超出                      | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标     | 三级指标                         | 评价内容                                                  |                          | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|----------|------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|
|    |      |          |                              | 范围经营的行为                                               |                          |                      |
| 33 |      |          |                              | 国家税务机关核发税务代码是否真实有效                                    |                          | 线上                   |
| 34 |      |          |                              | 企业主要负责人无严重失信行为记录                                      |                          | 线上                   |
| 35 |      |          | 被中国联合征信系统和省企业联合征信系统记录的信用行为情况 | 有无失信行为记录                                              |                          | 线上                   |
| 36 |      |          | 违法违规记录                       | 行政(工商、税务、财会、质检、金融、劳保及其它行政主管部门)、司法及行业协会对企业处罚及不良记录情况    |                          | 线上                   |
| 37 |      | 商业履约     | 合同违约记录状况                     | 商业合同履行情况, 法律纠纷与重大投诉情况及其实质影响                           |                          | 线上                   |
| 38 |      | 费用解缴     | 拖欠记录状况                       | 拖欠额度与拖欠时间(并参考核实企业正常经营情况)                              |                          | 线上                   |
| 39 |      | 招标投标信用记录 | 违反招标投标相关法律法规的, 并受到行政处罚的行为    | 有无行政处罚和失信记录(有无行政处罚和失信记录)                              |                          | 线上                   |
| 40 | 财务指标 | 资产营运状况   | 总资产周转率                       | 主营业务收入/[ (期初资产总额+期末资产总额)/2]                           |                          | 线上                   |
| 41 |      |          | 应收账款周转率                      | 主营业务收入/[ (期初应收账款余额原值+期初应收票据余额+期末应收账款余额原值+期末应收票据余额)/2] |                          | 线上                   |
| 42 |      |          | 流动资产周转率                      | 营业收入净额 / 平均流动资产总额                                     |                          | 线上                   |
| 43 |      |          | 存货周转率                        | 主营业务成本/[ (期初存货+期末存货)/2]                               |                          | 线上                   |
| 44 |      |          | 主营收入现金率                      | 主营业务活动现金流入/主营业务收入×100%                                |                          | 线上                   |
| 45 |      | 成长能力     | 发展能力                         | 三年销售平均增长率(经营不满3年, 按实际经营年数计算)                          |                          | 线上                   |
| 46 |      |          |                              | 三年净资产平均增长率(经营不满3年, 按实际经营年数计算)                         |                          | 线上                   |
| 47 |      |          |                              | 三年利润平均增长率(经营不满3年, 按实际经营年数计算)                          |                          | 线上                   |
| 48 |      |          | 创新能力                         | R&D 费用收入比率                                            | (R&D 费用总额/营业收入净额) × 100% | 线上                   |
| 49 |      |          |                              | 设备更新率                                                 | (三年内固定资产原价增加值/年末固定资      | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标     | 评价内容                                  |                                       | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|--------|----------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|
|    |      |        |          |                                       | 产原价总值) ×100%                          |                      |
| 50 |      |        |          | 研发成果和应用情况                             | (当年专利、发明、省级以上工法等申报、编制数/当年工程完成数) ×100% | 线上                   |
| 51 |      | 财务效益状况 | 净资产收益率   | 税后利润/[ (期初净资产余额+期末净资产余额)/2] ×100%     |                                       | 线上                   |
| 52 |      |        | 营业收入利润率  | (营业利润/主营业务收入) ×100%                   |                                       | 线上                   |
| 53 |      |        | 主营收入现金率  | (主营业务活动现金流入/主营业务收入) × 100%            |                                       | 线上                   |
| 54 |      |        | 总资产报酬率   | (利润总额+利息支出)/[(期初资产总额+期末资产总额)/2] ×100% |                                       | 线上                   |
| 55 |      |        | 成本费用利润率  | 利润总额/成本费用总额×100%                      |                                       | 线上                   |
| 56 |      |        | 毛利率      | (主营业务收入—主营业务成本)/主营业务收入×100%           |                                       | 线上                   |
| 57 |      | 资金信用状况 | 资产负债率    | (负债总额/资产总额) ×100%                     |                                       | 线上                   |
| 58 |      |        | 现金流动负债比率 | (年经营性现金净流入/年末流动负债平均余额) ×100%          |                                       | 线上                   |
| 59 |      |        | 速动比率     | (速动资产/流动负债) ×100%                     |                                       | 线上                   |
| 60 |      |        | 利息保障倍数   | 息税前利润/利息支出                            |                                       | 线上                   |
| 61 |      |        | 流动比率     | 流动资产总额/流动负债总额×100%                    |                                       | 线上                   |

表 B1.2 质量保证能力评价指标

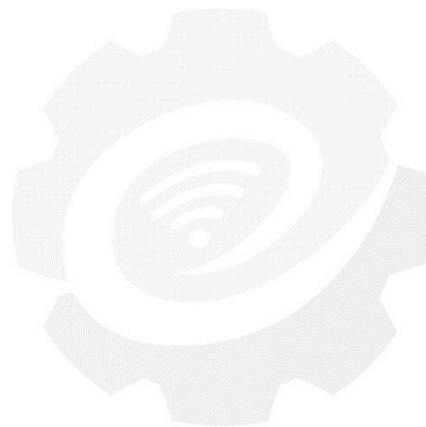
| 序号 | 一级指标     | 二级指标    | 三级指标                          | 评价内容                                                | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|----------|---------|-------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 质保体系竞争力  | 第三方能力认证 | 质量管理体系认证<br>ISO9001/TS16949 等 | 获得国际质量管理体系认证证书（有效期内）                                | 线上               |
| 2  | 资源配置     | 设施环境资源  | 设施配置情况                        | 经营场所设施功能完整、布局合理                                     | 结合               |
| 3  |          |         | 环境资源情况                        | 生产经营所需环境条件是否符合，对环境条件持续符合的保障手段是否具备，环境条件持续符合的监控手段是否齐全 | 线上               |
| 4  |          | 设备资源    | 设备配置情况                        | 设备配置是否齐全，设备先进性，是否制定了确保设备能力持续满足的规定并予以实施              | 线下               |
| 5  |          |         | 监视测量设备配置情况                    | 监视测量配置是否齐全，设备是否计量有效，计量是否可追溯至国家基准                    | 结合               |
| 6  |          | 人力保障资源  | 人员配备情况                        | 人员数量、技术职称、专业匹配性、操作技能与工作要求的匹配性                       | 结合               |
| 7  |          |         | 人员能力持续符合                      | 是否制定并有效实施人员能力提升规划                                   | 线上               |
| 8  | 文件记录控制   | 文件控制    | 体系保障                          | 是否建立了文件控制相关规定，规定与企业实际的匹配情况                          | 线上               |
| 9  |          |         | 实施有效性                         | 设计文件、工艺文件、作业指导文件以及必要的外来文件等管控有效                      | 线下               |
| 10 |          | 记录控制    | 体系保障                          | 是否建立了记录控制相关规定，规定与企业实际的匹配情况                          | 线上               |
| 11 |          |         | 实施有效性                         | 记录完整、可追溯，保存期限与记录的匹配性及实际记录保存情况                       | 线下               |
| 12 | 采购控制     | 供应商的控制  | 供应商的选择                        | 供应商选择的标准、寻源的方式与采购件对成品的质量影响程度的匹配性                    | 线上               |
| 13 |          |         | 供应商的评价、管理                     | 对供应商的评价及日常管理标准与采购件对成品的质量影响程度的匹配性、评价及管理活动的实施是否按照标准执行 | 线上               |
| 14 |          | 采购活动的实施 | 采购文件                          | 采购技术要求是否明确，该要求与采购件对成品的质量影响程度的匹配性                    | 结合               |
| 15 |          |         | 采购实施                          | 是否从经评定的供应商处实施采购活动，采购活动与生产需求的匹配性                     | 结合               |
| 16 | 服务提供过程控制 | 关键工序管控  | 风险识别                          | 是否有效识别出服务过程中主要的风险源，并加以分类标识                          | 线下               |
| 17 |          |         | 工序风险管控                        | 是否针对服务过程中的风险进行分析，并采取对应措施，如建立作业文件、建立检验点或质量控制点等       | 线上               |
| 18 | 监视测      | 监视测量    | 监视测量要求                        | 是对提供的服务配置相关的监视测量，并保留记录                              | 线上               |

| 序号 | 一级指标   | 二级指标     | 三级指标   | 评价内容                               | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|----------|--------|------------------------------------|------------------|
|    | 量      |          |        |                                    |                  |
| 19 | 不合格的控制 | 不合格的管控要求 | 要求合理有效 | 是否规定对提供的不合格服务进行处置，是否与实际相匹配         | 线上               |
| 20 |        | 不合格的管理   | 处置合理有效 | 对于不合格的处置是否按照规定实施                   | 线下               |
| 21 | 质量持续改进 | 内部质量审核   | 策划的针对性 | 是否结合风险评估与市场数据针对质量体系运行的情况开展内部审核策划   | 线上               |
| 22 |        |          | 实施的有效性 | 内部质量审核活动是否按照策划实施                   | 结合               |
| 23 |        |          | 报告的应用  | 内审的报告是否被作为管理评审输入，是否作为持续改善的输入，并予以实施 | 线下               |

表 B1.3 需求匹配能力评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标    | 三级指标             | 评价内容                                                                       | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|---------|---------|------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 企业资质匹配度 | 企业基本情况  | 企业类型             | 委托制造企业的类型是否匹配；                                                             | 线上               |
| 2  |         |         | 企业规模             | 企业的生产规模、厂房面积、年销售额、净利润等；                                                    | 结合               |
| 3  | 产品需求匹配度 | 设计需求    | 产品开发系统需求         | 指为了实现产品所必须的有关系统级需求，如操作系统、网络平台、配置要求、内存与外围设备要求；                              | 结合               |
| 4  |         |         | 产品设计功能需求         | 指产品在完成系统需求和业务需求，所实现的功能上的需求。产品开发人员对系统的需求、业务需求和原始需求进行分析，从分析描述输入、输出等方面进行具体定义； | 线下               |
| 5  |         |         | 性能需求             | 指产品在完成业务的性能方面的需求，如射频指标、功耗、省电、环境适应性、EMC 等；                                  | 线下               |
| 6  |         |         | 造型需求             | 产品外形及造型方面的需求，如颜色、外观、外形；                                                    | 线下               |
| 7  |         |         | 产品维护需求           | 指产品在生产、售后方面具备可维护性，便于操作和远程控制；                                               | 线下               |
| 8  |         | 生产加工需求  | 生产设备、加工设备的能力需求   | 企业的生产和制造加工能力和技术条件、精度是否与需求相匹配；                                              | 线下               |
| 9  |         | 产品测试需求  | 可测试性             | 具备生产、制造、现场测试、远程测试方面的能力及条件；                                                 | 线下               |
| 10 |         |         | 可靠性需求            | 指整机产品或半成品可靠性方面的设计需求，涉及产品的环境、振动、老化、失效分析等；                                   | 线下               |
| 11 |         | 认证需求    | 产品认证、市场准入、标准要求符合 | 指产品为了满足认证标准而提出的需求，如入网认证、型号核准、3C、绿色认证、有机、节能；                                | 线上               |
| 12 |         | 知识产权    | 专利、实用新型、软件著作权    | 产品设计所延伸的专利归属要求及效益；                                                         | 线上               |
| 13 |         | 产品售后及安装 | 产品售后             | 提供的售后服务及服务周期、收费等；                                                          | 线下               |
| 14 |         |         | 产品安装需求           | 指从工程及产品使用角度定义产品的可安装性及提供的安装服务；                                              | 线下               |
| 15 |         | 成本需求    | 物料成本             | 指就供应商所提供的成本估逐步审查及评估，以求证成本的合理性和适用性                                          | 线下               |
| 16 |         |         | 制造成本             | 生产活动的成本，即企业为生产产品而发生的成本                                                     | 线下               |
| 17 |         |         | 运输成本             | 单位运输工作量所分摊的运输支出                                                            | 线下               |
| 18 | 交付      | 交付机制    | 供应商的管理及评价        | 制造商对下游供应商的管理和筛选机制的建立程度；                                                    | 线下               |
| 19 |         |         | 接受紧急订货能力         | 企业是否建立紧急订货通道和紧急订货的生产能力；                                                    | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标  | 评价内容                           | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|-------|--------------------------------|------------------|
| 20 |      | 交付能力 | 交付及时率 | 交付周期、及时率和延迟性评估；                | 线下               |
| 21 |      |      | 完整性   | 交付货物的性能及外观结构的完整性；              | 线下               |
| 22 |      |      | 库存比例  | 记录完整、可追溯，保存期限与记录的匹配性及实际记录保存情况； | 线下               |



工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表 B1.4 市场实力评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 三级指标        | 评价内容                                                  | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|---------|-------------|-------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 市场规模   | 销售额     | 产品或服务销售额    | 通过对征信平台获取销售额信息                                        | 线上               |
| 2  |        | 市场占有率   | 市场占有率       | 在同行业或细分行业中的排名情况                                       | 线上               |
| 3  | 市场影响力  | 市场美誉度   | 荣誉称号        | 企业及其产品或服务在近三年内获得政府荣誉称号                                | 线上               |
| 4  |        | 行业认可度   | 技术带动作用      | 对上游原材料品质或下游产品和服务质量的技术带动作用，可以根据对原材料或用于服务的产品采用的标准水平进行评价 | 线上               |
| 5  |        |         | 供应商管控体系     | 根据对供应商建立的管控体系的全面和有效性进行评价                              | 线下               |
| 6  |        | 品牌战略    | 品牌战略的制定     | 企业有专门的部门开展品牌工作、制定品牌发展战略，可从战略涵盖质量、服务、营销等各个领域的全面性进行评价   | 线下               |
| 7  |        |         | 品牌战略的执行     | 品牌战略执行力强并卓有成效，品牌价值持续提升                                | 线下               |
| 8  | 市场服务能力 | 信息化服务能力 | 信息化服务       | 提供多种渠道的信息化服务，包括受理投诉                                   | 线上               |
| 9  |        | 一站式服务能力 | 售后服务网点数量与密度 | 提供售后服务网点清单或地图                                         | 线上               |
| 10 |        |         | 客户一站式服务     | 评价从定购到售后的一站式服务能力，包括处理客户投诉                             | 线下               |
| 11 |        | 顾客满意度   | 顾客满意度       | 基于工业互联网历史成交的顾客满意度评价                                   | 线上               |

表 B1.5 云能力评价指标

| 序号 | 一级指标        | 二级指标    | 三级指标              | 评价内容                                             | 评价指标类别<br>（线上、结合、<br>线下） |
|----|-------------|---------|-------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | 资源          | 信息化设备设施 | 资金投入              | 信息化建设资金投入                                        | 线上                       |
| 2  |             |         | 信息设备              | 信息设备的配备情况                                        | 线上                       |
| 3  |             |         | 网络                | 主干网网络传输速度                                        | 线上                       |
| 4  |             |         | 信息化设施             | 机房建设水平                                           | 线上                       |
| 5  |             |         | 信息系统              | 评价信息系统的覆盖率、系统的可塑性                                | 结合                       |
| 6  |             |         | 设备信息化与网络化水平       | 现场总线等工业通信网络建设水平以及与过程控制系统或制造执行系统直接连接的信息化加工设备占比情况  | 结合                       |
| 7  | 产品设计        | 产品设计    | 产品设计              | 客户需求分析智能化、服务提供方式可复制、服务内容优化以及服务罗成透明化、信息化技术应用水平    | 线下                       |
| 8  | 生产实现<br>与决策 | 采购      | 合作分包、签约人员、系统搭建供应商 | 评估合作分包、签约人员、系统搭建供应商管理环节的信息化管理、供应商信息化水平、电子商务运用层级； | 线下                       |
| 9  |             | 生产制造    | 服务过程              | 评估信息化技术在服务实现过程中的运用水平                             | 线下                       |
| 10 |             | 流程      | 标准化               | 是否创建一个统一的业务流程库                                   | 线下                       |
| 11 |             |         | 可视化               | 关键场所、过程、服务内容和提供手段及信息的可视化                         | 线下                       |
| 12 | 信息安全        | 安全等级    | 安全等级保护            | 安全防护目标与安全等级保护                                    | 线上                       |
| 13 |             |         | 安全管理制度            | 管理制度的充分性与适宜性                                     | 线下                       |
| 14 |             | 信息保护    | 信息设备安全与防护         | 是否定期维护信息设备，并对维护所使用的工具、技术、机制以及维护人员进行有效的控制，且做好相关记录 | 线下                       |
| 15 |             | 灾备      | 灾备                | 是否具备灾难恢复能力，是否建立必要的备份设施，确保客户业务可持续                 | 线下                       |
| 16 |             |         | 应急响应与演练           | 制定应急响应计划，定期演练，确保在紧急情况下重要信息资源的可用性                 | 线下                       |

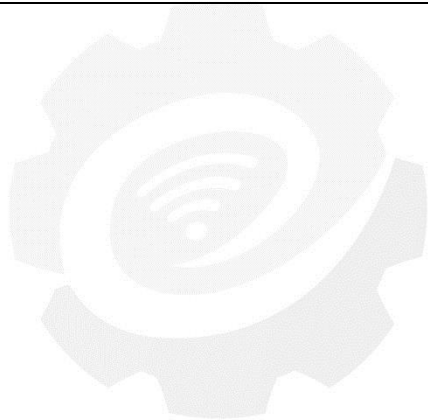
| 序号 | 一级指标  | 二级指标    | 三级指标        | 评价内容                                                         | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|-------|---------|-------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 17 | 经验与业绩 | 云制造平台建设 | 内部平台建设      | 是否整合企业内部现有资源，建立面向复杂需求客户的资源充分利用的模式，为自身提供可复制的经验、关键技术、软件应用和数据服务 | 结合                       |
| 18 |       | 云制造参与经验 | 本平台活跃度      | 在本平台参与云制造的活跃程度，累计成交项目数和成交额                                   | 线上                       |
| 19 |       |         | 其他平台参与情况    | 参与区域性加工资源共享服务平台或者其他云制造平台的情况                                  | 线上                       |
| 20 |       |         | 产业链协同       | 产业链企业间信息协同状况                                                 | 线下                       |
| 21 |       | 综合集成    | 产品设计与生产制造集成 | 各过程中信息的数据交换、数据定义、数据管理情况                                      | 线下                       |
| 22 |       |         | 管理与控制集成     | 经营管理到全生命周期环节管理层和控制层业务集成情况                                    | 线下                       |
| 23 |       |         | 财务与业务集成     | 评估财务信息系统和业务信息系统的衔接状况                                         | 线下                       |
| 24 |       | 决策      | 决策支持        | 评估管理层运用信息化手段进行决策的水平                                          | 线下                       |

附录B.2 线下服务类企业提供产品或服务过程的专项能力评价指标  
(规范性附录)

表B2.1 研发评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 三级指标     | 评价内容                                                                                                             | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|--------|---------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 研发体系   | 战略规划    | 研发战略规划   | 企业是否制定了中、长期的战略规划,并由专门的部门负责实施,可根据战略布局及实施计划的落实情况和实施效果进行评价                                                          | 线下               |
| 2  |        | 组织架构    | 研发组织架构   | 研发团队负责人、研发团队的建设和培育                                                                                               | 线下               |
| 3  |        | 运行机制    | 研发管理规章制度 | 是否具备了保障研发活动的各种资源                                                                                                 | 线下               |
| 4  |        |         | 研发项目管理机制 | 是否建立了项目的管理机制,对项目进行跟踪和评价                                                                                          | 线下               |
| 5  |        |         | 研发经费管理机制 | 是否确保年度的研发经费的投入,研发经费按年度预算并使用,并进行年度的评价                                                                             | 线下               |
| 6  |        |         | 人才激励机制   | 工作条件是否一流,是否建立有效的人才激励机制,吸引国内外的技术人才以各种形式为企业工作;是否定期开展科技人员的培训,为企业培养和造就高素质的技术和管理人才                                    | 线下               |
| 7  |        |         | 内外部合作机制  | 是否拥有或与科研院所、高校或社会的科技力量合作;共建研发部门或开展多种形式的研发合作,与高等院校、科研院所以及同行企业建立长期、稳定的合作关系。                                         | 线下               |
| 8  | 研发投入   | 研发经费    | 研发经费投入   | 研发经费按年度预算并使用,费用逐年提高,或近三年累计研发投入占销售收入不低于3%                                                                         | 线上               |
| 9  |        | 研发人才    | 研发人才的培育  | 研发人员占企业职工总数的比重是否不少于3%                                                                                            | 线上               |
| 10 |        |         |          | 高级职称或博士、硕士占研发部门总人数的比例是否不少于5%                                                                                     | 线上               |
| 11 |        |         |          | 是否聘用外部专家                                                                                                         | 线上               |
| 12 | 研发能力建设 | 创新能力和水平 | 研发创新能力   | 是否有优于行业的研究开发能力和水平,是否产生示范和导向作用,促进行业结构的调整和产业技术的升级。                                                                 | 线下               |
| 13 |        |         | 研发成果的创新性 | 是否超前研究开发有市场前景的新技术、新产品、新工艺、新材料或新装备,为本企业的产品更新换代和形成新的经济增长点提供技术支持;是否引进先进技术,并消化、吸收和进行了创新工作,形成具有自主知识产权的技术和主导产品。        | 线下               |
| 14 |        |         | 研发成果转化能力 | 近两年在产品和服务的设计、研发和制造等关键环节取得的自主知识产权和核心技术成果,如取得发明、实用新型、外观设计专利授权或软件著作权、软件产品登记证书;近两年采用新技术、新工艺、新流程研制和开发出新产品,以及新产品获得权威认定 | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标   | 评价内容                                       | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|--------|--------|--------------------------------------------|------------------|
| 15 |      | 创新平台建设 | 创新平台建设 | 评价研发们的设备原值、是否拥有国家级或省级研发平台；是否拥有国家或国际认可的实验室等 | 线下               |
| 16 | 研发绩效 | 研发绩效   | 研发绩效   | 评价每年是否产出研发专利，是否参加国家标准或行业标准的制修订工作           | 线下               |
| 17 |      | 研发效益   | 新产品收入  | 新业务销售收入占主营业务收入的比重不少于20%                    | 线上               |
| 18 |      |        | 新产品利润  | 新业务销售利润占利润总额的比重不少于15%                      | 线上               |



工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表B2.2 采购评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标             | 评价内容                                                     | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------------------|----------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 管理   | 信用评价等级           | 第三方信用评价机构评价资料和信用等级                                       | 线上               |
| 2  |      | 信息化能力            | 对接需方的信息化能力                                               | 线上               |
| 3  |      | 供应链风险防控          | 认证检查人员、质量评定人员、服务分包合作方的多源供应（合作方数量）规划及能力                   | 结合               |
| 4  |      | 环境安全评价           | 是否以合法方式在指定场所保管或管理污染物/废弃物/危险物                             | 结合               |
| 5  | 技术   | 新品开发样品检验合格       | 新业务认证结论接受外部评审合格率                                         | 线上               |
| 6  |      | 技术能力评价           | 能否根据自身技术的路标图，在竞争中保持自身技术                                  | 线上               |
| 7  |      | 研发投入权重           | 研发投入比率： $(\text{研发投入额}/\text{年销售额}) \times 100\%$        | 线下               |
| 8  |      | 生产效率管理           | 认证证书、营业额等目标性设定/表现分析等生产效率性管理程序水平                          | 线下               |
| 9  |      | 研发人数比率           | $(\text{研发人员数量}/\text{总员工数}) \times 100$                 | 线上               |
| 10 | 质量   | 内部质量管理           | 质量检测的组织规定水平                                              | 线下               |
| 11 |      | 市场反馈             | 认证结论错误比率                                                 | 线下               |
| 12 |      | 在线合格率            | 一定时期内的认证范围、流程、操作等违规比率                                    | 线下               |
| 14 | 成本   | 成本管理体系           | 有无成本削减体系以及以根据标准的成果分析管理                                   | 线上               |
| 15 |      | 成本降价率            | $\{(\text{前期供应价格}-\text{谈判价格})/\text{前期供应}\} \times 100$ | 线下               |
| 16 |      | 新品价格合理<br>性      | 对需方目标价的支持程度和竞争力水平                                        | 线下               |
| 17 |      | 成本价低额            | $(\text{全年度单价}-\text{评价时点单价}) \times \text{证书数量}$        | 线下               |
| 21 | 协作   | 系统、人员、<br>分包合作程度 | 对付款/交货/市场信息要求等要求事项的协作程度                                  | 线下               |
| 22 |      | 质量合作程度           | 纠偏反馈，合格完成率                                               | 线下               |

