

TC609

全国数据标准化技术委员会技术文件

TC609-4-2026-XX

城市全域数字化转型 服务主体能力评价 指标

Citywide digital transformation—Evaluation indicators for the capabilities of service entities

(征求意见稿)

2026-XX-XX 发布

2026-XX-XX 实施

全国数据标准化技术委员会 发布

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
4 评价指标设立原则	1
4.1 系统科学原则	1
4.2 可操作性原则	1
5 规划咨询类服务主体能力评价指标体系	1
5.1 评价指标体系框架	1
5.2 评价指标描述	3
6 建设实施类服务主体能力评价指标体系	6
6.1 评价指标体系框架	6
6.2 评价指标描述	8
7 运营运维类服务主体能力评价指标体系	12
7.1 评价指标体系框架	12
7.2 评价指标描述	14
参 考 文 献	20

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国数据标准化技术委员会（SAC/TC609）提出并归口。

本文件起草单位：中国电子技术标准化研究院、中国电信股份有限公司北京研究院、中国信息通信研究院、国家信息中心、国家数据发展研究院、华为技术有限公司、中移雄安信息通信科技有限公司、中电信数政科技有限公司、中国联合网络通信有限公司智慧城市研究院、河南省政务大数据中心、福州市数据管理局、山西省数据局、四川省大数据中心、智慧足迹数据科技有限公司、上海赛西科技发展有限责任公司、北京中博源科技有限公司、南威软件股份有限公司、北京中电标协信息技术服务有限责任公司、中移（杭州）信息技术有限公司、国家发展和改革委员会创新驱动发展中心（数字经济研究发展中心）、陕西省信息化工程研究院、云赛智联股份有限公司、万达信息股份有限公司、重庆市软件评测中心有限公司、湖南大学、罗克佳华科技股份有限公司、智慧齐鲁（山东）大数据科技有限公司、重庆市质量和标准化研究院

城市全域数字化转型 服务主体能力评价指标

1 范围

本文件确立了城市全域数字化转型领域中服务主体能力评价指标设立原则，给出了规划咨询、建设实施、运营运维三类服务主体能力评价指标体系及各项评价指标的描述。

本文件适用于城市全域数字化转型领域中规划咨询、建设实施、运营运维三类服务主体的评价活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务主体 *serve entities*

可以为用户单位提供服务的法人组织。

注：服务主体主要包括规划咨询类服务主体、建设实施类服务主体、运营运维类服务主体。

4 评价指标设立原则

4.1 系统科学原则

评价指标体系应全面考虑城市全域数字化转型三类服务主体各个方面的能力，包括组织治理能力、团队专业能力、项目经验、创新能力、数字化服务能力、行业影响力等。

4.2 可操作性原则

评价指标体系应易于理解、实施，各项指标描述具体、评价方法明确。

5 规划咨询类服务主体能力评价指标体系

5.1 评价指标体系框架

规划咨询类服务主体能力评价指标体系框架见图1。

根据图1，规划咨询类服务主体能力评价指标体系包括组织治理能力、团队专业能力、业务能力、创新能力、数字化服务能力、行业影响力等6个一级指标、18个二级指标、29个三级指标。