表B2.3 生产和服务提供评价指标

| 序号 | 一级指标         | 二级指标           | 三级指标    | 评价内容                                                                                                                | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------------|----------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 人员           | 知识与经验          | 管理人员素质  | 受教育程度及学历情况                                                                                                          | 线上               |
| 2  |              |                | 生产人员经验  | 关键岗位人员从业背景情况                                                                                                        | 线上               |
| 3  |              | 资质与技能          | 执业资格    | 特殊岗位执业资格情况                                                                                                          | 线上               |
| 4  |              |                | 岗前与持续培训 | 岗位要求与培训情况                                                                                                           | 线上               |
| 5  | 设备设施<br>(25) | 生产设备           | 设备规模    | 认证系统规模                                                                                                              | 线上               |
| 6  |              |                | 完好率     | 认证系统的完好率，维护保养的制度与实施情况                                                                                               | 线下               |
| 7  |              | 监测、检测与反馈设备     | 在线监测    | 是否在线监测，并实时传输结果                                                                                                      | 线上               |
| 8  |              | 生产信息系统<br>(若有) | 开放性     | 生产信息系统与财务、采购、物流、客户关系等信息系统的对接情况                                                                                      | 线下               |
| 9  |              |                | 可扩展性    | 生产信息系统的业务和服务功能的可拓展性，是否适应产品的多样性和个性化                                                                                  | 线下               |
| 10 | 服务类别         | 基础服务           | 基础咨询服务  | 为入驻企业和团队在人力资源、财税、法律等方面提供基础的咨询服务，并协助对接第三方专业服务机构。满足人才招聘、财物核算、税务筹划与申报、合同草拟与审核等专业服务需求                                   | 线下               |
| 11 |              |                | 政务服务    | 协助所在区域的政府部门配备企业政务一站式服务中心，以“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨为准则，提供包括工商、税务、企业资质、项目审批、海关手续、劳动保护等服务的全程代理、行政许可项目审批等工作                   | 线下               |
| 12 |              |                | 展示交流服务  | 建立相应的展示空间，通过现场直播、虚拟现实等手段为云制造生态中的各类企业及项目团队提供定制化的产品展示与互动服务、制造全过程展示服务、双创路演与互动服务、用户需求发布与互动服务、学术交流与互动服务等多种服务             | 线下               |
| 13 |              |                | 培训服务    | 包括管理培训、人员培训、技术培训，致力于打造专注于云制造业务的培训服务体系                                                                               | 线下               |
| 14 |              |                | 双创空间服务  | 建立相应的物理空间，为入驻企业和团队提供必备的办公空间以及相应的基础物业服务，满足企业研发、会议、办公、产品展示等运营需求，并主动对接基地和周边城市配套资源，满足入驻企业及其从业人群对餐饮、居住、交通、休闲娱乐等综合配套服务的需求 | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标      | 三级指标      | 评价内容                                                                                                                                                                                         | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|-----------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 15 |      | 专业化技术服务   | 资源对接服务    | 通过对接云制造线上支持平台及社会其它信息渠道，实现快速积累各行业、企业等数据，组建分析师团队，提升数据分析能力，挖掘云制造生态中各类企业的核心需求，包括研发、OEM、ODM、采购、营销推广等，并实现高效对接，提供精准的线下服务。同时，通过为各类企业及项目团队提供线下各类服务，整合线下资源信息对接线上平台，提升线上平台活跃度和宣传线上平台品牌，形成线上线下资源互补、能力协同。 | 线下               |
| 16 |      |           | 知识产权服务    | 包括知识产权申请、授权、许可、缴费；商标、专利的发掘和申请，已有知识产权的监控、归纳、整理，侵权分析与规避设计，商业秘密、技术秘密的管理等基础业务；知识产权管理制度制定、专利预警分析、国内外新技术检索、国内外竞争对手技术分析、知识产权情报收集与分析等中端业务；知识产权诉讼、知识产权估值、交易、担保融资、知识产权托管运营、知识产权产业化综合业务等高端业务。           | 线下               |
| 17 |      |           | 协同研发服务    | 为云制造生态中各类企业及项目团队提供协同研发服务，通过联合申报课题、开展关键技术研究等，促进创新创意向成果转化。                                                                                                                                     | 线下               |
| 18 | 方法   | 标准化工作建设程度 | 文件化       | 影响认证结论性能与质量的认证过程实现标准化                                                                                                                                                                        | 线下               |
| 19 |      |           | 执行        | 文件执行情况                                                                                                                                                                                       | 线下               |
| 20 |      | 项目管控机制建立  | 机制建立完善程度  | 流程、所需证明材料的合理性及效率等                                                                                                                                                                            | 线下               |
| 21 |      |           | 关联机制的建立与否 | 关键工序的工艺控制（人员能力、设备、作业指导书等）及确认                                                                                                                                                                 | 线下               |

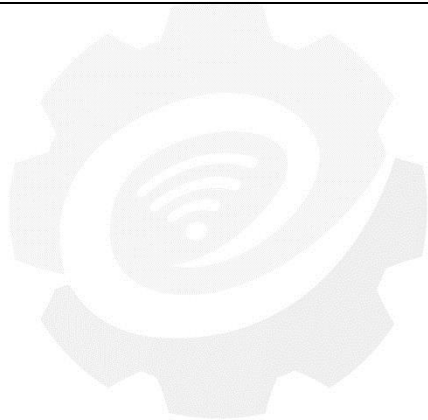
表B2.4 监测评价指标

| 序号 | 一级指标                | 二级指标         | 评价内容                                                                              | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | 人员                  | 技术人员         | 企业具备认证结论相关标准的研判人员，确定认证结论的内审的时间节点和内审方法；                                            | 结合                       |
| 2  |                     | 操作人员         | 企业应配置必要的内审人员，参与产品的内审活动；                                                           | 结合                       |
| 3  | 软件评估                | 软件化程度        | 通过设备（内审操作）的软件化，实现检测设备（内审）的有效操作，实现设备的互联化（内审与整改纠正预防管评互<br>联化）；                      | 结合                       |
| 4  | 数据的收<br>集、分析和<br>利用 | 数据的收集与<br>储存 | 企业通过局域网/互联网，具备收集存储各阶段内审数据的能力；                                                     | 结合                       |
| 5  |                     | 数据的分析        | 企业通过收集的内审数据进行相关信息的分析，达到产品的合规有效认证、管理能力升级管理目的；                                      | 结合                       |
| 6  |                     | 数据的再利用       | 企业具备数据再利用的能力，指导、服务于系统维护、认证人员聘用、认证分包合作、合规有效认证、指导被认证企业<br>解决认证难点、助推企业利用认证转化市场效益等环节； | 结合                       |

表B2.5 销售评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                   | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|--------|------------------------|------------------|
| 1  | 销售能力 | 基础要素 | 公司体制   | 公司的治理结构                | 线上               |
| 2  |      |      | 资金能力   | 资金运作能力                 | 线上               |
| 3  |      |      | 以往销售业绩 | 该企业近3年的线上销售业绩；         | 线上               |
| 4  |      |      |        | 该企业近3年的线下销售业绩；         | 线上               |
| 5  |      |      | 公共关系   | 是否具备良好的银行关系、政府关系、企业关系等 | 线上               |
| 6  |      |      | 品牌     | 企业品牌价值和品牌维护机制建立        | 线上               |
| 7  |      |      | 基础设施   | 包括软件和硬件的基础设施           | 结合               |
| 8  |      | 过程要素 | 售前过程   | 信息收集与分析                | 线上               |
| 9  |      |      |        | 促销-营销组合                | 线上               |
| 10 |      |      |        | 销售指标的分解                | 线上               |
| 11 |      |      |        | 销售业绩的考评                | 线上               |
| 12 |      |      |        | 潜在客户管理                 | 线上               |
| 13 |      |      | 售中过程   | 接待咨询过程管控               | 线上               |
| 14 |      |      |        | 行商实施过程管控               | 线上               |
| 15 |      |      | 售后过程   | 维保过程管控                 | 线上               |
| 16 |      |      |        | 售后回访过程管控               | 线上               |
| 17 |      |      |        | 加速认证、绿色通道              | 线上               |
| 18 |      |      | 日常管理   | 培训管理                   | 线上               |
| 19 |      |      |        | 激励机制                   | 线上               |
| 20 |      |      |        | 客户资源管理                 | 线上               |
| 21 |      |      |        | 信息化管理                  | 线上               |
| 22 |      | 结果要素 | 销售量    | 认证数量                   | 线上               |
| 23 |      |      |        | 市场占有率                  | 线上               |
| 24 |      |      | 销售质量   | 认证毛利率                  | 线上               |
| 25 |      |      | 潜在销售能力 | 认证推广、认证过程              | 线上               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标       | 评价内容                                        | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|------------|---------------------------------------------|------------------|
| 26 |      |      |            | 认证服务                                        | 结合               |
| 27 | 销售平台 | 销售平台 | 企业多元化的销售平台 | 线上线下网络和实体的业务拓展平台；                           | 线上               |
| 28 | 销售队伍 | 销售队伍 | 销售人员及整体素质  | 认证人员管理、人员素质、认证流程、培训管理等；                     | 线上               |
| 29 | 销售渠道 | 销售渠道 | 稳定和长期的渠道   | 认证分包合作方、认证人员、系统维护方、企业陪审或企业资料收集中间人、认证环节代理人等； | 线上               |



工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表B2.6 售后评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                                                                                                    | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 售后服务体系 | 组织架构 | 售后部门设置 | 设立或指定专门从事认证数据二次分析（协助企业寻找问题解决难点通过认证，助推企业寻求市场效益转化）工作的部门，并有合理的智能划分和岗位设置。                                   | 结合               |
| 2  |        |      | 服务网点设置 | 根据需要，服务网点覆盖商品销售区域，能够对服务网点进行有效管理。可通过自建或委托设立服务网点。                                                         | 结合               |
| 3  |        | 人员配置 | 技术人员设置 | 根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的认证数据二次分析技术人员和业务人员。                                                              | 线下               |
| 4  |        |      | 管理人员设置 | 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师，负责对售后服务工作的管理和对认证数据二次分析的指导。                                                       | 线下               |
| 5  |        | 资源配置 | 经费保障   | 应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费。                                                                           | 线下               |
| 6  |        |      | 内部保障   | 认证数据二次分析组织应提供内部保障，具体包括：a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力；b) 定期或不定期的服务文化的培训；c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。 | 线下               |
| 7  |        |      | 基础设施   | 认证数据二次分析组织应提供基础设施，具体包括：a) 办公场所和服务场所；b) 售后服务设施，例如被认证企业信息系统、安全保障措施等；c) 售后服务活动中涉及的数据分析软件等。                 | 线下               |
| 8  |        | 规范要求 | 制订制度   | 针对认证数据二次分析中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以企业文件形式体现，形成完整的认证数据二次分析手册。                     | 线下               |
| 9  |        |      | 贯彻执行   | 制订认证数据二次分析规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解。                                                                   | 线下               |
| 10 |        | 监督   | 监督机构设置 | 设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业认证数据二次分析系统的运转情况。                                                                   | 线下               |
| 11 |        |      | 监督改进   | 以监督有效奖惩，持续修正各项服务目标，并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。                                                             | 线下               |
| 12 |        | 改进   | 信息反馈机制 | 认证部门、业务合作部门、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务质量方面不断改进。                                                      | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标      | 评价内容                                                                                 | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 13 |      |      | 疑难问题解决    | 对认证数据二次分析中发现的难以解决的问题，设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。                                      | 线下               |
| 14 |      |      | 相关认证      | 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。                                                                 | 线上               |
| 15 |      |      | 参与标准制定    | 重视服务标准化工作，鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。                                                        | 线上               |
| 16 |      | 服务文化 | 服务理念      | 有明确的服务理念，作为认证数据二次分析工作的指导思想，并保证员工理解。                                                  | 线下               |
| 17 |      |      | 服务承诺      | 对认证数据二次分析的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给被认证方。                 | 线下               |
| 18 |      |      | 服务宣传      | 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。                                                  | 线下               |
| 19 | 商品服务 | 商品信息 | 商品附属文档    | 认证结论附属文档中应明确技术数据、认证结论适用范围及认证结论维护要求等。文档应便于被认证方理解，各条款符合国家有关规定要求。                       | 线下               |
| 20 |      |      | 重要信息提示    | 向被认证方明示商品的认证结论维护费用如变更等信息。                                                            | 线下               |
| 21 |      |      | 安全信息提示    | 应在认证证书上做安全提示，并明示认证结论使用年限。                                                            | 线下               |
| 22 |      |      | 缺陷信息公开    | 建立认证结论系统性缺陷信息公开机制，及时告知被认证方，并采取纠正预防管评措施，重新认证。                                         | 线下               |
| 23 |      |      | 培训及答疑     | 提供认证结论使用所必需的使用指导或被认证方培训，解答并解决被认证方的疑问。                                                | 线下               |
| 24 |      |      | 有效期内持续服务  | 在认证结论有效期内为被认证方提供持续的各类技术支持服务。对于有维护，如变更、附带有效期要求的认证结论，应按法律法规要求和服务承诺提供相应的维护，如变更、附带有效期服务。 | 线下               |
| 25 |      |      | 服务收费标准    | 相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合理收取，并事先明示。                                                      | 线下               |
| 26 |      | 配送   | 包装要求（不适用） | 所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。                                                               | 线下               |
| 27 |      |      | 配送承诺      | 对被认证方所承诺的快递证书范围、快递证书时间及时兑现。                                                          | 线下               |
| 28 |      | 维修   | 报修接待      | 售后服务网点和服务部门应安排专人负责认证信息变更登记和接待服务。                                                     | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                                                                      | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|----------|---------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 29 |      |      | 保修       | 按国家法律法规有关要求提供免费重新审核并更正认证结论和有偿复审并变更认证结论服务。                                 | 线下               |
| 30 |      |      | 临时代用品    | 对于重审、复审期限较长，或因变更或更正认证结论原因延误被审核方运营的，可为被审核方提供其他方式的代用品（如声明、赔偿有限损失等）。         | 线下               |
| 31 |      |      | 符合标准     | 所售认证结论质量应符合国家相关法规要求和质量标准。                                                 | 线下               |
| 32 |      |      | 疑难情况处理   | 当认证结论存在缺陷或出现难以解决的问题（例如：违规认证、机构被依法取消认证资质等）时，应实施认证结论召回或其他补救赔偿措施（如公示、有限赔偿等）。 | 线下               |
| 33 | 顾客服务 | 顾客关系 | 设立顾客反馈渠道 | 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间。                       | 线上               |
| 34 |      |      | 在线服务     | 设立网站，包含数据二次分析的页面和内容，能够提供在线服务功能。                                           | 线上               |
| 35 |      |      | 建立服务管理系统 | 建立被认证方信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行被认证方使用情况跟踪和回访，并有对被认证方信息和隐私的保密措施。             | 线下               |
| 36 |      |      | 顾客满意度调查  | 定期进行被认证方满意度调查（包括数据二次分析满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T10409 执行。            | 线下               |
| 37 |      |      | 顾客关怀     | 定期为被认证方提供有针对性的主动服务或回馈活动。                                                  | 线下               |
| 38 |      | 投诉处理 | 建立投诉档案   | 专职部门记录被认证方投诉，建立完整的投诉档案。                                                   | 线下               |
| 39 |      |      | 解决投诉问题   | 及时反馈和处理被认证方投诉，有效解决被认证方投诉。                                                 | 线下               |
| 40 |      |      | 服务补救措施   | 配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。                                      | 线下               |

附录C.1 项目经营类企业履约能力评价指标  
(规范性附录)

表 C1.1 企业信用评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标  | 三级指标     | 评价内容                                                         | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | 外部环境 | 行业背景  | 行业周期     | 根据毛利率、毛利率增长率、销售增长率及经营稳定性、进入与退出壁垒、技术变革等判断行业处于萌芽期，成长期，成熟期还是衰退期 | 线上                       |
| 2  | 经营状况 | 经营基础  | 业务范围     | 经营的其他相关业务内容,经营满足客户需要程度及业务独立完成的能力                             | 线上                       |
| 3  |      |       | 经营规模     | 经营规模化和网络化程度,分支机构设立区域与数量,对分支机构的管理水平                           | 线上                       |
| 4  |      | 竞争能力  | 技术实力     | 科研经费投入情况及企业科研成果、专利、专有技术等                                     | 线上                       |
| 5  |      |       | 产品知名度    | 行业或区域影响力: 行业地位、主要市场区域、企业公众形象                                 | 线上                       |
| 6  |      |       |          | 市场占有能力: 企业市场份额占有率,注册商标、国家免检产品、获驰名商标称号、及著名商标称号等获得情况           | 线上                       |
| 7  |      |       | 与上下游企业关系 | 与主要上下游企业合作情况及稳定性,议价能力与独立性,往来资金结算方式等                          | 线上                       |
| 8  |      |       | 营销能力     | 营销策略与主要销售方式,营销策划方案制定与执行力度,营销绩效情况                             | 线上                       |
| 9  |      | 经营稳定性 | 经营时间     | 结合所处行业根据企业经营年限长短考察经营稳定性                                      | 线上                       |
| 10 |      |       | 员工稳定性    | 人员总数与人员更换频率(参考企业交纳社保名单),重点考察公司中层以上经营管理人员、技术骨干等核心员工的稳定性       | 线上                       |
| 11 |      |       | 业务稳定性    | 业务来源与客户稳定性、集中度,供销渠道畅通性,近3年销                                  | 线上                       |

| 序号 | 一级指标         | 二级指标 | 三级指标      | 评价内容                                             | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|--------------|------|-----------|--------------------------------------------------|--------------------------|
|    |              |      |           | 售额变化情况                                           |                          |
| 12 |              |      | 成长性       | 结合近三年产品开发或经营时间表等考察项目或服务操作可持续性 & 后续产品开发或经营情况      | 线上                       |
| 13 |              |      | 融资渠道      | 股东实力、融资渠道及多样化，考察研发投入的可持续性 & 运作资金的充裕度             | 线上                       |
| 14 |              | 人力资源 | 股权状况      | 近年来股权是否清晰、稳定，未来有无重大变更                            | 线上                       |
| 15 |              |      | 组织架构      | 管理层的权责划分和约束与评价机制、企业主要职能部门及岗位权责设置的合理性、清晰度与完善性     | 线下                       |
| 16 |              |      | 管理制度建设和实施 | 管理制度完备、落实情况                                      | 线下                       |
| 17 |              |      | 项目管理      | 按国家、行业政策或标准和企业内部管理制度进行项目管理水平情况好                  | 线下                       |
| 18 |              |      |           | 信用管理体系执行情况，企业信用管理流程控制                            | 线下                       |
| 19 | 管理状况         | 经营管理 | 信用管理      | 信用管理制度制定及执行情况，主要考察合同管理、应收账款管理、客户供应商管理及企业信用档案建设情况 | 线下                       |
| 20 |              |      | 质量管理      | 质量管理体系执行情况，企业业务流程控制                              | 线下                       |
| 21 |              |      | 安全管理      | 安全生产管理制度制订及执行情况，符合行业要求状况                         | 线下                       |
| 22 |              |      | 环保管理      | 环保管理制度制订及执行情况，符合行业要求状况                           | 线下                       |
| 23 |              |      | 财务管理      | 日常财务管理制度制定及执行情况；会计核算规范程度、企业资金管理与控制情况             | 线下                       |
| 24 |              |      | 风险管理      | 企业风险管理制度制定及执行情况                                  | 线下                       |
| 25 | 公共信用信息<br>记录 | 社会责任 | 荣誉证书      | 环保、纳税、慈善等社会责任的奖励情况，政府、行业协会等授予企业及其主要管理人员的奖励、荣誉称号  | 线上                       |
| 26 |              | 各项认证 | 管理体系认证    | 获得国际信用管理体系认证证书（有效期内）                             | 线上                       |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标     | 三级指标                         | 评价内容                                                  | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|----------|------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|
| 27 |      | 企业信用记录   | 信用等级认证                       | 获得 AAA 级信用等级认证证书 (有效期内)                               | 线上                   |
| 28 |      |          | 资质信用情况                       | 企业是否经国家行政管理部门批准依法设立                                   | 线上                   |
| 29 |      |          |                              | 企业是否依法拥有经营场所的产权证明或租赁协议书                               | 线上                   |
| 30 |      |          |                              | 企业注册资金是否真实、合法, 无谎报、抽逃等行为                              | 线上                   |
| 31 |      |          |                              | 特种服务性行业有无有关部门核发的专项经营许可证明                              | 线上                   |
| 32 |      |          |                              | 企业经营项目是否符合国家工商管理部门核准的范围, 无超出范围经营的行为                   | 线上                   |
| 33 |      |          |                              | 国家税务机关核发税务代码是否真实有效                                    | 线上                   |
| 34 |      |          |                              | 企业主要负责人无严重失信行为记录                                      | 线上                   |
| 35 |      |          | 被中国联合征信系统和省企业联合征信系统记录的信用行为情况 | 有无失信行为记录                                              | 线上                   |
| 36 |      |          | 违法违规记录                       | 行政 (工商、税务、财会、质检、金融、劳保及其它行政主管部门)、司法及行业协会对企业处罚及不良记录情况   | 线上                   |
| 37 |      | 商业履约     | 合同违约记录状况                     | 商业合同履行情况, 法律纠纷与重大投诉情况及其实质影响                           | 线上                   |
| 38 |      | 费用解缴     | 拖欠记录状况                       | 拖欠额度与拖欠时间 (并参考核实企业正常经营情况)                             | 线上                   |
| 39 |      | 招标投标信用记录 | 违反招标投标相关法律法规的, 并受到行政处罚的行为    | 有无行政处罚和失信记录 (有无行政处罚和失信记录)                             | 线上                   |
| 40 | 财务指标 | 资产营运状况   | 总资产周转率                       | 主营业务收入/[ (期初资产总额+期末资产总额)/2]                           | 线上                   |
| 41 |      |          | 应收账款周转率                      | 主营业务收入/[ (期初应收账款余额原值+期初应收票据余额+期末应收账款余额原值+期末应收票据余额)/2] | 线上                   |
| 42 |      |          | 流动资产周转率                      | 营业收入净额 / 平均流动资产总额                                     | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标    | 评价内容                                  |                                       | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|--------|---------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| 43 |      |        | 存货周转率   | 主营业务成本/[(期初存货+期末存货)/2]                |                                       | 线上                   |
| 44 |      |        | 主营收入现金率 | 主营业务活动现金流入/主营业务收入×100%                |                                       | 线上                   |
| 45 |      | 成长能力   | 发展能力    | 三年销售平均增长率（经营不满3年，按实际经营年数计算）           |                                       | 线上                   |
| 46 |      |        |         | 三年净资产平均增长率（经营不满3年，按实际经营年数计算）          |                                       | 线上                   |
| 47 |      |        |         | 三年利润平均增长率（经营不满3年，按实际经营年数计算）           |                                       | 线上                   |
| 48 |      |        | 创新能力    | R&D 费用收入比率                            | (R&D 费用总额/营业收入净额) ×100%               | 线上                   |
| 49 |      |        |         | 设备更新率                                 | (三年内固定资产原价增加值/年末固定资产原价总值) ×100%       | 线上                   |
| 50 |      |        |         | 研发成果和应用情况                             | (当年专利、发明、省级以上工法等申报、编制数/当年工程完成数) ×100% | 线上                   |
| 51 |      | 财务效益状况 | 净资产收益率  | 税后利润/[(期初净资产余额+期末净资产余额)/2] ×100%      |                                       | 线上                   |
| 52 |      |        | 营业收入利润率 | (营业利润/主营业务收入) ×100%                   |                                       | 线上                   |
| 53 |      |        | 主营收入现金率 | (主营业务活动现金流入/主营业务收入) × 100%            |                                       | 线上                   |
| 54 |      |        | 总资产报酬率  | (利润总额+利息支出)/[(期初资产总额+期末资产总额)/2] ×100% |                                       | 线上                   |
| 55 |      |        | 成本费用利润率 | 利润总额/成本费用总额×100%                      |                                       | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标     | 评价内容                                                           | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|--------|----------|----------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 56 |      | 资金信用状况 | 毛利率      | $(\text{主营业务收入} - \text{主营业务成本}) / \text{主营业务收入} \times 100\%$ | 线上                       |
| 57 |      |        | 资产负债率    | $(\text{负债总额} / \text{资产总额}) \times 100\%$                     | 线上                       |
| 58 |      |        | 现金流动负债比率 | $(\text{年经营性现金净流入} / \text{年末流动负债平均余额}) \times 100\%$          | 线上                       |
| 59 |      |        | 速动比率     | $(\text{速动资产} / \text{流动负债}) \times 100\%$                     | 线上                       |
| 60 |      |        | 利息保障倍数   | 息税前利润/利息支出                                                     | 线上                       |
| 61 |      |        | 流动比率     | $\text{流动资产总额} / \text{流动负债总额} \times 100\%$                   | 线上                       |

表 C1.2 质量保证能力评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标      | 三级指标        | 评价内容                                               | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|-----------|-------------|----------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 质量管理   | 关键过程控制    | 设计开发控制      | 设计开发程序适宜性及执行效率和有效性                                 | 线下               |
| 2  |        |           | 采购控制        | 采购控制程序适宜性及执行效率和有效性                                 | 线下               |
| 3  |        |           | 销售控制        | 与顾客有关的过程控制程序适宜性及执行效率和有效性                           | 线下               |
| 4  |        |           | 知识产权管理      | 知识产权程序适宜性及执行效率和有效性                                 | 线下               |
| 5  |        | 产品/服务质量控制 | 成品/服务验收是否规范 | 是否制定了明确的验收规范，并按照要求实施验收，抽样是否合理                      | 线下               |
| 6  |        |           | 不合格品控制      | 不合格品控制是否有效                                         | 线下               |
| 7  | 人力资源管理 | 人力保障资源    | 人员配备情况      | 人员数量、技术职称、专业匹配性、操作技能与工作要求的匹配性                      | 线下               |
| 8  |        |           | 人员能力持续符合    | 是否制定并有效实施人员能力提升规划                                  | 线下               |
| 9  | 项目时间管理 | 项目时间管理    | 时间控制情况      | 项目时间要求及达成是否合理                                      | 线下               |
| 10 | 集成控制   | 集成控制      | 集成的规范       | 项目集成的范围、程序是否规范和标准化                                 | 线下               |
|    |        |           | 项目变更控制      | 项目变更的控制情况                                          | 线下               |
| 11 | 项目风险控制 | 风险活动的控制   | 风险识别        | 是否针对项目实施中对项目指标达成的风险进行分析，并采取对应措施，如建立作业文件、建立关键质量控制点等 | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标    | 评价内容                                    | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|--------|---------|-----------------------------------------|------------------|
|    |      |        | 项目风险管控  | 风险控制的手段及实施是否有效                          | 线下               |
| 12 | 项目沟通 | 内部沟通控制 | 沟通方法    | 采用哪些沟通方法                                | 线下               |
| 13 |      |        | 沟通效果    | 内部沟通的效果                                 | 线下               |
| 14 |      | 干系人沟通  | 干系人期望理解 | 对项目干系人需要、希望和期望的识别，并通过沟通上的管理来满足其需要、解决其问题 | 线下               |
| 15 |      |        | 干系人支持   | 是否赢得更多人的支持，从而确保项目取得成功                   | 线下               |

注：若企业通过合规机构的 ISO9001 认证，且证书在有效期内，则本表 1~8 条免除线下审核，相关分值可全部获得。

表 C1.3 需求匹配度评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标    | 三级指标               | 评价内容                               | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|---------|---------|--------------------|------------------------------------|------------------|
| 1  | 企业能力匹配度 | 企业基本情况  | 企业规模               | 通过对征信平台获取企业注册额或年产值等信息评价            | 线上               |
| 2  |         |         | 年产品/服务需求规模或历史成交业绩  | 通过企业填报或者工业互联网平台历史交易数据分析得出          | 线上               |
| 3  | 企业需求合规性 | 需求合规性   | 平台注册地合规            | 企业需求符合平台注册地法律法规的程度                 | 线上               |
| 4  |         |         | 需方所在地合规            | 企业需求符合需方所在地法律法规的程度                 | 线上               |
| 5  |         |         | 供方所在地合规            | 企业需求符合供方所在地法律法规的程度                 | 线上               |
| 6  |         |         | 相关方所在地合规           | 企业需求符合其他相关方所在地法律法规的程度              | 线上               |
| 7  |         | 需求合理性   | 经济技术发展水平           | 企业需求符合行业现有技术水平现状                   | 线上               |
| 8  |         |         | 公序良俗               | 企业需求符合供方所在地公序良俗要求                  | 线上               |
| 9  | 企业需求匹配度 | 企业需求匹配度 | 工业互联网平台潜在供方的数量     | 通过对工业互联网活跃供方分类搜索汇总得出               | 线上               |
| 10 |         |         | 工业互联网平台潜在供方的生产制造能力 | 通过对工业互联网供方企业填报生产能力、上线云化能力等数据分析得出结论 | 线上               |
| 11 |         |         | 工业互联网平台潜在供方的供货能力   | 通过对工业互联网平台同类业务历史交易数据分析得出结论         | 线上               |
| 12 |         |         | 工业互联网平台潜在供方售后服务能力  | 通过对工业互联网平台同类业务历史交易客户评价分析得出结论       | 线上               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                  | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|----------|-----------------------|------------------|
| 13 | 知识产权 | 知识产权 | 专利、软件著作权 | 需求方所拥有的对商品所延伸的专利归属情况； | 线上               |



工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表 C1.4 市场实力评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 三级指标        | 评价内容                                                  | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|---------|-------------|-------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 市场规模   | 销售额     | 产品或服务销售额    | 通过对征信平台获取销售额信息                                        | 线上               |
| 2  |        | 市场占有率   | 市场占有率       | 在同行业或细分行业中的排名情况                                       | 线上               |
| 3  | 市场影响力  | 市场美誉度   | 荣誉称号        | 企业及其产品或服务在近三年内获得政府荣誉称号                                | 线上               |
| 4  |        | 行业认可度   | 技术带动作用      | 对上游原材料品质或下游产品和服务质量的技术带动作用，可以根据对原材料或用于服务的产品采用的标准水平进行评价 | 线上               |
| 5  |        |         | 供应商管控体系     | 根据对供应商建立的管控体系的全面和有效性进行评价                              | 线下               |
| 6  |        | 品牌战略    | 品牌战略的制定     | 企业有专门的部门开展品牌工作、制定品牌发展战略，可从战略涵盖质量、服务、营销等各个领域的全面性进行评价   | 线下               |
| 7  |        |         | 品牌战略的执行     | 品牌战略执行力强并卓有成效，品牌价值持续提升                                | 线下               |
| 8  | 市场服务能力 | 信息化服务能力 | 信息化服务       | 提供多种渠道的信息化服务，包括受理投诉                                   | 线上               |
| 9  |        | 一站式服务能力 | 售后服务网点数量与密度 | 提供售后服务网点清单或地图                                         | 线上               |
| 10 |        |         | 客户一站式服务     | 评价从定购到售后的一站式服务能力，包括处理客户投诉                             | 线下               |
| 11 |        | 顾客满意度   | 顾客满意度       | 基于工业互联网历史成交的顾客满意度评价                                   | 线上               |

表 C1.5 云能力评价指标

| 序号 | 一级指标        | 二级指标    | 三级指标          | 评价内容                                          | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|-------------|---------|---------------|-----------------------------------------------|------------------|
| 1  | 资源          | 信息化设备设施 | 资金投入          | 信息化建设资金投入                                     | 线上               |
| 2  |             |         | 信息设备          | 信息设备的配备情况                                     | 线上               |
| 3  |             |         | 网络            | 主干网网络传输速度                                     | 线上               |
| 4  |             |         | 信息化设施         | 机房建设水平                                        | 线上               |
| 5  |             |         | 信息化软件         | 使用的软件类型与熟练程度；包括信息系统的开放性；业务和服务功能的可拓展性；流程的可塑性；  | 结合               |
| 6  |             | 人员      | 管理人员云制造意识     | 高层领导云制造意识                                     | 线下               |
| 7  |             |         | 专业技术人员参与云制造能力 | 专业技术人员云能力                                     | 线下               |
| 8  | 生产与服务的实现与决策 | 流程      | 标准化           | 是否创建一个统一的业务流程库                                | 线下               |
| 9  |             |         | 可视化           | 关键场所、过程、活动或产品的可视化                             | 线下               |
| 10 |             | 云制造能力   | 产品设计          | 产品数字化建模、验证、设计与优化以及产品智能化设计等信息化技术应用水平           | 线上               |
| 11 |             |         | 工艺设计          | 计算机辅助设计的使用                                    | 线上               |
| 12 |             |         | 采购            | 评估采购管理环节采购信息化管理、仓储、物流信息化水平、供应商信息化水平、电子商务运用层级； | 线上               |

| 序号 | 一级指标  | 二级指标    | 三级指标       | 评价内容                                             | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|-------|---------|------------|--------------------------------------------------|------------------|
| 13 |       |         | 销售         | 评估客户管理、市场监测与分析、售后服务信息化程度、电子商务的应用程度与水平层级          | 线上               |
| 14 |       |         | 财务         | 财务软件的使用情况，财务管理各环节信息化管理水平                         | 线上               |
| 15 |       |         | 产业链协同      | 产业链企业间信息协同状况                                     | 线下               |
| 16 |       | 综合集成    | 产供销集成      | 评估从合同签订、采购控制、制造协同、动态调度、产品可追溯等信息系统集成情况            | 线下               |
| 17 |       |         | 财务与业务集成    | 评估财务信息系统和业务信息系统的衔接状况                             | 线下               |
| 18 |       |         | 管理控制与其他集成  | 评估决策层与执行层管理系统集成状况                                | 线下               |
| 19 |       | 决策      | 决策支持       | 评估管理层运用信息化手段进行决策的水平                              | 线下               |
| 20 | 信息安全  | 安全防护    | 信息设备安全与防护  | 是否定期维护信息设备，并对维护所使用的工具、技术、机制以及维护人员进行有效的控制，且做好相关记录 | 线下               |
| 21 |       |         | 系统安全与防护    | 是否定期维护软件系统，并对维护所使用的工具、技术、机制以及维护人员进行有效的控制，且做好相关记录 | 线下               |
| 22 |       | 灾备      | 数据灾备       | 是否具备灾难恢复能力，是否建立必要的备份设施，确保客户业务可持续                 | 线下               |
| 23 |       |         | 应急响应与演练    | 制定应急响应计划，定期演练，确保在紧急情况下重要信息资源的可用性                 | 线下               |
| 24 | 经验与业绩 | 云制造参与经验 | 工业互联网平台活跃度 | 在工业互联网平台参与项目交易的活跃程度，累计成交项目数和成交额                  | 线上               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标       | 评价内容                                       | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|------------|--------------------------------------------|------------------|
| 25 |      |      | 其他平台建设参与情况 | 参与或实施内部云制造平台建设；参与区域性加工资源共享服务平台或者其他云制造平台的情况 | 线上               |



工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

附录C.2 项目经营类企业提供产品或服务过程的专项能力评价指标  
(规范性附录)

表 C2.1 研发评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                                                                          | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 研发体系 | 战略规划 | 研发战略规划   | 企业是否制定了中、长期的研发战略规划，并由专门的部门负责实施，可根据研发战略及实施计划的落实情况和实施效果进行评价                     | 线下               |
| 2  |      | 组织架构 | 研发组织架构   | 研发团队负责人、研发团队的建设和培育                                                            | 线下               |
| 3  |      | 运行机制 | 研发管理规章制度 | 及是否建立了保障研发活动的各种管理制度并加以实施                                                      | 线下               |
| 4  |      |      | 研发项目管理机制 | 是否建立了研发项目的管理机制，对研发项目进行跟踪和评价                                                   | 线下               |
| 5  |      |      | 研发经费管理机制 | 是否确保年度的研发经费的投入，研发经费按年度预算并使用，并进行年度的评价                                          | 线下               |
| 6  |      |      | 人才激励机制   | 工作条件是否一流，是否建立有效的人才激励机制，吸引国内外的技术人才以各种形式为企业工作；是否定期开展科技人员的培训，为企业培养和造就高素质的技术和管理人才 | 线下               |
| 7  |      |      | 内外部合作机制  | 是否存在和独立科研院所、高校或社会的科技力量进行合作，共建研发部门或开展多种形式的研发合作，与高等院校、研究院所以及同行企业建立长期、稳定的合作关系。   | 线下               |
| 8  | 研发投入 | 研发经费 | 研发经费投入   | 研发经费按年度预算并使用，费用逐年提高，或近三年累计研发投入占销售收入不低于3%                                      | 线上               |
| 9  |      | 研发人才 | 研发人才的培育  | 研发人员占企业职工总数的比重是否不少于3%                                                         | 线上               |
| 10 |      |      |          | 高级职称或博士、硕士占研发部门总人数的比例是否不少于5%                                                  | 线上               |

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 三级指标     | 评价内容                                                                                                             | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|---------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 11 |        |         |          | 是否聘用外部专家                                                                                                         | 线上               |
| 12 | 研发能力建设 | 创新能力和水平 | 研发创新能力   | 是否有优于行业的研究开发能力和水平，评价是否产生示范和导向作用，促进产品结构的调整和产业技术的升级。                                                               | 线下               |
| 13 |        |         | 研发成果的创新性 | 是否超前研究开发有市场前景的新技术、新产品、新工艺、新材料或新装备，为本企业的产品更新换代和形成新的经济增长点提供技术支持；是否引进先进技术，并消化、吸收和进行了创新工作，形成具有自主知识产权的技术和主导产品。        | 线下               |
| 14 |        |         | 研发成果转化能力 | 近两年在产品和服务的设计、研发和制造等关键环节取得的自主知识产权和核心技术成果，如取得发明、实用新型、外观设计专利授权或软件著作权、软件产品登记证书；近两年采用新技术、新工艺、新材料研制和开发出新产品，以及新产品获得权威认定 | 线下               |
| 15 |        | 创新平台建设  | 创新平台建设   | 评价研发们的设备原值、是否拥有国家级或省级研发平台；是否拥有国家或国际认可的实验室等                                                                       | 线下               |
| 16 | 研发绩效   | 研发绩效    | 研发绩效     | 评价每年是否产出研发专利，是否参加国家标准或行业标准的制修订工作                                                                                 | 线下               |
| 17 |        | 研发效益    | 新产品收入    | 新产品销售收入占主营业务收入的比重不少于20%                                                                                          | 线上               |
| 18 |        |         | 新产品利润    | 新产品销售利润占利润总额的比重不少于15%                                                                                            | 线上               |

表 C2.2 采购评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标        | 评价内容                               | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|-------------|------------------------------------|------------------|
| 1  | 管理   | 信用评价等级      | 第三方信用评价机构评价资料和信用等级                 | 线上               |
| 2  |      | 信息化能力       | 对接需方的信息化能力                         | 线上               |
| 3  |      | 供应链风险防控     | 关键/瓶颈/杠杆部件的多源供应规划及能力               | 结合               |
| 4  |      | 环境安全评价      | 是否以合法方式在指定场所保管或管理污染物/废弃物/危险物       | 结合               |
| 5  | 技术   | 新品开发样品检验合格  | 新品样品按时出具合格检验结果比率                   | 线上               |
| 6  |      | 技术能力评价      | 能否根据自身技术的路标图，在竞争中保持自身技术            | 线上               |
| 7  |      | 研发投入权重      | 研发投入比率：(研发投入额/年销售额)*100%           | 线下               |
| 8  |      | 生产和服务提供效率管理 | 生产和服务提供目标性设定/表现分析等生产和服务提供效率性管理程序水平 | 线下               |
| 9  |      | 研发人数比率      | (研发人员数量/总员工数)*100                  | 线上               |
| 10 | 质量   | 内部质量管理      | 质量监测的组织规定水平                        | 线下               |
| 11 |      | 市场反馈        | 材料不合格市场退货率                         | 线下               |
| 12 |      | 在线合格率       | 一定时期内的 PPM 不合格率以及批量不合格率            | 线下               |
| 13 |      | 入厂检验合格率     | (合格批次/检查批次)*100                    | 线下               |
| 14 | 成本   | 成本管理体系      | 有无成本削减体系以及以根据标准的成果分析管理             | 线上               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标    | 评价内容                                  | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|---------|---------------------------------------|------------------|
| 15 |      | 成本降价率   | {(前期供应价格-谈判价格)/前期供应}*100              | 线下               |
| 16 |      | 新品价格合理性 | 对需方目标价的支持程度和竞争力水平                     | 线下               |
| 17 |      | 成本价低额   | (全年度单价-评价时点单价)*发货数量                   | 线下               |
| 18 | 交货   | 交货管理体系  | 交货相关管理程序水平                            | 线上               |
| 19 |      | 交货准确性   | (月 T-1不到位批次的相应采购金额/供应商在搜购组中月采购总额)*100 | 线上               |
| 20 |      | 开发应对能力  | 对支持需方技术要求事项以及为了开发交货遵守的要求事项的及时性和资额作程度  | 线下               |
| 21 | 协作   | 采购合作程度  | 对付款/交货/市场信息要求等要求事项的协作程度               | 线下               |
| 22 |      | 质量合作程度  | 纠偏反馈，合格完成率                            | 线下               |

表 C2.3 生产和服务提供评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标            | 三级指标        | 评价内容                                    | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|-----------------|-------------|-----------------------------------------|------------------|
| 1  | 人员   | 知识与经验           | 管理人员素质      | 受教育程度及学历情况                              | 线上               |
| 2  |      |                 | 生产和服务提供人员经验 | 关键岗位人员从业背景情况                            | 线上               |
| 3  |      | 资质与技能           | 执业资格        | 特殊岗位执业资格情况                              | 线上               |
| 4  |      |                 | 岗前与持续培训     | 岗位要求与培训情况                               | 线上               |
| 5  | 设备设施 | 生产和服务提供设备       | 设备规模        | 设备规模                                    | 线上               |
| 6  |      |                 | 完好率         | 生产和服务提供设备的完好率，维护保养的制度与实施情况              | 线下               |
| 7  |      | 监测、监测与反馈设备      | 在线监测        | 是否在线监测，并实时传输结果                          | 线上               |
| 8  |      |                 | 计量与校准       | 计量与校准实施情况                               | 线上               |
| 9  |      | 生产和服务提供信息系统（若有） | 开放性         | 生产和服务提供信息系统与财务、采购、物流、客户关系等信息系统的对接情况     | 线下               |
| 10 |      |                 | 可扩展性        | 生产和服务提供信息系统的业务和服务功能的可拓展性，是否适应产品的多样性和个性化 | 线下               |
| 11 | 材料   | 供应              | 材料及时性       | 材料的供应满足生产和服务提供情况                        | 线下               |
| 12 |      | 质量              | 材料合格率       | 生产和服务提供材料的质量情况                          | 线下               |
| 13 | 方法   | 标准化             | 文件化         | 影响产品性能与质量的生产和服务提供过程实现标准化                | 线下               |
| 14 |      |                 | 执行          | 文件执行情况                                  | 线下               |

| 序号 | 一级指标      | 二级指标      | 三级指标        | 评价内容                         | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|-----------|-----------|-------------|------------------------------|------------------|
| 15 |           | 生产和服务提供工艺 | 工艺优化        | 工艺的合理性及效率等                   | 线下               |
| 16 |           |           | 关键工序        | 关键工序的工艺控制（人员能力、设备、作业指导书等）及确认 | 线下               |
| 17 | 环境        | 生产和服务提供环境 | 标准化         | 影响产品性能与质量的生产和服务提供环境实现标准化     | 线下               |
| 18 |           |           | 可视化         | 关键场所可视化情况                    | 线下               |
| 19 |           |           | 可追溯性        | 环境参数信息可追溯                    | 线下               |
| 20 | 生产和服务提供实现 | 排产        | 生产和服务提供计划   | 优化排产情况                       | 线下               |
| 21 |           | 物质与信息流    | 可追溯性        | 产品及原材料零部件特征信息、生产和服务提供过程信息可追溯 | 线下               |
| 22 |           | 质量        | 监测          | 零部件、半成品、成品监测实施情况             | 线下               |
| 23 |           |           | 不合格品控制      | 不合格品控制情况                     | 线下               |
| 24 |           | 协同        | 生产和服务提供部门协同 | 与外部 ODM/OEM 供方的协同能力与方法       | 线下               |
| 25 |           |           | 跨部门管理协同     | 内部跨部门管理协同能力与方法               | 线下               |

表 C2.4 监测评价指标

| 序号 | 一级指标        | 二级指标     | 评价内容                                       | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|-------------|----------|--------------------------------------------|------------------|
| 1  | 人员          | 技术人员     | 具备产品相关标准的研判人员，确定产品的检验试验的时间节点和检验方法；         | 结合               |
| 2  |             | 操作人员     | 应配置必要的检验检测人员，参与产品的检验试验与验收活动；               | 结合               |
| 3  | 监测设备        | 硬件       | 应具备必要的监测设备，包括但不限于进货检验、生产和服务提供过程、成品检验；      | 结合               |
| 4  |             | 软件       | 通过设备的软件化，实现监测设备的有效操作，实现设备的互联化；             | 结合               |
| 5  |             | 设备的互联互通  | 使用的监测仪器，能够实现检验试验的互联互通；                     | 结合               |
| 6  | 资源保障        | 环境设施     | 应配备满足云制造检验试验的基础设施；                         | 结合               |
| 7  | 数据的收集、分析和利用 | 数据的收集与储存 | 企业通过局域网/互联网，具备收集存储各阶段检验试验数据的能力；            | 结合               |
| 8  |             | 数据的分析    | 企业通过收集的检验试验数据进行相关信息分析，达到产品的生产和服务提供、检验管理目的； | 结合               |
| 9  |             | 数据的再利用   | 企业具备数据再利用的能力，指导、服务于采购、生产和服务提供、物流等环节；       | 结合               |

工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表 C2.5 销售评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                   | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|--------|------------------------|------------------|
| 1  | 销售能力 | 基础要素 | 公司体制   | 公司的治理结构                | 线上               |
| 2  |      |      | 资金能力   | 资金运作能力                 | 线上               |
| 3  |      |      | 以往销售业绩 | 该企业近3年的线上销售业绩；         | 线上               |
| 4  |      |      |        | 该企业近3年的线下销售业绩；         | 线上               |
| 5  |      |      | 公共关系   | 是否具备良好的银行关系、政府关系、企业关系等 | 线上               |
| 6  |      |      | 品牌     | 企业品牌价值和品牌维护机制建立        | 线上               |
| 7  |      |      | 基础设施   | 包括软件和硬件的基础设施           | 结合               |
| 8  |      | 过程要素 | 售前过程   | 信息收集与分析                | 线上               |
| 9  |      |      |        | 促销-营销组合                | 线上               |
| 10 |      |      |        | 销售指标的分解                | 线上               |
| 11 |      |      |        | 销售业绩的考评                | 线上               |
| 12 |      |      |        | 潜在客户管理                 | 线上               |
| 13 |      |      | 售中过程   | 接待咨询过程管控               | 线上               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标       | 评价内容            | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|------------|-----------------|------------------|
| 14 |      |      |            | 行商实施过程管控        | 线上               |
| 15 |      |      | 售后过程       | 维保过程管控          | 线上               |
| 16 |      |      |            | 售后回访过程管控        | 线上               |
| 17 |      |      |            | 紧急服务机制          | 线上               |
| 18 |      |      | 日常管理       | 培训管理            | 线上               |
| 19 |      |      |            | 激励机制            | 线上               |
| 20 |      |      |            | 客户资源管理          | 线上               |
| 21 |      |      |            | 信息化管理           | 线上               |
| 22 |      | 结果要素 | 销售量        | 销售数量            | 线上               |
| 23 |      |      |            | 市场占有率           | 线上               |
| 24 |      |      | 销售质量       | 销售毛利率           | 线上               |
| 25 |      |      | 潜在销售能力     | 销前和售中满意度        | 线上               |
| 26 |      |      |            | 售后满意度           | 结合               |
| 27 | 销售平台 | 销售平台 | 企业多元化的销售平台 | 线上线下网络和实体的销售平台； | 线上               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标      | 评价内容                    | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|-----------|-------------------------|------------------|
| 28 | 销售队伍 | 销售队伍 | 销售人员及整体素质 | 销售人员管理、人员素质、销售方法、培训管理等； | 线上               |
| 29 | 销售渠道 | 销售渠道 | 稳定和长期的渠道  | 生产和服务提供者、中间商、零售商、代理商等；  | 线上               |



工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表 C2.6 售后评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                                                                                                | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 售后服务体系 | 组织架构 | 售后部门设置 | 设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的智能划分和岗位设置。                                                                  | 结合               |
| 2  |        |      | 服务网点设置 | 根据需要，服务网点覆盖商品销售区域，能够对服务网点进行有效管理。可通过自建或委托设立服务网点。                                                     | 结合               |
| 3  |        | 人员配置 | 技术人员设置 | 根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员。                                                              | 线下               |
| 4  |        |      | 管理人员设置 | 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。                                                     | 线下               |
| 5  |        | 资源配置 | 经费保障   | 应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费。                                                                       | 线下               |
| 6  |        |      | 内部保障   | 售后服务组织应提供内部保障，具体包括：a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力；b) 定期或不定期的服务文化的培训；c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。 | 线下               |
| 7  |        |      | 基础设施   | 售后服务组织应提供基础设施，具体包括：a) 办公场所和服务场所；b) 售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等；c) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。                   | 线下               |
| 8  |        | 规范要求 | 制订制度   | 针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以企业文件形式体现，形成完整的售后服务手册。                         | 线下               |
| 9  |        |      | 贯彻执行   | 制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解。                                                                   | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                                                           | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|--------|----------------------------------------------------------------|------------------|
| 10 |      | 监督   | 监督机构设置 | 设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统的运转情况。                              | 线下               |
| 11 |      |      | 监督改进   | 以监督有效奖惩，持续修正各项服务目标，并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。                    | 线下               |
| 12 |      | 改进   | 信息反馈机制 | 生产和服务提供、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务品质方面不断改进。              | 线下               |
| 13 |      |      | 疑难问题解决 | 对售后服务中发现的难以解决的问题，设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。                    | 线下               |
| 14 |      |      | 相关认证   | 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。                                           | 线上               |
| 15 |      |      | 参与标准制定 | 重视服务标准化工作，鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。                                  | 线上               |
| 16 |      | 服务文化 | 服务理念   | 有明确的服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解。                                | 线下               |
| 17 |      |      | 服务承诺   | 对售后服务的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给顾客。 | 线下               |
| 18 |      |      | 服务宣传   | 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。                            | 线下               |
| 19 | 商品服务 | 商品信息 | 商品包装信息 | 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息，便于顾客识别和了解。                                | 线下               |
| 20 |      |      | 商品附属文档 | 商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解，各条款符合国家有关规定要求。             | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                                                       | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|----------|------------------------------------------------------------|------------------|
| 21 |      |      | 重要信息提示   | 向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息。                            | 线下               |
| 22 |      |      | 安全信息提示   | 涉及顾客使用安全的商品，应在商品上做安全提示，并明示安全使用年限。                          | 线下               |
| 23 |      |      | 缺陷信息公开   | 建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客。                                    | 线下               |
| 24 |      | 技术支持 | 安装调试     | 根据商品的特点，在售出后提供及时、必要的安装和调试服务。                               | 线下               |
| 25 |      |      | 培训及答疑    | 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训，解答并解决顾客的疑问。                            | 线下               |
| 26 |      |      | 有效期内持续服务 | 在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品，应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务。 | 线下               |
| 27 |      |      | 服务收费标准   | 相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合理收取，并事先明示。                            | 线下               |
| 28 |      | 配送   | 包装要求     | 所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。                                     | 线下               |
| 29 |      |      | 配送承诺     | 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。                                      | 线下               |
| 30 |      | 维修   | 报修接待     | 售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。                               | 线下               |
| 31 |      |      | 保修       | 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。                                      | 线下               |
| 32 |      |      | 服务规范     | 服务人员应注意个人卫生和形象，有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范，及时进行维修，并向顾客如实提     | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标   | 评价内容                                                                 | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|--------|--------|----------------------------------------------------------------------|------------------|
|    |      |        |        | 供维修记录。                                                               |                  |
| 33 |      |        | 维修设备管理 | 定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行。                                       | 线下               |
| 34 |      |        | 维修配件管理 | 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。                                            | 线下               |
| 35 |      |        | 临时代用品  | 对于维修期限较长，或因维修方原因延误维修时间的，可为顾客提供相应的代用品。                                | 线下               |
| 36 |      | 质量保证   | 符合标准   | 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。                                              | 线下               |
| 37 |      |        | 符合质保规定 | 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。                                           | 线下               |
| 38 |      |        | 退换管理   | 对于有质量问题的商品，应按国家有关规定办理退换。如退换（非企业商品质量或服务问题造成的）涉及到收费的，应事先向顾客明示。         | 线下               |
| 39 |      |        | 疑难情况处理 | 当商品存在缺陷或出现难以解决的问题（例如：配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等）时，应实施商品召回或其他补救赔偿措施。 | 线下               |
| 40 |      |        | 召回管理   | 对于贸易型企业，应配合生产和服务提供厂家，及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务，并按国家有关规定，执行先行赔付制度。     | 线下               |
| 41 |      | 废弃商品回收 | 回收事项告知 | 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项，其内容应符合安全和环保的要求。                                   | 线下               |
| 42 |      |        | 符合国家规定 | 按国家有关安全和环保的规定，对废弃商品进行回收和处置。                                          | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                                                       | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|----------|------------------------------------------------------------|------------------|
| 43 | 顾客服务 | 顾客关系 | 设立顾客反馈渠道 | 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间。        | 线上               |
| 44 |      |      | 在线服务     | 设立网站，包含售后服务的页面和内容，能够提供在线服务功能。                              | 线上               |
| 45 |      |      | 建立服务管理系统 | 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访，并有对顾客信息和隐私的保密措施。    | 线下               |
| 46 |      |      | 顾客满意度调查  | 定期进行顾客满意度调查（包括售后服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T10409 执行。 | 线下               |
| 47 |      |      | 顾客关怀     | 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。                                     | 线下               |
| 48 |      | 投诉处理 | 建立投诉档案   | 专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。                                      | 线下               |
| 49 |      |      | 解决投诉问题   | 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。                                      | 线下               |
| 50 |      |      | 服务补救措施   | 配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。                       | 线下               |

附录D.1 ODM/OEM类企业履约能力评价指标  
(规范性附录)

表 D1.1 企业信用评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标  | 三级指标     | 评价内容                                                         | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | 外部环境 | 行业背景  | 行业周期     | 根据毛利率、毛利率增长率、销售增长率及经营稳定性、进入与退出壁垒、技术变革等判断行业处于萌芽期，成长期，成熟期还是衰退期 | 线上                       |
| 2  | 经营状况 | 经营基础  | 业务范围     | 经营的其他相关业务内容,经营满足客户需要程度及业务独立完成的能力                             | 线上                       |
| 3  |      |       | 经营规模     | 经营规模化和网络化程度,分支机构设立区域与数量,对分支机构的管理水平                           | 线上                       |
| 4  |      | 竞争能力  | 技术实力     | 科研经费投入情况及企业科研成果、专利、专有技术等                                     | 线上                       |
| 5  |      |       | 产品知名度    | 行业或区域影响力: 行业地位、主要市场区域、企业公众形象                                 | 线上                       |
| 6  |      |       |          | 市场占有率: 企业市场份额占有率, 注册商标、国家免检产品、获驰名商标称号、及著名商标称号等获得情况           | 线上                       |
| 7  |      |       | 与上下游企业关系 | 与主要上下游企业合作情况及稳定性, 议价能力与独立性, 往来资金结算方式等                        | 线上                       |
| 8  |      |       | 营销能力     | 营销策略与主要销售方式, 营销策划方案制定与执行力度, 营销绩效情况                           | 线上                       |
| 9  |      | 经营稳定性 | 经营时间     | 结合所处行业根据企业经营年限长短考察经营稳定性                                      | 线上                       |
| 10 |      |       | 员工稳定性    | 人员总数与人员更换频率(参考企业交纳社保名单), 重点考察公司中层以上经营管理人员、技术骨干等核心员工的稳定性      | 线上                       |
| 11 |      |       | 业务稳定性    | 业务来源与客户稳定性、集中度, 供销渠道畅通性, 近3年销                                | 线上                       |

| 序号 | 一级指标         | 二级指标 | 三级指标      | 评价内容                                              | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|--------------|------|-----------|---------------------------------------------------|--------------------------|
|    |              |      |           | 售额变化情况                                            |                          |
| 12 |              |      | 成长性       | 结合近三年产品开发或经营时间表等考察项目或服务操作可持续性 & 后续产品开发或经营情况       | 线上                       |
| 13 |              |      | 融资渠道      | 股东实力、融资渠道及多样化, 考察研发投入的可持续性 & 运作资金的充裕度             | 线上                       |
| 14 |              | 人力资源 | 股权状况      | 近年来股权是否清晰、稳定, 未来有无重大变更                            | 线上                       |
| 15 |              |      | 组织架构      | 管理层的权责划分和约束与评价机制、企业主要职能部门及岗位权责设置的合理性、清晰度和完善性      | 线下                       |
| 16 |              |      | 管理制度建设和实施 | 管理制度完备、落实情况                                       | 线下                       |
| 17 |              |      | 项目管理      | 按国家、行业政策或标准和企业内部管理制度进行项目管理水平情况好                   | 线下                       |
| 18 |              |      |           | 信用管理体系执行情况, 企业信用管理流程控制                            | 线下                       |
| 19 | 管理状况         | 经营管理 | 信用管理      | 信用管理制度制定及执行情况, 主要考察合同管理、应收账款管理、客户供应商管理及企业信用档案建设情况 | 线下                       |
| 20 |              |      | 质量管理      | 质量管理体系执行情况, 企业业务流程控制                              | 线下                       |
| 21 |              |      | 安全管理      | 安全生产管理制度制订及执行情况, 符合行业要求状况                         | 线下                       |
| 22 |              |      | 环保管理      | 环保管理制度制订及执行情况, 符合行业要求状况                           | 线下                       |
| 23 |              |      | 财务管理      | 日常财务管理制度制定及执行情况; 会计核算规范程度、企业资金管理与控制情况             | 线下                       |
| 24 |              |      | 风险管理      | 企业风险管理制度制定及执行情况                                   | 线下                       |
| 25 | 公共信用信息<br>记录 | 社会责任 | 荣誉证书      | 环保、纳税、慈善等社会责任的奖励情况, 政府、行业协会等授予企业及其主要管理人员的奖励、荣誉称号  | 线上                       |
| 26 |              | 各项认证 | 管理体系认证    | 获得国际信用管理体系认证证书(有效期内)                              | 线上                       |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标     | 三级指标                         | 评价内容                                                  | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|----------|------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|
| 27 |      | 企业信用记录   | 信用等级认证                       | 获得 AAA 级信用等级认证证书 (有效期内)                               | 线上                   |
| 28 |      |          | 资质信用情况                       | 企业是否经国家行政管理部门批准依法设立                                   | 线上                   |
| 29 |      |          |                              | 企业是否依法拥有经营场所的产权证明或租赁协议书                               | 线上                   |
| 30 |      |          |                              | 企业注册资金是否真实、合法, 无谎报、抽逃等行为                              | 线上                   |
| 31 |      |          |                              | 特种服务性行业有无有关部门核发的专项经营许可证明                              | 线上                   |
| 32 |      |          |                              | 企业经营项目是否符合国家工商管理部门核准的范围, 无超出范围经营的行为                   | 线上                   |
| 33 |      |          |                              | 国家税务机关核发税务代码是否真实有效                                    | 线上                   |
| 34 |      |          |                              | 企业主要负责人无严重失信行为记录                                      | 线上                   |
| 35 |      |          | 被中国联合征信系统和省企业联合征信系统记录的信用行为情况 | 有无失信行为记录                                              | 线上                   |
| 36 |      |          | 违法违规记录                       | 行政 (工商、税务、财会、质检、金融、劳保及其它行政主管部门)、司法及行业协会对企业处罚及不良记录情况   | 线上                   |
| 37 |      | 商业履约     | 合同违约记录状况                     | 商业合同履行情况, 法律纠纷与重大投诉情况及其实质影响                           | 线上                   |
| 38 |      | 费用解缴     | 拖欠记录状况                       | 拖欠额度与拖欠时间 (并参考核实企业正常经营情况)                             | 线上                   |
| 39 |      | 招标投标信用记录 | 违反招标投标相关法律法规的, 并受到行政处罚的行为    | 有无行政处罚和失信记录 (有无行政处罚和失信记录)                             | 线上                   |
| 40 | 财务指标 | 资产营运状况   | 总资产周转率                       | 主营业务收入/[ (期初资产总额+期末资产总额)/2]                           | 线上                   |
| 41 |      |          | 应收账款周转率                      | 主营业务收入/[ (期初应收账款余额原值+期初应收票据余额+期末应收账款余额原值+期末应收票据余额)/2] | 线上                   |
| 42 |      |          | 流动资产周转率                      | 营业收入净额 / 平均流动资产总额                                     | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标    | 评价内容                                           | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|--------|---------|------------------------------------------------|----------------------|
| 43 |      |        | 存货周转率   | 主营业务成本/[(期初存货+期末存货)/2]                         | 线上                   |
| 44 |      |        | 主营收入现金率 | 主营业务活动现金流入/主营业务收入×100%                         | 线上                   |
| 45 |      | 成长能力   | 发展能力    | 三年销售平均增长率(经营不满3年,按实际经营年数计算)                    | 线上                   |
| 46 |      |        |         | 三年净资产平均增长率(经营不满3年,按实际经营年数计算)                   | 线上                   |
| 47 |      |        |         | 三年利润平均增长率(经营不满3年,按实际经营年数计算)                    | 线上                   |
| 48 |      |        | 创新能力    | R&D 费用收入比率 (R&D 费用总额/营业收入净额)×100%              | 线上                   |
| 49 |      |        |         | 设备更新率 (三年内固定资产原价增加值/年末固定资产原价总值)×100%           | 线上                   |
| 50 |      |        |         | 研发成果和应用情况 (当年专利、发明、省级以上工法等申报、编制数/当年工程完成数)×100% | 线上                   |
| 51 |      | 财务效益状况 | 净资产收益率  | 税后利润/[(期初净资产余额+期末净资产余额)/2]×100%                | 线上                   |
| 52 |      |        | 营业收入利润率 | (营业利润/主营业务收入)×100%                             | 线上                   |
| 53 |      |        | 主营收入现金率 | (主营业务活动现金流入/主营业务收入)×100%                       | 线上                   |
| 54 |      |        | 总资产报酬率  | (利润总额+利息支出)/[(期初资产总额+期末资产总额)/2]×100%           | 线上                   |
| 55 |      |        | 成本费用利润率 | 利润总额/成本费用总额×100%                               | 线上                   |
| 56 |      |        | 毛利率     | (主营业务收入—主营业务成本)/主营业务收入×100%                    | 线上                   |
| 57 |      | 资金信用状况 | 资产负债率   | (负债总额/资产总额)×100%                               | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                                                | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|------|----------|-----------------------------------------------------|--------------------------|
| 58 |      |      | 现金流动负债比率 | $(\text{年经营性现金净流入}/\text{年末流动负债平均余额}) \times 100\%$ | 线上                       |
| 59 |      |      | 速动比率     | $(\text{速动资产}/\text{流动负债}) \times 100\%$            | 线上                       |
| 60 |      |      | 利息保障倍数   | 息税前利润/利息支出                                          | 线上                       |
| 61 |      |      | 流动比率     | $\text{流动资产总额}/\text{流动负债总额} \times 100\%$          | 线上                       |

表D1.2 质量保证能力评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标    | 三级指标                         | 评价内容                                                | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|---------|---------|------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 质保体系竞争力 | 第三方能力认证 | 质量管理体系认证<br>ISO9001/TS16949等 | 获得国际质量管理体系认证证书（有效期内）                                | 线上               |
| 2  | 资源配置    | 设施环境资源  | 设施配置情况                       | 经营场所设施功能完整、布局合理                                     | 结合               |
| 3  |         |         | 环境资源情况                       | 生产经营所需环境条件是否符合，对环境条件持续符合的保障手段是否具备，环境条件持续符合的监控手段是否齐全 | 线上               |
| 4  |         | 设备资源    | 生产设备配置情况                     | 生产设备配置是否齐全，设备先进性，是否制定了确保设备能力持续满足的规定并予以实施            | 线下               |
| 5  |         |         | 检测设备配置情况                     | 检测设备配置是否齐全，设备是否计量有效，计量是否可追溯至国家基准                    | 结合               |
| 6  |         | 人力保障资源  | 人员配备情况                       | 人员数量、技术职称、专业匹配性、操作技能与工作要求的匹配性                       | 结合               |
| 7  |         |         | 人员能力持续符合                     | 是否制定并有效实施人员能力提升规划                                   | 线上               |
| 8  | 文件记录控制  | 文件控制    | 体系保障                         | 是否建立了文件控制相关规定，规定与企业实际的匹配情况                          | 线上               |
| 9  |         |         | 实施有效性                        | 设计文件、工艺文件、作业指导文件以及必要的外来文件等管控有效                      | 线下               |
| 10 |         | 记录控制    | 体系保障                         | 是否建立了记录控制相关规定，规定与企业实际的匹配情况                          | 线上               |
| 11 |         |         | 实施有效性                        | 记录完整、可追溯，保存期限与记录的匹配性及实际记录保存情况                       | 线下               |
| 12 | 采购控制    | 供应商的控制  | 供应商的选择                       | 供应商选择的标准、寻源的方式与采购件对成品的质量影响程度的匹配性                    | 线上               |

| 序号 | 一级指标   | 二级指标      | 三级指标         | 评价内容                                                    | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|-----------|--------------|---------------------------------------------------------|------------------|
| 13 |        | 采购活动的实施   | 供应商的评价、管理    | 对供应商的评价及日常管理标准与采购件对成品的质量影响程度的匹配性、评价及管理活动的实施是否按照标准执行     | 线上               |
| 14 |        |           | 采购文件         | 采购技术要求是否明确，该要求与采购件对成品的质量影响程度的匹配性                        | 结合               |
| 15 |        |           | 采购实施         | 是否从经评定的供应商处实施采购活动，采购活动与生产需求的匹配性                         | 结合               |
| 16 | 生产过程控制 | 关键工序管控    | 工序识别         | 是否有效识别出生产过程中对产品主要指标有影响的工序，并加以分类标识                       | 线下               |
| 17 |        |           | 工序风险管控       | 是否针对工序中对产品指标达成的风险进行分析，并采取对应措施，如建立作业文件、建立检验点或质量控制点等      | 线上               |
| 18 |        |           | 工序能力         | 是否组织开展工序能力评估活动，工序能力是否有效 $Cpk > 1.33$                    | 线上               |
| 19 | 检验控制   | 检验基准      | 受控部件/材料检验基准  | 所设定的受控部件/材料检验标准或要求对基、对标情况，是否与检验能力匹配，是否对关键指标或风险予以关注      | 线上               |
| 20 |        |           | 过程检验基准       | 所设定的过程检验标准或要求对基、对标情况，是否与检验能力匹配，是否对关键指标或风险予以关注           | 线上               |
| 21 |        |           | 成品检验基准       | 所设定的成品检验标准或要求对基、对标情况，是否与检验能力匹配，是否对关键指标或风险予以关注           | 线上               |
| 22 |        | 检验实施      | 实施有效性        | 是否按照检验基准实施，是否有效检出风险                                     | 线下               |
| 23 | 不合格品控制 | 不合格品的管控要求 | 要求合理有效       | 所建立的管控要求是否规定对不合格品的标识、隔离、处置以及返工返修后重新验证，管控要求的方式是否与工厂实际相匹配 | 线上               |
| 24 |        | 不合格品的管理   | 标识、隔离、处置合理有效 | 对于不合格品的标识、隔离、处置是否按照规定实施                                 | 线下               |

| 序号 | 一级指标    | 二级指标         | 三级指标   | 评价内容                                         | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|---------|--------------|--------|----------------------------------------------|------------------|
| 25 |         | 不合格品应对措施的转化  | 措施的应用  | 对于不合格品所制定的相应措施是否转化为雷区等，是否可有效防止再发或预防潜在不合格的发生  | 线下               |
| 26 | 包装搬运和储存 | 包装搬运和储存的管控要求 | 要求合理有效 | 对于部件/材料、半成品以及成品的包装搬运和储存要求是否合理，是否可保障非预期的不合格产生 | 线上               |
| 27 |         | 包装搬运和储存活动实施  | 实施有效性  | 是否按照要求实施包装搬运和储存活动，是否可保障非预期的不合格产生             | 线下               |
| 28 | 质量持续改进  | 内部质量审核       | 策划的针对性 | 是否结合风险评估与市场数据针对质量体系运行的情况开展内部审核策划             | 线上               |
| 29 |         |              | 实施的有效性 | 内部质量审核活动是否按照策划实施                             | 结合               |
| 30 |         |              | 报告的应用  | 内审的报告是否被作为管理评审输入，是否作为持续改善的输入，并予以实施           | 线下               |

表D1.3 需求匹配能力评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标   | 三级指标             | 评价内容                                                                       | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|---------|--------|------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 企业资质匹配度 | 企业基本情况 | 企业类型             | 委托制造企业的类型；                                                                 | 线上               |
| 2  |         |        | 企业规模             | 企业的生产规模、厂房面积、年销售额、净利润等；                                                    | 结合               |
| 3  | 产品需求匹配度 | 设计需求   | 产品开发系统需求         | 指为了实现产品所必须的有系统级需求，如操作系统、网络平台、配置要求、内存与外围设备要求；                               | 结合               |
| 4  |         |        | 产品设计功能需求         | 指产品在完成系统需求和业务需求，所实现的功能上的需求。产品开发人员对系统的需求、业务需求和原始需求进行分析，从分析描述输入、输出等方面进行具体定义； | 线下               |
| 5  |         |        | 性能需求             | 指产品在完成业务的性能方面的需求，如射频指标、功耗、省电、环境适应性、EMC等；                                   | 线下               |
| 6  |         |        | 造型需求             | 产品外形及造型方面的需求，如颜色、外观、外形；                                                    | 线下               |
| 7  |         |        | 产品维护需求           | 指产品在生产、售后方面具备可维护性，便于操作和远程控制；                                               | 线下               |
| 8  |         | 生产加工需求 | 生产设备、加工设备的能力需求   | 企业的生产和制造加工能力和技术条件、精度是否与需求相匹配；                                              | 线下               |
| 9  |         | 产品测试需求 | 可测试性             | 具备生产、制造、现场测试、远程测试方面的能力及条件；                                                 | 线下               |
| 10 |         |        | 可靠性需求            | 指整机产品或半成品可靠性方面的设计需求，涉及产品的环境、振动、老化、失效分析等；                                   | 线下               |
| 11 |         | 认证需求   | 产品认证、市场准入、标准要求符合 | 指产品为了满足认证标准而提出的需求，如入网认证、型号核准、3C、绿色认证、有机、节能；                                | 线上               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标    | 三级指标          | 评价内容                              | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|---------|---------------|-----------------------------------|------------------|
| 12 |      | 知识产权    | 专利、实用新型、软件著作权 | 产品设计所延伸的专利归属要求及效益；                | 线上               |
| 13 |      | 产品售后及安装 | 产品售后          | 提供的售后服务及服务周期、收费等；                 | 线下               |
| 14 |      |         | 产品安装需求        | 指从工程及产品使用角度定义产品的可安装性及提供的安装服务；     | 线下               |
| 15 |      | 成本需求    | 物料成本          | 指就供应商所提供的成本估逐步审查及评估，以求证成本的合理性和适用性 | 线下               |
| 16 |      |         | 制造成本          | 生产活动的成本，即企业为生产产品而发生的成本            | 线下               |
| 17 |      |         | 运输成本          | 单位运输工作量所分摊的运输支出                   | 线下               |
| 18 | 交付   | 交付机制    | 供应商的管理及评价     | 制造商对下游供应商的管理和筛选机制的建立程度；           | 线下               |
| 19 |      |         | 接受紧急订货能力      | 企业是否建立紧急订货通道和紧急订货的生产能力；           | 线下               |
| 20 |      | 交付能力    | 交付及时率         | 交付周期、及时率和延迟性评估；                   | 线下               |
| 21 |      |         | 完整性           | 交付货物的性能及外观结构的完整性；                 | 线下               |
| 22 |      |         | 库存比例          | 记录完整、可追溯，保存期限与记录的匹配性及实际记录保存情况；    | 线下               |

表 D1.4 市场实力评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 三级指标        | 评价内容                                                  | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|---------|-------------|-------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 市场规模   | 销售额     | 产品或服务销售额    | 通过对征信平台获取销售额信息                                        | 线上               |
| 2  |        | 市场占有率   | 市场占有率       | 在同行业或细分行业中的排名情况                                       | 线上               |
| 3  | 市场影响力  | 市场美誉度   | 荣誉称号        | 企业及其产品或服务在近三年内获得政府荣誉称号                                | 线上               |
| 4  |        | 行业认可度   | 技术带动作用      | 对上游原材料品质或下游产品和服务质量的技术带动作用，可以根据对原材料或用于服务的产品采用的标准水平进行评价 | 线上               |
| 5  |        |         | 供应商管控体系     | 根据对供应商建立的管控体系的全面和有效性进行评价                              | 线下               |
| 6  |        | 品牌战略    | 品牌战略的制定     | 企业有专门的部门开展品牌工作、制定品牌发展战略，可从战略涵盖质量、服务、营销等各个领域的全面性进行评价   | 线下               |
| 7  |        |         | 品牌战略的执行     | 品牌战略执行力强并卓有成效，品牌价值持续提升                                | 线下               |
| 8  | 市场服务能力 | 信息化服务能力 | 信息化服务       | 提供多种渠道的信息化服务，包括受理投诉                                   | 线上               |
| 9  |        | 一站式服务能力 | 售后服务网点数量与密度 | 提供售后服务网点清单或地图                                         | 线上               |
| 10 |        |         | 客户一站式服务     | 评价从定购到售后的一站式服务能力，包括处理客户投诉                             | 线下               |
| 11 |        | 顾客满意度   | 顾客满意度       | 基于工业互联网历史成交的顾客满意度评价                                   | 线上               |

表 D1.5 云能力评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标    | 三级指标        | 评价内容                                            | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|---------|---------|-------------|-------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 资源      | 信息化设备设施 | 资金投入        | 信息化建设资金投入                                       | 线上               |
| 2  |         |         | 信息设备        | 信息设备的配备情况                                       | 线上               |
| 3  |         |         | 网络          | 主干网网络传输速度                                       | 线上               |
| 4  |         |         | 信息化设施       | 机房建设水平                                          | 线上               |
| 5  |         |         | 信息化软件       | 使用的软件类型与熟练程度                                    | 结合               |
| 6  |         |         | 信息系统        | 信息系统的开放性；业务和服务功能的可拓展性；流程的可塑性；                   | 线下               |
| 7  |         | 生产设备    | 生产自动化       | 机电一体化和自动化生产线装备占比                                | 结合               |
| 8  |         |         | 设备信息化与网络化水平 | 现场总线等工业通信网络建设水平以及与过程控制系统或制造执行系统直接连接的信息化加工设备占比情况 | 结合               |
| 9  |         |         | 柔性制造与智能化    | 人工智能的应用情况，智能化数控机床、工业机器人、3D 打印等柔性制造设备的投入量和使用程度   | 结合               |
| 10 |         | 人员      | 管理人员        | 领导意识                                            | 结合               |
| 11 |         |         | 专职人员        | 自动化、信息化、智能化专职人员                                 | 线上               |
| 12 | 生产实现与决策 | 流程      | 标准化         | 是否创建一个统一的业务流程库                                  | 线下               |
| 13 |         |         | 可视化         | 关键场所、过程、产品和信息的可视化                               | 线下               |
| 14 |         | 云制造过程   | 产品设计        | 产品数字化建模、验证、设计与优化以及产品智能化设计等信息化技术应用水平             | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标        | 评价内容                                          | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|------|-------------|-----------------------------------------------|------------------|
| 15 |      |      | 工艺设计        | 计算机辅助设计的使用                                    | 线下               |
| 16 |      |      | 生产制造        | 评估信息化技术在生产实现过程中的运用水平                          | 线下               |
| 17 |      |      | 采购          | 评估采购管理环节采购信息化管理、仓储、物流信息化水平、供应商信息化水平、电子商务运用层级； | 线下               |
| 18 |      |      | 销售          | 评估客户管理、售后服务信息化程度、电子商务的应用程度与水平层级               | 线下               |
| 19 |      |      | 财务          | 财务软件的使用情况，财务管理各环节信息化管理水平                      | 线下               |
| 20 |      |      | 质量          | 评估检测、监测、计量的在线管控水平                             | 线下               |
| 21 |      |      | 产业链协同       | 产业链企业间信息协同状况                                  | 线下               |
| 22 |      | 综合集成 | 产品设计与生产制造集成 | 各过程中产品数据交换、数据定义、数据管理情况                        | 线下               |
| 23 |      |      | 管理与控制集成     | 经营管理到生产制造环节管理层和控制层业务集成情况                      | 线下               |
| 24 |      |      | 产供销集成       | 评估从订单生产、排产优化、动态调度、供应一体化、产品可追溯等集成情况            | 线下               |
| 25 |      |      | 财务与业务集成     | 评估财务信息系统和业务信息系统的衔接状况                          | 线下               |
| 26 |      | 决策   | 决策支持        | 评估管理层运用信息化手段进行决策的水平                           | 线下               |
| 27 | 信息安全 | 安全等级 | 安全等级保护      | 安全防护目标与安全等级保护                                 | 线上               |
| 28 |      |      | 安全管理制度      | 管理制度的充分性与适宜性                                  | 线下               |
| 29 |      | 信息保护 | 信息设备安全与防护   | 是否定期维护信息设备，并对维护所使用的工具、技术、机制                   | 线下               |

| 序号 | 一级指标  | 二级指标    | 三级指标     | 评价内容                                                                                            | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|-------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    |       |         |          | 以及维护人员进行有效的控制，且做好相关记录                                                                           |                  |
| 30 |       |         | 系统安全与防护  | 是否定期维护软件系统，并对维护所使用的工具、技术、机制以及维护人员进行有效的控制，且做好相关记录                                                | 线下               |
| 31 |       | 灾备      | 灾备       | 是否具备灾难恢复能力，是否建立必要的备份设施，确保客户业务可持续                                                                | 线下               |
| 32 |       |         | 应急响应与演练  | 制定应急响应计划，定期演练，确保在紧急情况下重要信息资源的可用性                                                                | 线下               |
| 33 | 经验与业绩 | 云制造平台建设 | 内部平台建设   | 若提供商是大型集团企业，是否整合集团企业内部现有资源，建立面向复杂产品研发设计能力服务平台，为内部各下属企业提供技术能力、软件应用和数据服务，支持多学科优化、性能分析、虚拟验证等产品研制活动 | 结合               |
| 34 |       | 云制造参与经验 | 本平台活跃度   | 在本平台参与云制造的活跃程度，累计成交项目数和成交额                                                                      | 线上               |
| 35 |       |         | 其他平台参与情况 | 参与区域性加工资源共享服务平台或者其他云制造平台的情况                                                                     | 线上               |

附录D.2 ODM/OEM类企业提供产品或服务过程的专项能力评价指标  
(规范性附录)

表D2.1 研发评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                                                                          |
|----|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 研发体系 | 战略规划 | 研发战略规划   | 企业是否制定了中、长期的研发战略规划，并由专门的部门负责实施，可根据研发战略及实施计划的落实情况和实施效果进行评价                     |
| 2  |      | 组织架构 | 研发组织架构   | 研发团队负责人、研发团队的建设和培育                                                            |
| 3  |      | 运行机制 | 研发管理规章制度 | 及是否建立了保障研发活动的各种管理制度并加以实施                                                      |
| 4  |      |      | 研发项目管理机制 | 是否建立了研发项目的管理机制，对研发项目进行跟踪和评价                                                   |
| 5  |      |      | 研发经费管理机制 | 是否确保年度的研发经费的投入，研发经费按年度预算并使用，并进行年度的评价                                          |
| 6  |      |      | 人才激励机制   | 工作条件是否一流，是否建立有效的人才激励机制，吸引国内外的技术人才以各种形式为企业工作；是否定期开展科技人员的培训，为企业培养和造就高素质的技术和管理人才 |
| 7  |      |      | 内外部合作机制  | 是否存在和独立科研院所、高校或社会的科技力量进行合作，共建研发部门或开展多种形式的研发合作，与高等院校、研究院所以及同行企业建立长期、稳定的合作关系。   |
| 8  | 研发投入 | 研发经费 | 研发经费投入   | 研发经费按年度预算并使用，费用逐年提高，或近三年累计研发投入占销售收入不低于3%                                      |
| 9  |      | 研发人才 | 研发人才的培育  | 研发人员占企业职工总数的比重是否不少于3%                                                         |
| 10 |      |      |          | 高级职称或博士、硕士占研发部门总人数的比例是否不少于5%                                                  |
| 11 |      |      |          | 是否聘用外部专家                                                                      |

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 三级指标     | 评价内容                                                                                                             |
|----|--------|---------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | 研发能力建设 | 创新能力和水平 | 研发创新能力   | 是否有优于行业的研究开发能力和水平，评价是否产生示范和导向作用，促进产品结构的调整和产业技术的升级。                                                               |
| 13 |        |         | 研发成果的创新性 | 是否超前研究开发有市场前景的新技术、新产品、新工艺、新材料或新装备，为本企业的产品更新换代和形成新的经济增长点提供技术支持；是否引进先进技术，并消化、吸收和进行了创新工作，形成具有自主知识产权的技术和主导产品。        |
| 14 |        |         | 研发成果转化能力 | 近两年在产品和服务的设计、研发和制造等关键环节取得的自主知识产权和核心技术成果，如取得发明、实用新型、外观设计专利授权或软件著作权、软件产品登记证书；近两年采用新技术、新工艺、新材料研制和开发出新产品，以及新产品获得权威认定 |
| 15 |        | 创新平台建设  | 创新平台建设   | 评价研发们的设备原值、是否拥有国家级或省级研发平台；是否拥有国家或国际认可的实验室等                                                                       |
| 16 | 研发绩效   | 研发绩效    | 研发绩效     | 评价每年是否产出研发专利，是否参加国家标准或行业标准的制修订工作                                                                                 |
| 17 |        | 研发效益    | 新产品收入    | 新产品销售收入占主营业务收入的比重不少于20%                                                                                          |
| 18 |        |         | 新产品利润    | 新产品销售利润占利润总额的比重不少于15%                                                                                            |

表 D2.2 采购评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标       | 评价内容                         |
|----|------|------------|------------------------------|
| 1  | 管理   | 信用评价等级     | 第三方信用评价机构评价资料和信用等级           |
| 2  |      | 信息化能力      | 对接需方的信息化能力                   |
| 3  |      | 供应链风险防控    | 关键/瓶颈/杠杆部件的多源供应规划及能力         |
| 4  |      | 环境安全评价     | 是否以合法方式在指定场所保管或管理污染物/废弃物/危险物 |
| 5  | 技术   | 新品开发样品检验合格 | 新品样品按时出具合格检验结果比率             |
| 6  |      | 技术能力评价     | 能否根据自身技术的路标图，在竞争中保持自身技术      |
| 7  |      | 研发投入权重     | 研发投入比率：(研发投入额/年销售额)*100%     |
| 8  |      | 生产效率管理     | 生产目标性设定/表现分析等生产效率性管理程序水平     |
| 9  |      | 研发人数比率     | (研发人员数量/总员工数)*100            |
| 10 | 质量   | 内部质量管理     | 质量检测的组织规定水平                  |
| 11 |      | 市场反馈       | 材料不合格市场退货率                   |
| 12 |      | 在线合格率      | 一定时期内的 PPM 不合格率以及批量不合格率      |
| 13 |      | 入厂检验合格率    | (合格批次数/检查批次数)*100            |
| 14 | 成本   | 成本管理体系     | 有无成本削减体系以及以根据标准的成果分析管理       |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标    | 评价内容                                                          |
|----|------|---------|---------------------------------------------------------------|
| 15 |      | 成本降价率   | $\{(\text{前期供应价格}-\text{谈判价格})/\text{前期供应}\} \times 100$      |
| 16 |      | 新品价格合理性 | 对需方目标价的支持程度和竞争力水平                                             |
| 17 |      | 成本价低额   | $(\text{全年度单价}-\text{评价时点单价}) \times \text{发货数量}$             |
| 18 | 交货   | 交货管理体系  | 交货相关管理程序水平                                                    |
| 19 |      | 交货准确性   | $(\text{月 T-1 不到位批次的相应采购金额}/\text{供应商在搜购组中月采购总额}) \times 100$ |
| 20 |      | 开发应对能力  | 对支持需方技术要求事项以及为了开发交货遵守的要求事项的及时性和<br>资额作程度                      |
| 21 | 协作   | 采购合作程度  | 对付款/交货/市场信息要求等要求事项的协作程度                                       |
| 22 |      | 质量合作程度  | 纠偏反馈，合格完成率                                                    |

表D2.3 生产和服务提供评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标       | 三级指标    | 评价内容                               |
|----|------|------------|---------|------------------------------------|
| 1  | 人员   | 知识与经验      | 管理人员素质  | 受教育程度及学历情况                         |
| 2  |      |            | 生产人员经验  | 关键岗位人员从业背景情况                       |
| 3  |      | 资质与技能      | 执业资格    | 特殊岗位执业资格情况                         |
| 4  |      |            | 岗前与持续培训 | 岗位要求与培训情况                          |
| 5  | 设备设施 | 生产设备       | 设备规模    | 设备规模                               |
| 6  |      |            | 完好率     | 生产设备的完好率，维护保养的制度与实施情况              |
| 7  |      | 监测、检测与反馈设备 | 在线监测    | 是否在线监测，并实时传输结果                     |
| 8  |      |            | 计量与校准   | 计量与校准实施情况                          |
| 9  |      | 生产信息系统（若有） | 开放性     | 生产信息系统与财务、采购、物流、客户关系等信息系统的对接情况     |
| 10 |      |            | 可扩展性    | 生产信息系统的业务和服务功能的可拓展性，是否适应产品的多样性和个性化 |
| 11 | 材料   | 供应         | 材料及时性   | 材料的供应满足生产情况                        |
| 12 |      | 质量         | 材料合格率   | 生产材料的质量情况                          |
| 13 | 方法   | 标准化        | 文件化     | 影响产品性能与质量的生产过程实现标准化                |
| 14 |      |            | 执行      | 文件执行情况                             |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标    | 评价内容                         |
|----|------|--------|---------|------------------------------|
| 15 |      | 生产工艺   | 工艺优化    | 工艺的合理性及效率等                   |
| 16 |      |        | 关键工序    | 关键工序的工艺控制（人员能力、设备、作业指导书等）及确认 |
| 17 | 环境   | 生产环境   | 标准化     | 影响产品性能与质量的生产环境实现标准化          |
| 18 |      |        | 可视化     | 关键场所可视化情况                    |
| 19 |      |        | 可追溯性    | 环境参数信息可追溯                    |
| 20 | 生产实现 | 排产     | 生产计划    | 优化排产情况                       |
| 21 |      | 物质与信息流 | 可追溯性    | 产品及原材料零部件特征信息、生产过程信息可追溯      |
| 22 |      | 质量     | 检测      | 零部件、半成品、成品检测实施情况             |
| 23 |      |        | 不合格品控制  | 不合格品控制情况                     |
| 24 |      | 协同     | 生产部门协同  | 设备间、生产线间、批次间协同状况             |
| 25 |      |        | 跨部门管理协同 | 企业内部跨部门管理协同能力与方法             |

表D2.4 监测评价指标

| 序号 | 一级指标        | 二级指标     | 评价内容                                  |
|----|-------------|----------|---------------------------------------|
| 1  | 人员          | 技术人员     | 工厂具备产品相关标准的研判人员，确定产品的检验试验的时间节点和检验方法；  |
| 2  |             | 操作人员     | 工厂应配置必要的检验人员，参与产品的检验试验活动；             |
| 3  | 检测设备        | 硬件       | 工厂应具备必要的检测设备，包括但不限于进货检验、生产过程、成品检验；    |
| 4  |             | 软件       | 通过设备的软件化，实现检测设备的有效操作，实现设备的互联化；        |
| 5  |             | 设备的互联互通  | 工厂使用的检测仪器，能够实现检验试验的互联互通；              |
| 6  | 资源保障        | 环境设施     | 工厂应提供满足云制造检验试验的环境保障基础设施；              |
| 7  | 数据的收集、分析和利用 | 数据的收集与储存 | 企业通过局域网/互联网，具备收集存储各阶段检验试验数据的能力；       |
| 8  |             | 数据的分析    | 企业通过收集的检验试验数据进行相关信息分析，达到产品的生产、检验管理目的； |
| 9  |             | 数据的再利用   | 企业具备数据再利用的能力，指导、服务于采购、生产、物流等环节；       |

表D2.5 销售评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                   |
|----|------|------|--------|------------------------|
| 1  | 销售能力 | 基础要素 | 公司体制   | 公司的治理结构                |
| 2  |      |      | 资金能力   | 资金运作能力                 |
| 3  |      |      | 以往销售业绩 | 该企业近3年的线上销售业绩；         |
| 4  |      |      |        | 该企业近3年的线下销售业绩；         |
| 5  |      |      | 公共关系   | 是否具备良好的银行关系、政府关系、企业关系等 |
| 6  |      |      | 品牌     | 企业品牌价值和品牌维护机制建立        |
| 7  |      |      | 基础设施   | 包括软件和硬件的基础设施           |
| 8  |      | 过程要素 | 售前过程   | 信息收集与分析                |
| 9  |      |      |        | 促销-营销组合                |
| 10 |      |      |        | 销售指标的分解                |
| 11 |      |      |        | 销售业绩的考评                |
| 12 |      |      | 售中过程   | 潜在客户管理                 |
| 13 |      |      |        | 接待咨询过程管控               |
| 14 |      |      |        | 行商实施过程管控               |
| 15 |      |      | 售后过程   | 维保过程管控                 |

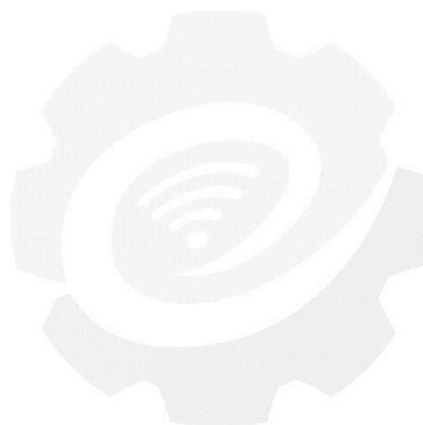
| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标       | 评价内容                    |
|----|------|------|------------|-------------------------|
| 16 |      |      |            | 售后回访过程管控                |
| 17 |      |      |            | 紧急服务机制                  |
| 18 |      |      | 日常管理       | 培训管理                    |
| 19 |      |      |            | 激励机制                    |
| 20 |      |      |            | 客户资源管理                  |
| 21 |      |      |            | 信息化管理                   |
| 22 |      | 结果要素 | 销售量        | 销售数量                    |
| 23 |      |      |            | 市场占有率                   |
| 24 |      |      | 销售质量       | 销售毛利率                   |
| 25 |      |      | 潜在销售能力     | 销前和售中满意度                |
| 26 |      |      |            | 售后满意度                   |
| 27 | 销售平台 | 销售平台 | 企业多元化的销售平台 | 线上线下网络和实体的销售平台；         |
| 28 | 销售队伍 | 销售队伍 | 销售人员及整体素质  | 销售人员管理、人员素质、销售方法、培训管理等； |
| 29 | 销售渠道 | 销售渠道 | 稳定和长期的渠道   | 生产者、中间商、零售商、代理商等；       |

表D2.6 物流评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 评价内容                                                                                                                                                                    |
|----|--------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 物流服务资源 | 营业资质    | 是否具备提供物流服务所需的营业资质（尤其关注涉及危化品、特种物品）                                                                                                                                       |
| 2  |        | 服务管理制度  | 是否建立了物流服务的管理制度                                                                                                                                                          |
| 3  |        | 人力资源    | 是否拥有充分数量、资格和能力的人力资源，是否制定并有效实施人员能力提升规划以与组织需求相适应                                                                                                                          |
| 4  |        | 物流设施和设备 | 是否具备物流服务提供所必要的物流设施和设备                                                                                                                                                   |
| 5  |        | 信息系统    | 是否建立了全流程链及与用户交互的信息系统                                                                                                                                                    |
| 6  |        | 社会责任    | 是否遵守环境保护、职业健康安全等方面的法律法规要求，并在运营过程中努力超越，是否发布组织的《社会责任报告》                                                                                                                   |
| 7  | 物流服务提供 | 方案设计    | 是否能根据分析、识别、引导顾客需求，并对物流服务进行策划，是否有明确的物流服务方案                                                                                                                               |
| 8  |        | 仓储服务    | 仓储服务前是否评审顾客提供的入出库信息的合法、有效以及准确、完整；<br>仓储信息系统与实际情况的对应性；<br>仓储物品的分区、分类管理有效、便捷；<br>对特殊需求处置的合规性、合理性、有效性；<br>仓储环境是否满足，是否根据物品特性，设置防火、防水、通风、温湿度控制、虫鼠害控制等条件以确保物品安全；<br>堆码作业是否符合； |

| 序号 | 一级指标   | 二级指标     | 评价内容                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | 物流服务绩效 | 运输与配送    | 运输与配送方案与顾客要求、具体条件的匹配性，所采取的的措施对于物品质量和安全保障要求的匹配性；<br>是否有效验证所运输配送物品的合法性；<br>是否具备必要的防止交叉污染/损坏的措施；<br>与用户交互的运输与配送信息传递的有效性；<br>运输与配送的及时性；<br>堆码作业是否符合；<br>顾客接触面上的运输配送是否遵守必要的交接程序和文明礼仪；<br>对于危险品运输与配送是否作出单独安排，且符合相关法律法规及强制性要求 |
| 10 |        | 装卸与搬运    | 装卸与搬运手段的选择与物品及人员安全性、完好性的匹配；<br>装卸与搬运操作是否满足包装物上的标识要求；                                                                                                                                                                   |
| 11 |        | 包装和流通加工  | 流通加工地点和加工方式与顾客要求及物品特性的匹配性；<br>包装与流通加工环节与物流运作其他环节是否顺畅衔接；<br>包装与流通加工服务是否满足时间以及相关工艺要求；<br>包装与流通加工服务是否影响物品的质量和安全状态；<br>包装设计是否考虑对环境的影响                                                                                      |
| 12 |        | 物流信息服务   | 物流信息的及时性、有效性、完整性；<br>是否采取有效措施以确保顾客信息的安全                                                                                                                                                                                |
| 13 |        | 货损、货差的控制 | 是否对货损、货差的风险进行识别分析并采取相应措施；                                                                                                                                                                                              |
| 14 |        | 延误的控制    | 是否根据组织的服务能力和所预期负荷对服务时限进行承诺并确保兑现承诺，服务实现承诺是否具备竞争力（行业对标）                                                                                                                                                                  |
| 15 |        | 安全与应急管理  | 是否对物流服务的安全、质量、环境风险进行识别和分析并采取相应措施；                                                                                                                                                                                      |
| 16 | 物流服务绩效 | 顾客满意     | 是否对顾客满意度进行测量；                                                                                                                                                                                                          |

| 序号 | 一级指标   | 二级指标   | 评价内容                                                 |
|----|--------|--------|------------------------------------------------------|
| 17 |        | 服务绩效评价 | 订单及时完成率；订单正确处理率；货损率；货差率；与节能降耗相关的指标；安全事故率/数；          |
| 18 | 物流服务改进 | 投诉处理   | 是否有便捷、通畅、可追溯的投诉及反馈渠道，对投诉处理的时限是否进行承诺并予以落实；处理的及时性、有效性； |
| 19 |        | 服务改进   | 是否开展服务绩效数据收集分析，是否识别组织环境、风险及机会，以开展物流服务的持续改进。          |



工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表D2.7 售后评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                                                                                                |
|----|--------|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 售后服务体系 | 组织架构 | 售后部门设置 | 设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的智能划分和岗位设置。                                                                  |
| 2  |        |      | 服务网点设置 | 根据需要，服务网点覆盖商品销售区域，能够对服务网点进行有效管理。可通过自建或委托设立服务网点。                                                     |
| 3  |        | 人员配置 | 技术人员设置 | 根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员。                                                              |
| 4  |        |      | 管理人员设置 | 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。                                                     |
| 5  |        | 资源配置 | 经费保障   | 应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费。                                                                       |
| 6  |        |      | 内部保障   | 售后服务组织应提供内部保障，具体包括：a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力；b) 定期或不定期的服务文化的培训；c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。 |
| 7  |        |      | 基础设施   | 售后服务组织应提供基础设施，具体包括：a) 办公场所和服务场所；b) 售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等；c) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。                   |
| 8  |        | 规范要求 | 制订制度   | 针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以企业文件形式体现，形成完整的售后服务手册。                         |
| 9  |        |      | 贯彻执行   | 制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解。                                                                   |
| 10 |        | 监督   | 监督机构设置 | 设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统的运转情况。                                                                   |

| 序号 | 一级指标   | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                                                           |                                                    |
|----|--------|------|--------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 11 |        |      | 监督改进   | 以监督有效奖惩，持续修正各项服务目标，并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。                    |                                                    |
| 12 |        | 改进   | 信息反馈机制 | 生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务质量方面不断改进。                   |                                                    |
| 13 |        |      | 疑难问题解决 | 对售后服务中发现的难以解决的问题，设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。                    |                                                    |
| 14 |        |      | 相关认证   | 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。                                           |                                                    |
| 15 |        |      | 参与标准制定 | 重视服务标准化工作，鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。                                  |                                                    |
| 16 |        |      | 服务文化   | 服务理念                                                           | 有明确的服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解。                    |
| 17 |        | 服务承诺 |        | 对售后服务的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给顾客。 |                                                    |
| 18 |        | 服务宣传 |        | 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。                            |                                                    |
| 19 |        | 商品服务 | 商品信息   | 商品包装信息                                                         | 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息，便于顾客识别和了解。                    |
| 20 |        |      |        | 商品附属文档                                                         | 商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解，各条款符合国家有关规定要求。 |
| 21 | 重要信息提示 |      |        | 向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息。                                |                                                    |
| 22 | 安全信息提示 |      |        | 涉及顾客使用安全的商品，应在商品上做安全提示，并明示安全使用年限。                              |                                                    |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                                                         |
|----|------|------|----------|--------------------------------------------------------------|
| 23 |      | 技术支持 | 缺陷信息公开   | 建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客。                                      |
| 24 |      |      | 安装调试     | 根据商品的特点，在售出后提供及时、必要的安装和调试服务。                                 |
| 25 |      |      | 培训及答疑    | 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训，解答并解决顾客的疑问。                              |
| 26 |      |      | 有效期内持续服务 | 在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品，应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务。   |
| 27 |      |      | 服务收费标准   | 相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合理收取，并事先明示。                              |
| 28 |      | 配送   | 包装要求     | 所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。                                       |
| 29 |      |      | 配送承诺     | 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。                                        |
| 30 |      | 维修   | 报修接待     | 售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。                                 |
| 31 |      |      | 保修       | 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。                                        |
| 32 |      |      | 服务规范     | 服务人员应注意个人卫生和形象，有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范，及时进行维修，并向顾客如实提供维修记录。 |
| 33 |      |      | 维修设备管理   | 定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行。                               |
| 34 |      |      | 维修配件管理   | 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。                                    |
| 35 |      |      | 临时代用品    | 对于维修期限较长，或因维修方原因延误维修时间的，可为顾客提供相应的代用品。                        |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标     | 评价内容                                                                 |
|----|------|--------|----------|----------------------------------------------------------------------|
| 36 |      | 质量保证   | 符合标准     | 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。                                              |
| 37 |      |        | 符合质保规定   | 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。                                           |
| 38 |      |        | 退换管理     | 对于有质量问题的商品，应按国家有关规定办理退换。如退换（非企业商品质量或服务问题造成的）涉及到收费的，应事先向顾客明示。         |
| 39 |      |        | 疑难情况处理   | 当商品存在缺陷或出现难以解决的问题（例如：配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等）时，应实施商品召回或其他补救赔偿措施。 |
| 40 |      |        | 召回管理     | 对于贸易型企业，应配合生产厂家，及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务，并按国家有关规定，执行先行赔付制度。          |
| 41 |      | 废弃商品回收 | 回收事项告知   | 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项，其内容应符合安全和环保的要求。                                   |
| 42 |      |        | 符合国家规定   | 按国家有关安全和环保的规定，对废弃商品进行回收和处置。                                          |
| 43 | 顾客服务 | 顾客关系   | 设立顾客反馈渠道 | 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间。                  |
| 44 |      |        | 在线服务     | 设立网站，包含售后服务的页面和内容，能够提供在线服务功能。                                        |
| 45 |      |        | 建立服务管理系统 | 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访，并有对顾客信息和隐私的保密措施。              |
| 46 |      |        | 顾客满意度调查  | 定期进行顾客满意度调查（包括售后服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T10409 执行。           |
| 47 |      |        | 顾客关怀     | 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。                                               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                                 |
|----|------|------|--------|--------------------------------------|
| 48 |      | 投诉处理 | 建立投诉档案 | 专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。                |
| 49 |      |      | 解决投诉问题 | 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。                |
| 50 |      |      | 服务补救措施 | 配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。 |



工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

附录E.1 商业服务类企业履约能力评价指标  
(规范性附录)

表 E1.1 企业信用评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标  | 三级指标     | 评价内容                                                         | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1  | 外部环境 | 行业背景  | 行业周期     | 根据毛利率、毛利率增长率、销售增长率及经营稳定性、进入与退出壁垒、技术变革等判断行业处于萌芽期，成长期，成熟期还是衰退期 | 线上                   |
| 2  | 经营状况 | 经营基础  | 业务范围     | 经营的其他相关业务内容，经营满足客户需要程度及业务独立完成的能力                             | 线上                   |
| 3  |      |       | 经营规模     | 经营规模化和网络化程度，分支机构设立区域与数量，对分支机构的管理水平                           | 线上                   |
| 4  |      | 竞争能力  | 技术实力     | 科研经费投入情况及企业科研成果、专利、专有技术等                                     | 线上                   |
| 5  |      |       | 产品知名度    | 行业或区域影响力：行业地位、主要市场区域、企业公众形象                                  | 线上                   |
| 6  |      |       |          | 市场占有能力：企业市场份额占有率，注册商标、国家免检产品、获驰名商标称号、及著名商标称号等获得情况            | 线上                   |
| 7  |      |       | 与上下游企业关系 | 与主要上下游企业合作情况及稳定性，议价能力与独立性，往来资金结算方式等                          | 线上                   |
| 8  |      |       | 营销能力     | 营销策略与主要销售方式，营销策划方案制定与执行力度，营销绩效情况                             | 线上                   |
| 9  |      | 经营稳定性 | 经营时间     | 结合所处行业根据企业经营年限长短考察经营稳定性                                      | 线上                   |
| 10 |      |       | 员工稳定性    | 人员总数与人员更换频率（参考企业交纳社保名单），重点考察公司中层以上经营管理人员、技术骨干等核心员工的稳定性       | 线上                   |
| 11 |      |       | 业务稳定性    | 业务来源与客户稳定性、集中度，供销渠道畅通性，近3年销售额变化情况                            | 线上                   |

| 序号 | 一级指标     | 二级指标 | 三级指标      | 评价内容                                              | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|----------|------|-----------|---------------------------------------------------|----------------------|
| 12 |          |      | 成长性       | 结合近三年产品开发或经营时间表等考察项目或服务操作可持续性 & 后续产品开发或经营情况       | 线上                   |
| 13 |          |      | 融资渠道      | 股东实力、融资渠道及多样化, 考察研发投入的可持续性 & 运作资金的充裕度             | 线上                   |
| 14 | 管理状况     | 人力资源 | 股权状况      | 近年来股权是否清晰、稳定, 未来有无重大变更                            | 线上                   |
| 15 |          | 经营管理 | 组织架构      | 管理层的权责划分和约束与评价机制、企业主要职能部门及岗位权责设置的合理性、清晰度与完善性      | 线下                   |
| 16 |          |      | 管理制度建设和实施 | 管理制度完备、落实情况                                       | 线下                   |
| 17 |          |      | 项目管理      | 按国家、行业政策或标准和企业内部管理制度进行项目管理水平情况好                   | 线下                   |
| 18 |          |      | 信用管理      | 信用管理体系执行情况, 企业信用管理流程控制                            | 线下                   |
| 19 |          |      |           | 信用管理制度制定及执行情况, 主要考察合同管理、应收账款管理、客户供应商管理及企业信用档案建设情况 | 线下                   |
| 20 |          |      | 质量管理      | 质量管理体系执行情况, 企业业务流程控制                              | 线下                   |
| 21 |          |      | 安全管理      | 安全生产管理制度制订及执行情况, 符合行业要求状况                         | 线下                   |
| 22 |          |      | 环保管理      | 环保管理制度制订及执行情况, 符合行业要求状况                           | 线下                   |
| 23 |          |      | 财务管理      | 日常财务管理制度制定及执行情况; 会计核算规范程度、企业资金管理 & 控制情况           | 线下                   |
| 24 |          |      | 风险管理      | 企业风险管理制度制定及执行情况                                   | 线下                   |
| 25 | 公共信用信息记录 | 社会责任 | 荣誉证书      | 环保、纳税、慈善等社会责任的奖励情况, 政府、行业协会等授予企业及其主要管理人员的奖励、荣誉称号  | 线上                   |
| 26 |          | 各项认证 | 管理体系认证    | 获得国际信用管理体系认证证书 (有效期内)                             | 线上                   |
| 27 |          |      | 信用等级认证    | 获得 AAA 级信用等级认证证书 (有效期内)                           | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标     | 三级指标                         | 评价内容                                                 | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|----------|------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|
| 28 |      | 企业信用记录   | 资质信用情况                       | 企业是否经国家行政管理部门批准依法设立                                  | 线上                       |
| 29 |      |          |                              | 企业是否依法拥有经营场所的产权证明或租赁协议书                              | 线上                       |
| 30 |      |          |                              | 企业注册资金是否真实、合法，无谎报、抽逃等行为                              | 线上                       |
| 31 |      |          |                              | 特种服务性行业有无有关部门核发的专项经营许可证明                             | 线上                       |
| 32 |      |          |                              | 企业经营项目是否符合国家工商管理部门核准的范围，无超出范围经营的行为                   | 线上                       |
| 33 |      |          |                              | 国家税务机关核发税务代码是否真实有效                                   | 线上                       |
| 34 |      |          |                              | 企业主要负责人无严重失信行为记录                                     | 线上                       |
| 35 |      |          | 被中国联合征信系统和省企业联合征信系统记录的信用行为情况 | 有无失信行为记录                                             | 线上                       |
| 36 |      |          | 违法违规记录                       | 行政（工商、税务、财会、质监、金融、劳保及其它行政主管部门）、司法及行业协会对企业处罚及不良记录情况   | 线上                       |
| 37 |      | 商业履约     | 合同违约记录状况                     | 商业合同履行情况，法律纠纷与重大投诉情况及其实质影响                           | 线上                       |
| 38 |      | 费用解缴     | 拖欠记录状况                       | 拖欠额度与拖欠时间（并参考核实企业正常经营情况）                             | 线上                       |
| 39 |      | 招标投标信用记录 | 违反招标投标相关法律法规的，并受到行政处罚的行为     | 有无行政处罚和失信记录（有无行政处罚和失信记录）                             | 线上                       |
| 40 | 财务指标 | 资产营运状况   | 总资产周转率                       | 主营业务收入/[（期初资产总额+期末资产总额）/2]                           | 线上                       |
| 41 |      |          | 应收账款周转率                      | 主营业务收入/[（期初应收账款余额原值+期初应收票据余额+期末应收账款余额原值+期末应收票据余额）/2] | 线上                       |
| 42 |      |          | 流动资产周转率                      | 营业收入净额 / 平均流动资产总额                                    | 线上                       |
| 43 |      |          | 存货周转率                        | 主营业务成本/[（期初存货+期末存货）/2]                               | 线上                       |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标    | 评价内容                                           |                                                | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|--------|---------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------|
| 44 |      |        | 主营收入现金率 | 主营业务活动现金流入/主营业务收入 $\times 100\%$               |                                                | 线上                   |
| 45 |      | 成长能力   | 发展能力    | 三年销售平均增长率(经营不满3年,按实际经营年数计算)                    |                                                | 线上                   |
| 46 |      |        |         | 三年净资产平均增长率(经营不满3年,按实际经营年数计算)                   |                                                | 线上                   |
| 47 |      |        |         | 三年利润平均增长率(经营不满3年,按实际经营年数计算)                    |                                                | 线上                   |
| 48 |      |        | 创新能力    | R&D 费用收入比率                                     | (R&D 费用总额/营业收入净额) $\times 100\%$               | 线上                   |
| 49 |      |        |         | 设备更新率                                          | (三年内固定资产原价增加值/年末固定资产原价总值) $\times 100\%$       | 线上                   |
| 50 |      |        |         | 研发成果和应用情况                                      | (当年专利、发明、省级以上工法等申报、编制数/当年工程完成数) $\times 100\%$ | 线上                   |
| 51 |      | 财务效益状况 | 净资产收益率  | 税后利润/[ (期初净资产余额+期末净资产余额)/2] $\times 100\%$     |                                                | 线上                   |
| 52 |      |        | 营业收入利润率 | (营业利润/主营业务收入) $\times 100\%$                   |                                                | 线上                   |
| 53 |      |        | 主营收入现金率 | (主营业务活动现金流入/主营业务收入) $\times 100\%$             |                                                | 线上                   |
| 54 |      |        | 总资产报酬率  | (利润总额+利息支出)/[(期初资产总额+期末资产总额)/2] $\times 100\%$ |                                                | 线上                   |
| 55 |      |        | 成本费用利润率 | 利润总额/成本费用总额 $\times 100\%$                     |                                                | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标     | 评价内容                                                           | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|--------|----------|----------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 56 |      | 资金信用状况 | 毛利率      | $(\text{主营业务收入} - \text{主营业务成本}) / \text{主营业务收入} \times 100\%$ | 线上                       |
| 57 |      |        | 资产负债率    | $(\text{负债总额} / \text{资产总额}) \times 100\%$                     | 线上                       |
| 58 |      |        | 现金流动负债比率 | $(\text{年经营性现金净流入} / \text{年末流动负债平均余额}) \times 100\%$          | 线上                       |
| 59 |      |        | 速动比率     | $(\text{速动资产} / \text{流动负债}) \times 100\%$                     | 线上                       |
| 60 |      |        | 利息保障倍数   | 息税前利润/利息支出                                                     | 线上                       |
| 61 |      |        | 流动比率     | $\text{流动资产总额} / \text{流动负债总额} \times 100\%$                   | 线上                       |

表E1.2 质量保证能力评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标      | 三级指标              | 评价内容                                                             | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|---------|-----------|-------------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 质保体系竞争力 | 第三方能力认证   | 质量管理体系认证 ISO9001等 | 获得国际质量管理体系认证证书（有效期内）                                             | 线上               |
| 2  | 资源配置    | 设施环境资源    | 设施配置情况            | 经营场所设施功能完整、布局是否合理，是否具有独立的会议室或接待室                                 | 结合               |
| 3  |         |           | 环境资源情况            | 服务经营所需环境条件是否符合，对环境条件持续符合的保障手段是否具备                                | 线上               |
| 4  |         | 设备资源      | 服务设施配置情况          | 工作相关设备配置（包括有形设施和无形设施）是否齐全，工作设施与人员数量是否匹配，是否制定了确保设备能力持续满足的规定并予以实施。 | 线下               |
| 5  |         | 人力保障资源    | 人员配备情况            | 人员数量、从业资格证、技术职称、专业、业务技能与工作要求的匹配性                                 | 结合               |
| 6  |         |           | 人员能力持续符合          | 是否制定并有效实施人员能力提升规划及培训                                             | 线上               |
| 7  | 文件记录控制  | 文件控制      | 体系保障              | 是否建立了文件控制相关规定，规定与企业实际的匹配情况                                       | 线上               |
| 8  |         |           | 实施有效性             | 项目开发文件、作业指导文件以及必要的外来文件等管控有效                                      | 线下               |
| 9  |         | 记录控制      | 体系保障              | 是否建立了记录控制相关规定，规定与企业实际的匹配情况                                       | 线上               |
| 10 |         |           | 实施有效性             | 记录完整、可追溯，保存期限与记录的匹配性及实际记录保存情况                                    | 线下               |
| 11 | 采购控制    | 服务分包/外包控制 | 要求合理有效            | 是否对分包/外包供应商进行必要控制，是否具有可操作性                                       | 线上               |

| 序号 | 一级指标   | 二级指标     | 三级指标       | 评价内容                                                                                                                                                             | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|----------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 12 |        |          | 实施有效性      | 对于分包/外包方的选择，是否按照规定进行实施                                                                                                                                           | 线下               |
| 13 | 服务过程控制 | 服务合同     | 服务合同签订     | 服务合同签订规范标准（分）；<br>内容完整、清晰明确、<br>客观公正                                                                                                                             | 结合               |
| 14 |        | 信息/文件的传递 | 要求合理有效     | 对内对外的信息或文件传递要求合理；<br>可保障非预期的信息泄露或丢失                                                                                                                              | 线上               |
| 15 |        |          | 实施有效性      | 按照要求实施信息、文件的传递；<br>无非预期的信息泄露或丢失                                                                                                                                  | 线下               |
| 16 |        | 服务环节管控   | 售前接洽       | 有提供方便可及的线下服务场所；<br>可提供方便多元的服务咨询途径，包括前台、电话、短信、<br>邮件、门户网站等；<br>对服务咨询的及时响应                                                                                         | 结合               |
| 17 |        |          | 服务需求的识别和确认 | 1、金融财务相关类：能够明确识别客户需求类别，包括但不限于银行服务、保险服务、证券服务、财会服务、管理咨询服务、培训服务<br>2、资质征信相关类：能够明确识别客户需求类别，包括但不限于资质征信相关商用化服务、咨询服务、培训服务、相关代理等<br>3、其他类：能够明确识别客户需求类别，包括但不限于营销定制、个性化服务等 | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标      | 三级指标        | 评价内容                                                  | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|-----------|-------------|-------------------------------------------------------|------------------|
| 18 |      |           | 服务的风险管控     | 是否针对服务各环节中对服务效果达成的风险进行分析,并采取对应措施,如建立作业文件、建立检验点或质量控制点等 | 线上               |
| 19 |      |           | 售后服务        | 具备投诉处理规定;<br>能够及时响应客户投诉;可分析原因,防止重复发生                  | 结合               |
| 20 | 过程监测 | 监测基准      | 过程监测基准      | 所服务的关键环节是否制定了过程监测标准或要求,是否有专人负责评核,是否对关键指标或风险予以关注       | 线上               |
| 21 |      |           | 成果监测基准      | 所设定的成果监测标准或要求对标情况,是否有专人负责评核,是否对关键指标或风险予以关注            | 线上               |
| 22 |      | 监测实施      | 实施有效性       | 是否按照监测基准实施,是否有效检出风险。                                  | 线下               |
| 23 |      | 内部/外部质量审核 | 要求合理有效      | 是否结合风险评估与市场数据针对质量体系运行的情况开展内部/外部审核策划                   | 线上               |
| 24 |      |           | 实施有效性       | 内部/外部质量审核活动是否按照策划实施                                   | 结合               |
| 25 |      |           | 报告的应用       | 内审/外审的报告是否被作为管理评审输入,是否作为持续改善的输入,并予以实施                 | 线下               |
| 26 | 服务改进 | 改进措施      | 制订改进措施,实施改进 | 对客户评价结果进行分析、改进。                                       | 线上               |

表E1.3 需求匹配能力评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标   | 三级指标  | 评价内容                     | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|---------|--------|-------|--------------------------|------------------|
| 1  | 企业资质匹配度 | 企业基本情况 | 企业类型  | 委托服务企业的类型；               | 线上               |
| 2  |         |        | 企业规模  | 企业的办公面积、年销售额、净利润等；       | 结合               |
| 3  | 服务需求匹配度 | 资源匹配   | 专业能力  | 企业是否具备专业的服务人员            | 结合               |
| 4  |         |        | 服务设施  | 企业是否具备必要的的服务设施           | 结合               |
| 5  |         |        | 供给能力  | 企业是否具有足够的资源同时满足多方需求或大量需求 | 结合               |
| 6  |         | 价格匹配   | 价格匹配  | 企业相应服务报价在同行业中处于何种水平      | 线下               |
| 7  |         | 交付能力匹配 | 交付及时率 | 交付周期、及时率和延迟性评估；          | 线下               |
| 8  |         |        | 交付质量  | 历史服务过程中，交付服务的质量进行评估；     | 线下               |

表 E1.4 市场实力评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 三级指标        | 评价内容                                                  | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|---------|-------------|-------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 市场规模   | 销售额     | 产品或服务销售额    | 通过对征信平台获取销售额信息                                        | 线上               |
| 2  |        | 市场占有率   | 市场占有率       | 在同行业或细分行业中的排名情况                                       | 线上               |
| 3  | 市场影响力  | 市场美誉度   | 荣誉称号        | 企业及其产品或服务在近三年内获得政府荣誉称号                                | 线上               |
| 4  |        | 行业认可度   | 技术带动作用      | 对上游原材料品质或下游产品和服务质量的技术带动作用，可以根据对原材料或用于服务的产品采用的标准水平进行评价 | 线上               |
| 5  |        |         | 供应商管控体系     | 根据对供应商建立的管控体系的全面和有效性进行评价                              | 线下               |
| 6  |        | 品牌战略    | 品牌战略的制定     | 企业有专门的部门开展品牌工作、制定品牌发展战略，可从战略涵盖质量、服务、营销等各个领域的全面性进行评价   | 线下               |
| 7  |        |         | 品牌战略的执行     | 品牌战略执行力强并卓有成效，品牌价值持续提升                                | 线下               |
| 8  | 市场服务能力 | 信息化服务能力 | 信息化服务       | 提供多种渠道的信息化服务，包括受理投诉                                   | 线上               |
| 9  |        | 一站式服务能力 | 售后服务网点数量与密度 | 提供售后服务网点清单或地图                                         | 线上               |
| 10 |        |         | 客户一站式服务     | 评价从定购到售后的一站式服务能力，包括处理客户投诉                             | 线下               |
| 11 |        | 顾客满意度   | 顾客满意度       | 基于工业互联网历史成交的顾客满意度评价                                   | 线上               |

表E1.5 云能力评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标    | 三级指标  | 评价内容                            | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|---------|---------|-------|---------------------------------|------------------|
| 1  | 资源      | 信息化设备设施 | 资金投入  | 信息化建设资金投入                       | 线上               |
| 2  |         |         | 信息设备  | 信息设备的配备情况                       | 线上               |
| 3  |         |         | 网络    | 主干网网络传输速度                       | 线上               |
| 4  |         |         | 信息化设施 | 机房建设水平                          | 线上               |
| 5  |         |         | 信息化软件 | 使用的软件类型与熟练程度                    | 结合               |
| 6  |         |         | 信息系统  | 信息系统的开放性；业务和服务功能的可拓展性；流程的可塑性；   | 线下               |
| 7  |         | 人员      | 管理人员  | 领导意识                            | 结合               |
| 8  |         |         | 专职人员  | 信息化、智能化专职人员                     | 线上               |
| 9  | 服务实现与决策 | 流程      | 标准化   | 是否创建一个统一的业务流程库                  | 线下               |
| 10 |         |         | 可视化   | 关键场所、过程、产品和信息的可视化               | 线下               |
| 11 |         | 云制造过程   | 服务过程  | 评估信息化技术在服务实现过程中的运用水平            | 线下               |
| 12 |         |         | 销售    | 评估客户管理、售后服务信息化程度、电子商务的应用程度与水平层级 | 线下               |

| 序号 | 一级指标  | 二级指标    | 三级指标      | 评价内容                                             | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|-------|---------|-----------|--------------------------------------------------|------------------|
| 13 |       |         | 财务        | 财务软件的使用情况，财务管理各环节信息化管理水平                         | 线下               |
| 14 |       |         | 质量        | 评估复核的在线管控水平                                      | 线下               |
| 15 |       |         | 相关方信息协同   | 与企事业单位间信息协同状况                                    | 线下               |
| 16 |       | 综合集成    | 管理与控制集成   | 经营管理到服务环节管理层和控制层业务集成情况                           | 线下               |
| 17 |       |         | 财务与业务集成   | 评估财务信息系统和业务信息系统的衔接状况                             | 线下               |
| 18 |       | 决策      | 决策支持      | 评估管理层运用信息化手段进行决策的水平                              | 线下               |
| 19 | 信息安全  | 安全等级    | 安全等级保护    | 安全防护目标与安全等级保护                                    | 线上               |
| 20 |       |         | 安全管理制度    | 管理制度的充分性与适宜性                                     | 线下               |
| 21 |       | 信息保护    | 信息设备安全与防护 | 是否定期维护信息设备，并对维护所使用的工具、技术、机制以及维护人员进行有效的控制，且做好相关记录 | 线下               |
| 22 |       |         | 系统安全与防护   | 是否定期维护软件系统，并对维护所使用的工具、技术、机制以及维护人员进行有效的控制，且做好相关记录 | 线下               |
| 23 |       | 灾备      | 灾备        | 是否具备灾难恢复能力，是否建立必要的备份设施，确保客户业务可持续                 | 线下               |
| 24 |       |         | 应急响应与演练   | 制定应急响应计划，定期演练，确保在紧急情况下重要信息资源的可用性                 | 线下               |
| 25 | 经验与业绩 | 云制造平台建设 | 内部平台建设    | 若提供商是大型集团企业，是否整合集团企业内部现有资源，                      | 结合               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标    | 三级指标     | 评价内容                                                              | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------|------------------|
|    |      |         |          | 建立面向复杂项目的能力服务平台，为内部各下属企业提供技术能力、软件应用和数据服务，支持多学科优化、性能分析、虚拟验证等项目服务活动 |                  |
| 26 |      | 云制造参与经验 | 本平台活跃度   | 在本平台参与云制造的活跃程度，累计成交项目数和成交额                                        | 线上               |
| 27 |      |         | 其他平台参与情况 | 参与区域性加工资源共享服务平台或者其他云制造平台的情况                                       | 线上               |

附录E.2 商业服务类企业提供产品或服务过程的专项能力评价指标  
(规范性附录)

表E2.1 研发评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                                                                          | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 研发体系 | 战略规划 | 研发战略规划   | 企业是否制定了中、长期的研发战略规划,并由专门的部门负责实施,可根据研发战略及实施计划的落实情况和实施效果进行评价                     | 线下               |
| 2  |      | 组织架构 | 研发组织架构   | 研发团队负责人、研发团队的建设和培育                                                            | 线下               |
| 3  |      | 运行机制 | 研发管理规章制度 | 及是否建立了保障研发活动的各种管理制度并加以实施                                                      | 线下               |
| 4  |      |      | 研发项目管理机制 | 是否建立了研发项目的管理机制,对研发项目进行跟踪和评价                                                   | 线下               |
| 5  |      |      | 研发经费管理机制 | 是否确保年度的研发经费的投入,研发经费按年度预算并使用,并进行年度的评价                                          | 线下               |
| 6  |      |      | 人才激励机制   | 工作条件是否一流,是否建立有效的人才激励机制,吸引国内外的技术人才以各种形式为企业工作;是否定期开展科技人员的培训,为企业培养和造就高素质的技术和管理人才 | 线下               |
| 7  |      |      | 内外部合作机制  | 是否存在和独立科研院所、高校或社会的科技力量进行合作,共建研发部门或开展多种形式的研发合作,与高等院校、研究院所以及同行企业建立长期、稳定的合作关系。   | 线下               |
| 8  | 研发投入 | 研发经费 | 研发经费投入   | 研发经费按年度预算并使用,费用逐年提高,或近三年累计研发投入占销售收入不低于3%                                      | 线上               |
| 9  |      | 研发人才 | 研发人才的培育  | 研发人员占企业职工总数的比重是否不少于3%                                                         | 线上               |

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 三级指标     | 评价内容                                                                                 | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|--------|---------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 10 |        |         |          | 高级职称或博士、硕士占研发部门总人数的比例是否不少于5%                                                         | 线上               |
| 11 |        |         |          | 是否聘用外部专家                                                                             | 线上               |
| 12 | 研发能力建设 | 创新能力和水平 | 研发创新能力   | 是否有优于行业的研究开发能力和水平，评价是否产生示范和导向作用，促进产品结构的调整和产业技术的升级。                                   | 线下               |
| 13 |        |         | 研发成果的创新性 | 是否超前研究开发有市场前景的新业务、新服务类型，为本企业的服务更新换代和形成新的经济增长点提供技术支持；是否引进先进技术，并消化、吸收和进行了创新工作，提高自身竞争力。 | 线下               |
| 14 |        |         | 研发成果转化能力 | 近两年在产品和服务的设计、研发和服务过程等关键环节取得的自主知识产权和核心技术成果，如取得政府奖项、发表论文、著作权等                          | 线下               |
| 15 | 研发绩效   | 研发绩效    | 研发绩效     | 评价每年是否产出论文、授课，是否参加国家标准或行业标准的制修订工作                                                    | 线下               |
| 16 |        | 研发效益    | 新服务项目收入  | 新服务项目销售收入占主营业务收入的比重不少于20%                                                            | 线上               |
| 17 |        |         | 新服务项目利润  | 新服务项目销售利润占利润总额的比重不少于15%                                                              | 线上               |

表E2.2 采购评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标         | 评价内容                                               | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|--------------|----------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 采购管理 | 供应商识别管理      | 外部兼职人员、服务分包/外包合作方的多源供应（合作方数量）规划及能力                 | 结合               |
| 2  |      | 采购活动的实施      | 外部兼职人员、服务分包/外包方的选用过程中，是否对服务质量影响程度的匹配性进行评价，是否符合管理要求 | 线下               |
| 3  |      | 供应商风险防控管理    | 关键/瓶颈/专业性较强的服务领域的多源供应规划及能力                         | 线上               |
| 4  |      | 协议签订         | 与外部兼职人员、服务分包/外包协议签订是否规范标准、内容完整清晰、客观公正              | 结合               |
| 5  | 质量管理 | 供方质量管理       | 是否建立对外部兼职人员、服务分包/外包方服务过程的监测机制，是否受控。                | 线下               |
| 6  |      | 供方服务过程监控     | 对外部兼职人员、服务分包/外包方服务过程的监测是否符合规定要求。                   | 线下               |
| 7  |      | 市场反馈         | 是否对外部兼职人员、服务分包/外包方服务过程的市场投诉或工作过失情况进行管理规定           | 线上               |
| 8  |      | 市场反馈处理       | 是否对外部兼职人员、服务分包/外包方的问题市场投诉或工作过失进行处理，进行降级或黑名单等       | 线下               |
| 9  | 成本   | 成本管理体系       | 是否外部兼职人员、服务分包/外包合的采购成本进行控制                         | 线上               |
| 10 | 协作   | 系统、人员、分包合作程度 | 对付款/交货/市场信息要求等要求事项的协作程度，信息传递的及时性有效性等               | 线下               |

表E2.3 生产和服务提供评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标  | 三级指标    | 评价内容                                                            | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|-------|---------|-----------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 人员   | 基础素质  | 教育背景    | 受教育程度及学历情况                                                      | 线上               |
| 2  |      |       | 从业经验    | 关键岗位人员从业背景情况                                                    | 线上               |
| 3  |      |       | 尽职程度    | 关键岗位人员尽职程度及相应职业素养                                               | 结合               |
| 4  |      | 资质与技能 | 执业资格    | 特殊岗位执业资格情况                                                      | 线上               |
| 5  |      |       | 岗前与持续培训 | 岗位要求与培训情况                                                       | 线上               |
| 6  | 服务设施 | 实体设施  | 设备规模    | 是否满足人员办公需求                                                      | 线上               |
| 7  |      |       | 完好率     | 设备的完好率, 维护保养的制度与实施情况                                            | 线下               |
| 8  |      | 非实体设施 | 稳定性     | 支持服务提供的非实体设施, 如各类软件、订单系统、信息库等的运行流畅、稳定程度                         | 线上               |
| 9  |      |       | 成熟度     | 支持服务提供的非实体设施, 如各类软件、订单系统、信息库等的整体机制完善、多元、实用程度                    | 线下               |
| 10 |      |       | 安全性     | 支持服务提供的非实体设施, 如各类软件、订单系统、信息库等的安全程度, 包括但不限于信息泄露的风险防控及抵御恶意攻击的承受力等 | 线下               |
| 11 | 方法   | 标准化   | 文件化     | 影响服务效果与质量的服务过程实现以书面形式保存, 形成规范                                   | 线下               |
| 12 |      |       | 执行      | 服务流程执行人员按照内部书面规范的执行程度                                           | 线下               |

| 序号 | 一级指标  | 二级指标     | 三级指标    | 评价内容                                    | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|-------|----------|---------|-----------------------------------------|------------------|
| 13 | 服务实现  | 任务下达     | 服务计划    | 明确下达任务，优化执行方案及人员分配                      | 线下               |
| 14 |       | 信息/文件的传递 | 可追溯性    | 项目的特征信息、服务过程信息可追溯                       | 线下               |
| 15 |       | 服务实施     | 服务的风险防控 | 对服务各环节中对服务效果达成的风险进行分析，并采取对应措施。          | 线下               |
| 16 |       | 服务质量     | 评审      | 针对输入文件、服务过程及服务交付进行评审                    | 线下               |
| 17 |       |          | 满意度控制   | 顾客对于该项服务满意度的控制情况                        | 线下               |
| 18 |       | 协同       | 企业内部协同  | 企业内各部门见的沟通协同能力与方法                       | 线下               |
| 19 |       |          | 企业外部协同  | 企业与外部相关方协同能力与方法                         | 线下               |
| 20 | 延误的控制 | 标准化      | 文件化     | 影响服务进度的服务过程实现标准化、对多个服务环节进行风险防控，并以书面形式保存 | 线下               |
| 21 |       |          | 执行      | 文件执行情况，服务执行人员是否能够预判延误的发生并于顾客保持实时联系与沟通   | 线下               |

表E2. 4 监测评价指标

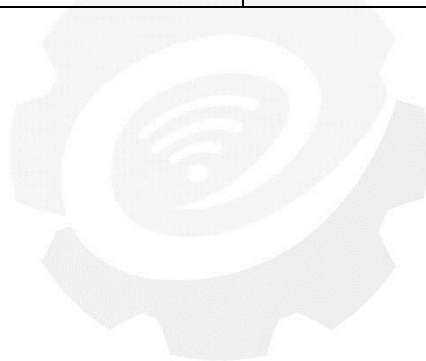
| 序号 | 一级指标        | 二级指标     | 评价内容                                            | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|-------------|----------|-------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 人员          | 技术人员     | 企业具备服务相关标准制定人员、监控过程的评核人员，确定服务的评核的时间节点和检验方法；     | 结合               |
| 2  |             | 操作人员     | 企业应配置必要的评核人员，参与服务过程的的评审活动；                      | 结合               |
| 3  | 设备          | 监测设备     | 企业应具备必要的办公器械、沟通条件；                              | 结合               |
| 4  | 监测的基准       | 过程监测基准   | 所服务的关键环节是否制定了过程监测标准或要求，是否有专人负责评核，是否对关键指标或风险予以关注 | 线上               |
| 5  |             | 成果监测基准   | 所设定的成果监测标准或要求对标情况，是否有专人负责评核，是否对关键指标或风险予以关注      | 线上               |
| 6  | 监测实施        | 实施有效性    | 企业是否按照监测基准实施，是否有效检出风险。                          | 线下               |
| 7  | 内部/外部质量审核   | 要求合理有效   | 企业是否结合风险评估与市场数据针对质量体系运行的情况开展内部/外部审核策划           | 线上               |
| 8  |             | 实施有效性    | 内部/外部质量审核活动是否按照策划实施                             | 结合               |
| 9  |             | 报告的应用    | 内审/外审的报告是否被作为管理评审输入，是否作为持续改善的输入，并予以实施           | 线下               |
| 10 | 数据的收集、分析和利用 | 数据的收集与储存 | 企业通过有效手段，具备收集存储各阶段监测数据、内/外审评价结果的能力；             | 结合               |
| 11 |             | 数据的分析    | 企业通过收集的监测数据、内/外审评价结果进行相关信息分析，达到服务质量的监测管理目的；     | 结合               |
| 12 |             | 数据的再利用   | 企业具备数据再利用的能力，指导、服务于采购、监测、售后等环节；                 | 结合               |

表E2. 5 销售评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                   | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|------|------|--------|------------------------|------------------|
| 1  | 销售能力 | 基础要素 | 公司体制   | 公司的治理结构                | 线上               |
| 2  |      |      | 资金能力   | 资金运作能力                 | 线上               |
| 3  |      |      | 以往销售业绩 | 该企业近3年的线上销售业绩；         | 线上               |
| 4  |      |      |        | 该企业近3年的线下销售业绩；         | 线上               |
| 5  |      |      | 公共关系   | 是否具备良好的银行关系、政府关系、企业关系等 | 线上               |
| 6  |      |      | 品牌     | 企业品牌价值和品牌维护机制建立        | 线上               |
| 7  |      |      | 基础设施   | 包括软件和硬件的基础设施           | 结合               |
| 8  |      | 过程要素 | 售前过程   | 信息收集与分析                | 线上               |
| 9  |      |      |        | 促销-营销组合                | 线上               |
| 10 |      |      |        | 销售指标的分解                | 线上               |
| 11 |      |      |        | 销售业绩的考评                | 线上               |
| 12 |      |      |        | 潜在客户管理                 | 线上               |
| 13 |      |      | 售中过程   | 接待咨询过程管控               | 线上               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容     | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|------|--------|----------|------------------|
| 14 |      |      |        | 行商实施过程管控 | 线上               |
| 15 |      |      | 售后过程   | 维保过程管控   | 线上               |
| 16 |      |      |        | 售后回访过程管控 | 线上               |
| 17 |      |      |        | 紧急服务机制   | 线上               |
| 18 |      |      | 日常管理   | 培训管理     | 线上               |
| 19 |      |      |        | 激励机制     | 线上               |
| 20 |      |      |        | 客户资源管理   | 线上               |
| 21 |      |      |        | 信息化管理    | 线上               |
| 22 |      | 结果要素 | 销售量    | 销售数量     | 线上               |
| 23 |      |      |        | 市场占有率    | 线上               |
| 24 |      |      | 销售质量   | 销售毛利率    | 线上               |
| 25 |      |      | 潜在销售能力 | 销前和售中满意度 | 线上               |
| 26 |      |      |        | 售后满意度    | 结合               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标       | 评价内容                   | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|------|------------|------------------------|------------------|
| 27 | 销售平台 | 销售平台 | 企业多元化的销售平台 | 线上线下网络和实体的销售平台         | 线上               |
| 28 | 销售队伍 | 销售队伍 | 销售人员及整体素质  | 销售人员管理、人员素质、销售方法、培训管理等 | 线上               |
| 29 | 销售渠道 | 销售渠道 | 稳定和长期的渠道   | 各相关方                   | 线上               |



工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表E2.6 售后评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                                                                                                | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|--------|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 售后服务体系 | 组织架构 | 售后部门设置 | 设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的智能划分和岗位设置。                                                                  | 结合               |
| 2  |        |      | 服务网点设置 | 根据需要，服务网点覆盖服务销售区域，能够对服务网点进行有效管理。可通过自建或委托设立服务网点。                                                     | 结合               |
| 3  |        | 人员配置 | 技术人员设置 | 根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员。                                                              | 线下               |
| 4  |        |      | 管理人员设置 | 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。                                                     | 线下               |
| 5  |        | 资源配置 | 经费保障   | 应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费。                                                                       | 线下               |
| 6  |        |      | 内部保障   | 售后服务组织应提供内部保障，具体包括：a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力；b) 定期或不定期的服务文化的培训；c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。 | 线下               |
| 7  |        |      | 基础设施   | 售后服务组织应提供基础设施，具体包括：a) 办公场所和服务场所；b) 售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等；c) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。                   | 线下               |
| 8  |        | 规范要求 | 制订制度   | 针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以企业文件形式体现，形成完整的售后服务手册。                         | 线下               |
| 9  |        |      | 贯彻执行   | 制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解。                                                                   | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                                                           | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|------|----------|----------------------------------------------------------------|------------------|
| 10 |      | 监督   | 监督机构设置   | 设立服务监督机构,由专职人员负责,监督企业售后服务系统的运转情况。                              | 线下               |
| 11 |      |      | 有效奖惩     | 以监督有效奖惩,持续修正各项服务目标,并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。                    | 线下               |
| 12 |      | 改进   | 信息反馈机制   | 销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制,并在服务质量方面不断改进。                           | 线下               |
| 13 |      |      | 疑难问题解决   | 对售后服务中发现的难以解决的问题,设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。                    | 线下               |
| 14 |      |      | 相关认证     | 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。                                           | 线上               |
| 15 |      |      | 参与标准制定   | 重视服务标准化工作,鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。                                  | 线上               |
| 16 |      | 服务文化 | 服务理念     | 有明确的服务理念,作为售后服务工作的指导思想,并保证员工理解。                                | 线下               |
| 17 |      |      | 服务承诺     | 对售后服务的目标或水平做出承诺,服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致,并有效地传递给顾客。 | 线下               |
| 18 |      |      | 服务宣传     | 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传,形成有效的顾客认知和口碑。                            | 线下               |
| 19 | 顾客服务 | 顾客关系 | 设立顾客反馈渠道 | 设立有预约、咨询、报修、投诉查询功能的顾客反馈渠道,建立顾客服务热线或呼叫中心,并明示受理时间。               | 线上               |
| 20 |      |      | 在线服务     | 设立网站,包含售后服务的页面和内容,能够提供在线服务功能。                                  | 线上               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                                                       | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|------|----------|------------------------------------------------------------|------------------|
| 21 |      |      | 建立服务管理系统 | 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访，并有对顾客信息和隐私的保密措施。    | 线下               |
| 22 |      |      | 顾客满意度调查  | 定期进行顾客满意度调查（包括售后服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T10409 执行。 | 线下               |
| 23 |      |      | 顾客关怀     | 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。                                     | 线下               |
| 24 |      | 投诉处理 | 建立投诉档案   | 专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。                                      | 线下               |
| 25 |      |      | 解决投诉问题   | 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。                                      | 线下               |
| 26 |      |      | 服务补救措施   | 配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。                       | 线下               |

附录F.1 技术服务类企业履约能力评价指标  
(规范性附录)

表 F1.1 企业信用评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标  | 三级指标     | 评价内容                                                         | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | 外部环境 | 行业背景  | 行业周期     | 根据毛利率、毛利率增长率、销售增长率及经营稳定性、进入与退出壁垒、技术变革等判断行业处于萌芽期，成长期，成熟期还是衰退期 | 线上                       |
| 2  | 经营状况 | 经营基础  | 业务范围     | 经营的其他相关业务内容,经营满足客户需要程度及业务独立完成的能力                             | 线上                       |
| 3  |      |       | 经营规模     | 经营规模化和网络化程度,分支机构设立区域与数量,对分支机构的管理水平                           | 线上                       |
| 4  |      | 竞争能力  | 技术实力     | 科研经费投入情况及企业科研成果、专利、专有技术等                                     | 线上                       |
| 5  |      |       | 产品知名度    | 行业或区域影响力: 行业地位、主要市场区域、企业公众形象                                 | 线上                       |
| 6  |      |       |          | 市场占有率: 企业市场份额占有率, 注册商标、国家免检产品、获驰名商标称号、及著名商标称号等获得情况           | 线上                       |
| 7  |      |       | 与上下游企业关系 | 与主要上下游企业合作情况及稳定性, 议价能力与独立性, 往来资金结算方式等                        | 线上                       |
| 8  |      |       | 营销能力     | 营销策略与主要销售方式, 营销策划方案制定与执行力度, 营销绩效情况                           | 线上                       |
| 9  |      | 经营稳定性 | 经营时间     | 结合所处行业根据企业经营年限长短考察经营稳定性                                      | 线上                       |
| 10 |      |       | 员工稳定性    | 人员总数与人员更换频率(参考企业交纳社保名单), 重点考察公司中层以上经营管理人员、技术骨干等核心员工的稳定性      | 线上                       |
| 11 |      |       | 业务稳定性    | 业务来源与客户稳定性、集中度, 供销渠道畅通性, 近 3 年销                              | 线上                       |

| 序号 | 一级指标     | 二级指标 | 三级指标      | 评价内容                                              | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|----------|------|-----------|---------------------------------------------------|----------------------|
|    |          |      |           | 售额变化情况                                            |                      |
| 12 |          |      | 成长性       | 结合近三年产品开发或经营时间表等考察项目或服务操作可持续性 & 后续产品开发或经营情况       | 线上                   |
| 13 |          |      | 融资渠道      | 股东实力、融资渠道及多样化, 考察研发投入的可持续性 & 运作资金的充裕度             | 线上                   |
| 14 |          | 人力资源 | 股权状况      | 近年来股权是否清晰、稳定, 未来有无重大变更                            | 线上                   |
| 15 |          |      | 组织架构      | 管理层的权责划分和约束与评价机制、企业主要职能部门及岗位权责设置的合理性、清晰度和完善性      | 线下                   |
| 16 |          |      | 管理制度建设和实施 | 管理制度完备、落实情况                                       | 线下                   |
| 17 |          |      | 项目管理      | 按国家、行业政策或标准和企业内部管理制度进行项目管理水平情况好                   | 线下                   |
| 18 |          |      |           | 信用管理体系执行情况, 企业信用管理流程控制                            | 线下                   |
| 19 | 管理状况     | 经营管理 | 信用管理      | 信用管理制度制定及执行情况, 主要考察合同管理、应收账款管理、客户供应商管理及企业信用档案建设情况 | 线下                   |
| 20 |          |      | 质量管理      | 质量管理体系执行情况, 企业业务流程控制                              | 线下                   |
| 21 |          |      | 安全管理      | 安全生产管理制度制订及执行情况, 符合行业要求状况                         | 线下                   |
| 22 |          |      | 环保管理      | 环保管理制度制订及执行情况, 符合行业要求状况                           | 线下                   |
| 23 |          |      | 财务管理      | 日常财务管理制度制定及执行情况; 会计核算规范程度、企业资金管理与控制情况             | 线下                   |
| 24 |          |      | 风险管理      | 企业风险管理制度制定及执行情况                                   | 线下                   |
| 25 | 公共信用信息记录 | 社会责任 | 荣誉证书      | 环保、纳税、慈善等社会责任的奖励情况, 政府、行业协会等授予企业及其主要管理人员的奖励、荣誉称号  | 线上                   |
| 26 |          | 各项认证 | 管理体系认证    | 获得国际信用管理体系认证证书(有效期内)                              | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标     | 三级指标                         | 评价内容                                                  | 评价指标类别<br>(线上、结合、线下) |
|----|------|----------|------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|
| 27 |      |          | 信用等级认证                       | 获得 AAA 级信用等级认证证书 (有效期内)                               | 线上                   |
| 28 |      | 企业信用记录   | 资质信用情况                       | 企业是否经国家行政管理部门批准依法设立                                   | 线上                   |
| 29 |      |          |                              | 企业是否依法拥有经营场所的产权证明或租赁协议书                               | 线上                   |
| 30 |      |          |                              | 企业注册资金是否真实、合法, 无谎报、抽逃等行为                              | 线上                   |
| 31 |      |          |                              | 特种服务性行业有无有关部门核发的专项经营许可证明                              | 线上                   |
| 32 |      |          |                              | 企业经营项目是否符合国家工商管理部门核准的范围, 无超出范围经营的行为                   | 线上                   |
| 33 |      |          |                              | 国家税务机关核发税务代码是否真实有效                                    | 线上                   |
| 34 |      |          |                              | 企业主要负责人无严重失信行为记录                                      | 线上                   |
| 35 |      |          | 被中国联合征信系统和省企业联合征信系统记录的信用行为情况 | 有无失信行为记录                                              | 线上                   |
| 36 |      |          | 违法违规记录                       | 行政 (工商、税务、财会、质检、金融、劳保及其它行政主管部门)、司法及行业协会对企业处罚及不良记录情况   | 线上                   |
| 37 |      | 商业履约     | 合同违约记录状况                     | 商业合同履行情况, 法律纠纷与重大投诉情况及其实质影响                           | 线上                   |
| 38 |      | 费用解缴     | 拖欠记录状况                       | 拖欠额度与拖欠时间 (并参考核实企业正常经营情况)                             | 线上                   |
| 39 |      | 招标投标信用记录 | 违反招标投标相关法律法规的, 并受到行政处罚的行为    | 有无行政处罚和失信记录 (有无行政处罚和失信记录)                             | 线上                   |
| 40 | 财务指标 | 资产营运状况   | 总资产周转率                       | 主营业务收入/[ (期初资产总额+期末资产总额)/2]                           | 线上                   |
| 41 |      |          | 应收账款周转率                      | 主营业务收入/[ (期初应收账款余额原值+期初应收票据余额+期末应收账款余额原值+期末应收票据余额)/2] | 线上                   |
| 42 |      |          | 流动资产周转率                      | 营业收入净额 / 平均流动资产总额                                     | 线上                   |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标    | 评价内容                                            | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|--------|---------|-------------------------------------------------|--------------------------|
| 43 |      |        | 存货周转率   | 主营业务成本/[ (期初存货+期末存货)/2]                         | 线上                       |
| 44 |      |        | 主营收入现金率 | 主营业务活动现金流入/主营业务收入×100%                          | 线上                       |
| 45 |      | 成长能力   | 发展能力    | 三年销售平均增长率 (经营不满 3 年, 按实际经营年数计算)                 | 线上                       |
| 46 |      |        |         | 三年净资产平均增长率 (经营不满 3 年, 按实际经营年数计算)                | 线上                       |
| 47 |      |        |         | 三年利润平均增长率 (经营不满 3 年, 按实际经营年数计算)                 | 线上                       |
| 48 |      |        | 创新能力    | R&D 费用收入比率 (R&D 费用总额/营业收入净额) ×100%              | 线上                       |
| 49 |      |        |         | 设备更新率 (三年内固定资产原价增加值/年末固定资产原价总值) ×100%           | 线上                       |
| 50 |      |        |         | 研发成果和应用情况 (当年专利、发明、省级以上工法等申报、编制数/当年工程完成数) ×100% | 线上                       |
| 51 |      | 财务效益状况 | 净资产收益率  | 税后利润/[ (期初净资产余额+期末净资产余额)/2] ×100%               | 线上                       |
| 52 |      |        | 营业收入利润率 | (营业利润/主营业务收入) ×100%                             | 线上                       |
| 53 |      |        | 主营收入现金率 | (主营业务活动现金流入/主营业务收入) × 100%                      | 线上                       |
| 54 |      |        | 总资产报酬率  | (利润总额+利息支出)/[(期初资产总额+期末资产总额)/2] ×100%           | 线上                       |
| 55 |      |        | 成本费用利润率 | 利润总额/成本费用总额×100%                                | 线上                       |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标     | 评价内容                                                           | 评价指标类别<br>(线上、结合、<br>线下) |
|----|------|--------|----------|----------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 56 |      | 资金信用状况 | 毛利率      | $(\text{主营业务收入} - \text{主营业务成本}) / \text{主营业务收入} \times 100\%$ | 线上                       |
| 57 |      |        | 资产负债率    | $(\text{负债总额} / \text{资产总额}) \times 100\%$                     | 线上                       |
| 58 |      |        | 现金流动负债比率 | $(\text{年经营性现金净流入} / \text{年末流动负债平均余额}) \times 100\%$          | 线上                       |
| 59 |      |        | 速动比率     | $(\text{速动资产} / \text{流动负债}) \times 100\%$                     | 线上                       |
| 60 |      |        | 利息保障倍数   | 息税前利润/利息支出                                                     | 线上                       |
| 61 |      |        | 流动比率     | $\text{流动资产总额} / \text{流动负债总额} \times 100\%$                   | 线上                       |

工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表 F1.2 质量保证能力评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标      | 三级指标              | 评价内容                                               | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|--------|-----------|-------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 质保体系认证 | 第三方能力认证   | 质量管理体系认证 ISO9001等 | 获得国际质量管理体系认证证书（有效期内）                               | 线上               |
| 2  | 资源配置   | 设施环境资源    | 设施配置情况            | 经营场所设施功能完整、布局是否合理，是否具有独立的会议室或接待室                   | 结合               |
| 3  |        |           | 环境资源情况            | 服务经营所需环境条件是否符合，对环境条件持续符合的保障手段是否具备                  | 线上               |
| 4  |        | 设备资源      | 服务设施配置情况          | 工作相关设备配置（包括有形设施和无形设施）是否齐全，是否制定了确保设备能力持续满足的规定并予以实施。 | 线下               |
| 5  |        | 人力保障资源    | 人员配备情况            | 人员数量、从业资格证、技术职称、专业、业务技能与工作要求的匹配性                   | 结合               |
| 6  |        |           | 人员能力持续符合          | 是否制定并有效实施人员能力提升规划及培训                               | 线上               |
| 7  | 文件记录控制 | 文件控制      | 体系保障              | 是否建立了文件控制相关规定，规定与企业实际的匹配情况                         | 线上               |
| 8  |        |           | 实施有效性             | 项目开发文件、作业指导文件以及必要的外来文件等管控有效                        | 线下               |
| 9  |        | 记录控制      | 体系保障              | 是否建立了记录控制相关规定，规定与企业实际的匹配情况                         | 线上               |
| 10 |        |           | 实施有效性             | 记录完整、可追溯，保存期限与记录的匹配性及实际记录保存情况                      | 线下               |
| 11 | 采购控制   | 服务分包/外包控制 | 要求合理有效            | 是否对分包/外包供应商进行必要控制，是否具有可操作性                         | 线上               |
| 12 |        |           | 实施有效性             | 对于分包/外包方的选择，是否按照规定进行实施                             | 线下               |
| 13 | 服务过程控制 | 服务合同      | 服务合同签订            | 服务合同签订规范标准；内容完整、清晰明确、客观公正                          | 结合               |
| 14 |        | 信息/文件的传递  | 要求合理有效            | 对内对外的信息或文件传递要求合理；可保障非预期的信息泄露或丢失                    | 线上               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标      | 三级指标        | 评价内容                                                         | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|-----------|-------------|--------------------------------------------------------------|------------------|
| 15 |      | 服务环节管控    | 实施有效性       | 按照要求实施信息、文件的传递；无非预期的信息泄露或丢失                                  | 线下               |
| 16 |      |           | 售前接洽        | 有提供方便可及的线下服务场所；可提供方便多元的服务咨询途径，包括前台、电话、短信、邮件、门户网站等；对服务咨询的及时响应 | 结合               |
| 17 |      |           | 服务需求的识别和确认  | 能够有效识别客户需求，能够通过适用方式对客户服务需求进行确认                               | 线下               |
| 18 |      |           | 服务的风险管控     | 是否针对服务各环节中对服务效果达成的风险进行分析，并采取对应措施，如建立作业文件、建立检验点或质量控制点等        | 线上               |
| 19 |      |           | 售后服务        | 具备投诉处理规定；能够及时响应客户投诉；可分析原因，防止重复发生                             | 结合               |
| 20 | 过程监测 | 监测基准      | 过程监测基准      | 所服务的关键环节是否制定了过程监测标准或要求，是否有专人负责评核，是否对关键指标或风险予以关注              | 线上               |
| 21 |      |           | 成果监测基准      | 所设定的成果监测标准或要求对标情况，是否有专人负责评核，是否对关键指标或风险予以关注                   | 线上               |
| 22 |      | 监测实施      | 实施有效性       | 是否按照监测基准实施，是否有效检出风险。                                         | 线下               |
| 23 |      | 内部/外部质量审核 | 要求合理有效      | 是否结合风险评估与市场数据针对质量体系运行的情况开展内部/外部审核策划                          | 线上               |
| 24 |      |           | 实施有效性       | 内部/外部质量审核活动是否按照策划实施，                                         | 结合               |
| 25 |      |           | 报告的应用       | 内审/外审的报告是否被作为管理评审输入，是否作为持续改善的输入，并予以实施                        | 线下               |
| 26 | 服务改进 | 改进措施      | 制订改进措施，实施改进 | 对客户评价结果进行分析、改进。                                              | 线上               |

表 F1.3 需求匹配能力评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标   | 三级指标  | 评价内容                     | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|---------|--------|-------|--------------------------|------------------|
| 1  | 企业资质匹配度 | 企业基本情况 | 企业类型  | 供方和/或需方的类型；              | 线上               |
| 2  |         |        | 企业规模  | 企业的办公面积、年销售额、净利润等；       | 结合               |
| 3  | 服务需求匹配度 | 资源匹配   | 专业能力  | 企业是否具备专业的服务人员            | 结合               |
| 4  |         |        | 服务设施  | 企业是否具备必要的的服务设施           | 结合               |
| 5  |         |        | 供给能力  | 企业是否具有足够的资源同时满足多方需求或大量需求 | 结合               |
| 6  |         | 价格匹配   | 价格匹配  | 企业相应服务报价在同行业中处于何种水平      | 线下               |
| 7  |         | 交付能力匹配 | 交付及时率 | 交付周期、及时率和延迟性评估；          | 线下               |
| 8  |         |        | 交付质量  | 历史服务过程中，交付服务的质量进行评估；     | 线下               |

表 F1.4 市场实力评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 三级指标        | 评价内容                                                  | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|---------|-------------|-------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 市场规模   | 销售额     | 产品或服务销售额    | 通过对征信平台获取销售额信息                                        | 线上               |
| 2  |        | 市场占有率   | 市场占有率       | 在同行业或细分行业中的排名情况                                       | 线上               |
| 3  | 市场影响力  | 市场美誉度   | 荣誉称号        | 企业及其产品或服务在近三年内获得政府荣誉称号                                | 线上               |
| 4  |        | 行业认可度   | 技术带动作用      | 对上游原材料品质或下游产品和服务质量的技术带动作用，可以根据对原材料或用于服务的产品采用的标准水平进行评价 | 线上               |
| 5  |        |         | 供应商管控体系     | 根据对供应商建立的管控体系的全面和有效性进行评价                              | 线下               |
| 6  |        | 品牌战略    | 品牌战略的制定     | 企业有专门的部门开展品牌工作、制定品牌发展战略，可从战略涵盖质量、服务、营销等各个领域的全面性进行评价   | 线下               |
| 7  |        |         | 品牌战略的执行     | 品牌战略执行力强并卓有成效，品牌价值持续提升                                | 线下               |
| 8  | 市场服务能力 | 信息化服务能力 | 信息化服务       | 提供多种渠道的信息化服务，包括受理投诉                                   | 线上               |
| 9  |        | 一站式服务能力 | 售后服务网点数量与密度 | 提供售后服务网点清单或地图                                         | 线上               |
| 10 |        |         | 客户一站式服务     | 评价从定购到售后的一站式服务能力，包括处理客户投诉                             | 线下               |
| 11 |        | 顾客满意度   | 顾客满意度       | 基于工业互联网历史成交的顾客满意度评价                                   | 线上               |

表 F1.5 云能力评价指标

| 序号 | 一级指标    | 二级指标    | 三级指标      | 评价内容                                             | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|---------|---------|-----------|--------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 资源      | 信息化设备设施 | 资金投入      | 信息化建设资金投入                                        | 线上               |
| 2  |         |         | 信息设备      | 信息设备的配备情况                                        | 线上               |
| 3  |         |         | 网络        | 主干网网络传输速度                                        | 线上               |
| 4  |         |         | 信息化设施     | 机房建设水平                                           | 线上               |
| 5  |         |         | 信息化软件     | 使用的软件类型与熟练程度                                     | 结合               |
| 6  |         |         | 信息系统      | 信息系统的开放性；业务和服务功能的可拓展性；流程的可塑性；                    | 线下               |
| 7  |         | 人员      | 管理人员      | 领导意识                                             | 结合               |
| 8  |         |         | 专职人员      | 信息化、智能化专职人员                                      | 线上               |
| 9  | 服务实现与决策 | 流程      | 标准化       | 是否创建一个统一的业务流程库                                   | 线下               |
| 10 |         |         | 可视化       | 关键场所、过程、产品和信息的可视化                                | 线下               |
| 11 |         | 云制造过程   | 服务过程      | 评估信息化技术在服务实现过程中的运用水平                             | 线下               |
| 12 |         |         | 销售        | 评估客户管理、售后服务信息化程度、电子商务的应用程度与水平层级                  | 线下               |
| 13 |         |         | 财务        | 财务软件的使用情况，财务管理各环节信息化管理水平                         | 线下               |
| 14 |         |         | 质量        | 评估复核的在线管控水平                                      | 线下               |
| 15 |         |         | 相关方信息协同   | 与企事业单位间信息协同状况                                    | 线下               |
| 16 |         | 综合集成    | 管理与控制集成   | 经营管理到服务环节管理层和控制层业务集成情况                           | 线下               |
| 17 |         |         | 财务与业务集成   | 评估财务信息系统和业务信息系统的衔接状况                             | 线下               |
| 18 |         | 决策      | 决策支持      | 评估管理层运用信息化手段进行决策的水平                              | 线下               |
| 19 | 信息安全    | 安全等级    | 安全等级保护    | 安全防护目标与安全等级保护                                    | 线上               |
| 20 |         |         | 安全管理制度    | 管理制度的充分性与适宜性                                     | 线下               |
| 21 |         | 信息保护    | 信息设备安全与防护 | 是否定期维护信息设备，并对维护所使用的工具、技术、机制以及维护人员进行有效的控制，且做好相关记录 | 线下               |

| 序号 | 一级指标  | 二级指标    | 三级指标     | 评价内容                                                                                         | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|-------|---------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 22 |       |         | 系统安全与防护  | 是否定期维护软件系统，并对维护所使用的工具、技术、机制以及维护人员进行有效的控制，且做好相关记录                                             | 线下               |
| 23 |       | 灾备      | 灾备       | 是否具备灾难恢复能力，是否建立必要的备份设施，确保客户业务可持续                                                             | 线下               |
| 24 |       |         | 应急响应与演练  | 制定应急响应计划，定期演练，确保在紧急情况下重要信息资源的可用性                                                             | 线下               |
| 25 | 经验与业绩 | 云制造平台建设 | 内部平台建设   | 若提供商是大型集团企业，是否整合集团企业内部现有资源，建立面向复杂项目的能力服务平台，为内部各下属企业提供技术能力、软件应用和数据服务，支持多学科优化、性能分析、虚拟验证等项目服务活动 | 结合               |
| 26 |       | 云制造参与经验 | 本平台活跃度   | 在本平台参与云制造的活跃程度，累计成交项目数和成交额                                                                   | 线上               |
| 27 |       |         | 其他平台参与情况 | 参与区域性加工资源共享服务平台或者其他云制造平台的情况                                                                  | 线上               |

附录F.2 技术服务类企业提供产品或服务过程的专项能力评价指标  
(规范性附录)

表F2.1 研发评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标    | 三级指标     | 评价内容                                                                          | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|--------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 研发体系   | 战略规划    | 研发战略规划   | 企业是否制定了中、长期的研发战略规划，并由专门的部门负责实施，可根据研发战略及实施计划的落实情况和实施效果进行评价                     | 线下               |
| 2  |        | 组织架构    | 研发组织架构   | 研发团队负责人、研发团队的建设和培育                                                            | 线下               |
| 3  |        | 运行机制    | 研发管理规章制度 | 及是否建立了保障研发活动的各种管理制度并加以实施                                                      | 线下               |
| 4  |        |         | 研发项目管理机制 | 是否建立了研发项目的管理机制，对研发项目进行跟踪和评价                                                   | 线下               |
| 5  |        |         | 研发经费管理机制 | 是否确保年度的研发经费的投入，研发经费按年度预算并使用，并进行年度的评价                                          | 线下               |
| 6  |        |         | 人才激励机制   | 工作条件是否一流，是否建立有效的人才激励机制，吸引国内外的技术人才以各种形式为企业工作；是否定期开展科技人员的培训，为企业培养和造就高素质的技术和管理人才 | 线下               |
| 7  |        |         | 内外部合作机制  | 是否存在和独立科研院所、高校或社会的科技力量进行合作，共建研发部门或开展多种形式的研发合作，与高等院校、研究院所以及同行企业建立长期、稳定的合作关系。   | 线下               |
| 8  | 研发投入   | 研发经费    | 研发经费投入   | 研发经费按年度预算并使用，费用逐年提高，或近三年累计研发投入占销售收入不低于3%                                      | 线上               |
| 9  |        | 研发人才    | 研发人才的培育  | 研发人员占企业职工总数的比重是否不少于3%                                                         | 线上               |
| 10 |        |         |          | 高级职称或博士、硕士占研发部门总人数的比例是否不少于5%                                                  | 线上               |
| 11 |        |         |          | 是否聘用外部专家                                                                      | 线上               |
| 12 | 研发能力建设 | 创新能力和水平 | 研发创新能力   | 是否有优于行业的研究开发能力和水平，评价是否产生示范和导向作用，促进产品结构的调整和产业技术的升级。                            | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标   | 三级指标     | 评价内容                                                                                                                | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|--------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 13 |      |        | 研发成果的创新性 | 是否超前研究开发有市场前景的新技术、新产品、新工艺、新材料或新装备, 为本企业的产品更新换代和形成新的经济增长点提供技术支持; 是否引进先进技术, 并消化、吸收和进行了创新工作, 形成具有自主知识产权的技术和主导产品。       | 线下               |
| 14 |      |        | 研发成果转化能力 | 近两年在产品和服务的设计、研发和制造等关键环节取得的自主知识产权和核心技术成果, 如取得发明、实用新型、外观设计专利授权或软件著作权、软件产品登记证书; 近两年采用新技术、新工艺、新流程研制和开发出新产品, 以及新产品获得权威认定 | 线下               |
| 15 |      | 创新平台建设 | 创新平台建设   | 评价研发们的设备原值、是否拥有国家级或省级研发平台; 是否拥有国家或国际认可的实验室等                                                                         | 线下               |
| 16 | 研发绩效 | 研发绩效   | 研发绩效     | 评价每年是否产出研发专利, 是否参加国家标准或行业标准的制修订工作                                                                                   | 线下               |
| 17 |      | 研发效益   | 新产品收入    | 新业务销售收入占主营业务收入的比重不少于20%                                                                                             | 线上               |
| 18 |      |        | 新产品利润    | 新业务销售利润占利润总额的比重不少于15%                                                                                               | 线上               |

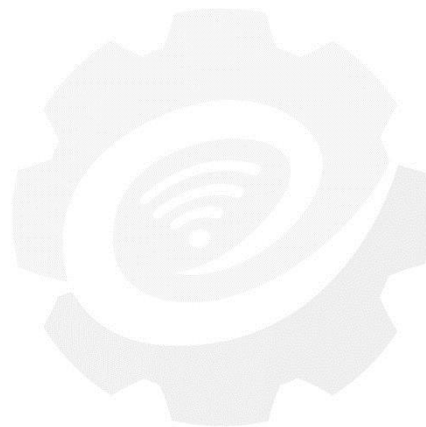
表 F2.2 采购评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标         | 评价内容                                               | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|--------------|----------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 采购管理 | 供应商识别管理      | 外部兼职人员、服务分包/外包合作方的多源供应(合作方数量)规划及能力                 | 结合               |
| 2  |      | 采购活动的实施      | 外部兼职人员、服务分包/外包方的选用过程中,是否对服务质量影响程度的匹配性进行评价,是否符合管理要求 | 线下               |
| 3  |      | 供应商风险防控管理    | 关键/瓶颈/专业性较强的服务领域的多源供应规划及能力                         | 线上               |
| 4  |      | 协议签订         | 与外部兼职人员、服务分包/外包协议签订是否规范标准、内容完整清晰、客观公正              | 结合               |
| 5  | 质量管理 | 供方质量管理       | 是否建立对外部兼职人员、服务分包/外包方服务过程的监测机制,是否受控。                | 线下               |
| 6  |      | 供方服务过程监控     | 对外部兼职人员、服务分包/外包方服务过程的监测是否符合规定要求。                   | 线下               |
| 7  |      | 市场反馈         | 是否对外部兼职人员、服务分包/外包方服务过程的市场投诉或工作过失情况进行管理规定           | 线上               |
| 8  |      | 市场反馈处理       | 是否对外部兼职人员、服务分包/外包方的问题市场投诉或工作过失进行处理,进行降级或黑名单等       | 线下               |
| 9  | 成本   | 成本管理体系       | 是否外部兼职人员、服务分包/外包合的采购成本进行控制                         | 线上               |
| 10 | 协作   | 系统、人员、分包合作程度 | 对付款/交货/市场信息要求等要求事项的协作程度,信息传递的及时性有效性等               | 线下               |

表 F2.3 生产和服务提供评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标     | 三级指标    | 评价内容                                                             | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|----------|---------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 人员   | 基础素质     | 教育背景    | 受教育程度及学历情况                                                       | 线上               |
| 2  |      |          | 从业经验    | 关键岗位人员从业背景情况                                                     | 线上               |
| 3  |      |          | 尽职程度    | 关键岗位人员尽职程度及相应职业素养                                                | 结合               |
| 4  |      | 资质与技能    | 执业资格    | 特殊岗位执业资格情况                                                       | 线上               |
| 5  |      |          | 岗前与持续培训 | 岗位要求与培训情况                                                        | 线上               |
| 6  | 服务设施 | 实体设施     | 设备规模    | 是否满足人员办公需求                                                       | 线上               |
| 7  |      |          | 完好率     | 设备的完好率, 维护保养的制度与实施情况                                             | 线下               |
| 8  |      | 非实体设施    | 稳定性     | 支持服务提供的非实体设施, 如各类软件、订单系统、信息库等的运行流畅、稳定程度                          | 线下               |
| 9  |      |          | 成熟度     | 支持服务提供的非实体设施, 如各类软件、订单系统、信息库等的整体机制完善、多元、实用程度                     | 线下               |
| 10 |      |          | 安全性     | 支持服务提供的非实体设施, 如各类软件、订单系统、信息库等的安全程度, 包括但不限于信息泄露的风险防控及抵御恶意攻击的承受力等。 | 线下               |
| 11 | 方法   | 标准化      | 文件化     | 影响服务效果与质量的服务过程实现以书面形式保存, 形成规范。                                   | 线下               |
| 12 |      |          | 执行      | 服务流程执行人员按照内部书面规范的执行程度                                            | 线下               |
| 13 | 服务实现 | 任务下达     | 服务计划    | 明确下达任务, 优化执行方案及人员分配                                              | 线下               |
| 14 |      | 信息/文件的传递 | 可追溯性    | 项目的特征信息、服务过程信息可追溯                                                | 线下               |
| 15 |      | 服务实施     | 服务的风险防控 | 对服务各环节中对服务效果达成的风险进行分析, 并采取应对措施。                                  | 线下               |
| 16 |      | 服务质量     | 评审      | 针对输入文件、服务过程及服务交付进行评审。                                            | 线下               |
| 17 |      |          | 满意度控制   | 顾客对于该项服务满意度的控制情况                                                 | 线下               |
| 18 |      | 协同       | 企业内部协同  | 企业内各部门见的沟通协同能力与方法                                                | 线下               |
| 19 |      |          | 企业外部协同  | 企业与外部相关方协同能力与方法                                                  | 线下               |

| 序号 | 一级指标  | 二级指标 | 三级指标 | 评价内容                                     | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|-------|------|------|------------------------------------------|------------------|
| 20 | 延误的控制 | 标准化  | 文件化  | 影响服务进度的服务过程实现标准化、对多个服务环节进行风险防控，并以书面形式保存。 | 线下               |
| 21 |       |      | 执行   | 文件执行情况，服务执行人员是否能够预判延误的发生并于顾客保持实时联系与沟通。   | 线下               |



工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表 F2.4 监测评价指标

| 序号 | 一级指标        | 二级指标     | 评价内容                                            | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|-------------|----------|-------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 人员          | 技术人员     | 企业具备服务相关标准制定人员、监控过程的评核人员，确定服务的评核的时间节点和检验方法；     | 结合               |
| 2  |             | 操作人员     | 企业应配置必要的评核人员，参与服务过程的的评审活动；                      | 结合               |
| 3  | 设备          | 监测设备     | 企业应具备必要的办公器械、沟通条件；                              | 结合               |
| 4  | 监测的基准       | 过程监测基准   | 所服务的关键环节是否制定了过程监测标准或要求，是否有专人负责评核，是否对关键指标或风险予以关注 | 线上               |
| 5  |             | 成果监测基准   | 所设定的成果监测标准或要求对标情况，是否有专人负责评核，是否对关键指标或风险予以关注      | 线上               |
| 6  | 监测实施        | 实施有效性    | 企业是否按照监测基准实施，是否有效检出风险。                          | 线下               |
| 7  | 内部/外部质量审核   | 要求合理有效   | 企业是否结合风险评估与市场数据针对质量体系运行的情况开展内部/外部审核策划           | 线上               |
| 8  |             | 实施有效性    | 内部/外部质量审核活动是否按照策划实施                             | 结合               |
| 9  |             | 报告的应用    | 内审/外审的报告是否被作为管理评审输入，是否作为持续改善的输入，并予以实施           | 线下               |
| 10 | 数据的收集、分析和利用 | 数据的收集与储存 | 企业通过有效手段，具备收集存储各阶段监测数据、内/外审评价结果的能力；             | 结合               |
| 11 |             | 数据的分析    | 企业通过收集的监测数据、内/外审评价结果进行相关信息分析，达到服务质量的监测管理目的；     | 结合               |
| 12 |             | 数据的再利用   | 企业具备数据再利用的能力，指导、服务于采购、监测、售后等环节；                 | 结合               |

工业互联网产业联盟  
Alliance of Industrial Internet

表 F2.5 销售评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                   | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|------|--------|------------------------|------------------|
| 1  | 销售能力 | 基础要素 | 公司体制   | 公司的治理结构                | 线上               |
| 2  |      |      | 资金能力   | 资金运作能力                 | 线上               |
| 3  |      |      | 以往销售业绩 | 该企业近3年的线上销售业绩;         | 线上               |
| 4  |      |      |        | 该企业近3年的线下销售业绩;         | 线上               |
| 5  |      |      | 公共关系   | 是否具备良好的银行关系、政府关系、企业关系等 | 线上               |
| 6  |      |      | 品牌     | 企业品牌价值和品牌维护机制建立        | 线上               |
| 7  |      |      | 基础设施   | 包括软件和硬件的基础设施           | 结合               |
| 8  |      | 过程要素 | 售前过程   | 信息收集与分析                | 线上               |
| 9  |      |      |        | 促销-营销组合                | 线上               |
| 10 |      |      |        | 销售指标的分解                | 线上               |
| 11 |      |      |        | 销售业绩的考评                | 线上               |
| 12 |      |      |        | 潜在客户管理                 | 线上               |
| 13 |      |      | 售中过程   | 接待咨询过程管控               | 线上               |
| 14 |      |      |        | 行商实施过程管控               | 线上               |
| 15 |      |      | 售后过程   | 维保过程管控                 | 线上               |
| 16 |      |      |        | 售后回访过程管控               | 线上               |
| 17 |      |      |        | 紧急服务机制                 | 线上               |
| 18 |      |      | 日常管理   | 培训管理                   | 线上               |
| 19 |      |      |        | 激励机制                   | 线上               |
| 20 |      |      |        | 客户资源管理                 | 线上               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标       | 评价内容                    | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|------|------------|-------------------------|------------------|
| 21 |      | 结果要素 | 销售量        | 信息化管理                   | 线上               |
| 22 |      |      |            | 销售数量                    | 线上               |
| 23 |      |      |            | 市场占有率                   | 线上               |
| 24 | 销售能力 | 结果要素 | 销售质量       | 销售毛利率                   | 线上               |
| 25 |      |      | 潜在销售能力     | 销前和售中满意度                | 线上               |
| 26 |      |      |            | 售后满意度                   | 结合               |
| 27 | 销售平台 | 销售平台 | 企业多元化的销售平台 | 线上线下网络和实体的销售平台；         | 线上               |
| 28 | 销售队伍 | 销售队伍 | 销售人员及整体素质  | 销售人员管理、人员素质、销售方法、培训管理等； | 线上               |
| 29 | 销售渠道 | 销售渠道 | 稳定和长期的渠道   | 各相关方；                   | 线上               |

表 F2.6 售后评价指标

| 序号 | 一级指标   | 二级指标 | 三级指标   | 评价内容                                                                                                | 评价指标类别（线上、结合、线下） |
|----|--------|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | 售后服务体系 | 组织架构 | 售后部门设置 | 设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的智能划分和岗位设置。                                                                  | 结合               |
| 2  |        |      | 服务网点设置 | 根据需要，服务网点覆盖服务销售区域，能够对服务网点进行有效管理。可通过自建或委托设立服务网点。                                                     | 结合               |
| 3  |        | 人员配置 | 技术人员设置 | 根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员。                                                              | 线下               |
| 4  |        |      | 管理人员设置 | 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。                                                     | 线下               |
| 5  |        | 资源配置 | 经费保障   | 应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费。                                                                       | 线下               |
| 6  |        |      | 内部保障   | 售后服务组织应提供内部保障，具体包括：a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力；b) 定期或不定期的服务文化的培训；c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。 | 线下               |
| 7  |        |      | 基础设施   | 售后服务组织应提供基础设施，具体包括：a) 办公场所和服务场所；b) 售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等；c) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。                   | 线下               |
| 8  |        | 规范要求 | 制订制度   | 针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以企业文件形式体现，形成完整的售后服务手册。                         | 线下               |
| 9  |        |      | 贯彻执行   | 制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解。                                                                   | 线下               |
| 10 |        | 监督   | 监督机构设置 | 设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统                                                                         | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标     | 评价内容                                                           | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|------|----------|----------------------------------------------------------------|------------------|
|    |      |      |          | 的运转情况。                                                         |                  |
| 11 |      |      | 有效奖惩     | 以监督有效奖惩,持续修正各项服务目标,并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。                    | 线下               |
| 12 |      | 改进   | 信息反馈机制   | 销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制,并在服务质量方面不断改进。                           | 线下               |
| 13 |      |      | 疑难问题解决   | 对售后服务中发现的难以解决的问题,设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。                    | 线下               |
| 14 |      |      | 相关认证     | 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。                                           | 线上               |
| 15 |      |      | 参与标准制定   | 重视服务标准化工作,鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。                                  | 线上               |
| 16 |      | 服务文化 | 服务理念     | 有明确的服务理念,作为售后服务工作的指导思想,并保证员工理解。                                | 线下               |
| 17 |      |      | 服务承诺     | 对售后服务的目标或水平做出承诺,服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致,并有效地传递给顾客。 | 线下               |
| 18 |      |      | 服务宣传     | 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传,形成有效的顾客认知和口碑。                            | 线下               |
| 19 | 顾客服务 | 顾客关系 | 设立顾客反馈渠道 | 设立有预约、咨询、报修、投诉查询功能的顾客反馈渠道,建立顾客服务热线或呼叫中心,并明示受理时间。               | 线上               |
| 20 |      |      | 在线服务     | 设立网站,包含售后服务的页面和内容,能够提供在线服务功能。                                  | 线上               |
| 21 |      |      | 建立服务管理系统 | 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统,能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访,并有对顾客信息和隐私的保密措          | 线下               |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标    | 评价内容                                                      | 评价指标类别(线上、结合、线下) |
|----|------|------|---------|-----------------------------------------------------------|------------------|
|    |      |      |         | 施。                                                        |                  |
| 22 |      |      | 顾客满意度调查 | 定期进行顾客满意度调查(包括售后服务满意度调查),及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T10409执行。 | 线下               |
| 23 |      |      | 顾客关怀    | 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。                                    | 线下               |
| 24 |      | 投诉处理 | 建立投诉档案  | 专职部门记录顾客投诉,建立完整的投诉档案。                                     | 线下               |
| 25 |      |      | 解决投诉问题  | 及时反馈和处理顾客投诉,有效解决顾客投诉。                                     | 线下               |
| 26 |      |      | 服务补救措施  | 配备服务调解人员,并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。                      | 线下               |