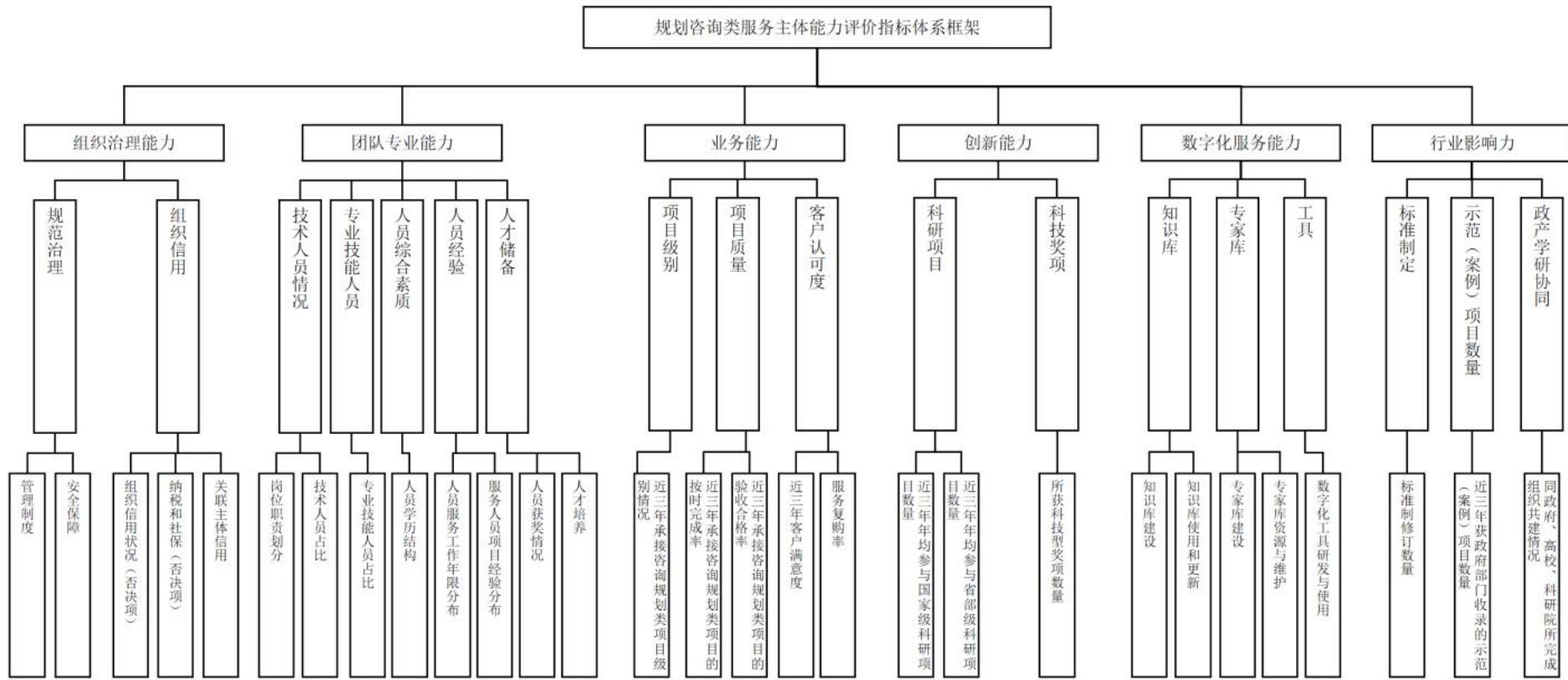


图1 规划咨询类服务主体能力评价指标体系框架

5.2 评价指标描述

规划咨询类服务主体能力评价描述见表1。

表1 规划咨询类服务主体能力评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
组织治理能力	规范治理	管理制度	评估服务主体是否具备较为完备的财务、人事、采购、市场等基础性管理制度，可在经营活动中对流程进行规范管理
		安全保障	评估服务主体是否围绕设备安全、网络安全、数据安全等构建安全防护体系、采用安全防护技术、制定安全保密制度等，针对内部人员设定了信息安全和廉政风险等监督审查机制
	组织信用	组织信用状况（否决项）	评估服务主体在信用中国、政府采购网上是否存在不良信用记录
		纳税和社保（否决项）	评估服务主体是否按照法律规定正常缴纳税款和为员工缴纳社会保险
		关联主体信用	评估服务主体直接控股或被上级控股超过 50% 的关联主体的信用情况，判断是否存在潜在经营风险
团队专业能力	技术人员情况	岗位职责划分	评估服务主体对员工职责岗位划分是否清晰合理，判断是否存在一岗多责问题
		技术人员占比	评估服务主体服务团队中技术人员的占比，用于衡量服务团队的潜在服务水平和服务保障能力。 具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
	专业技能人员	专业技能人员占比	评估服务主体服务团队人员具备信息系统咨询规划类、工程建设规划类、投资概算规划类、其他专项规划咨询类等专业资格（技能）证书或具备相关专业学历的人员占比，用于衡量服务团队潜在的专业服务能力。 具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
	人员综合素质	人员学历结构	评估服务主体服务团队人员不同学历的占比情况，用于衡量服务团队潜在的学术研究能力、复杂问题解决能力和文字表达能力。

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
服务能力	人员经验		具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
		人员服务工作年限分布	评估服务主体服务团队人员从事规划咨询服务不同工作年限区间的人员分布情况，用于衡量服务团队服务工作经验积累情况。
		服务人员项目经验分布	具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
	人才储备	人员获奖情况	评估服务主体服务团队人员参与规划咨询类项目数量的分布情况，用于衡量服务团队的专业性以及对有可能发生的多样性问题的解决能力。
		人才培养	具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
	项目级别	近三年承接咨询规划类项目级别情况	评估服务主体团队人员所获得过的科技类奖项以及荣获过国家、部委、地方授予的特殊称号（技术类、人才类）或特殊待遇等情况，用于衡量服务主体高水平人才储备情况
业务能力	项目质量		评估服务主体是否针对核心业务技能建立培训和考核机制，统计服务团队参训人员数量占比及考核通过率，用于衡量服务主体在提升人员专业技能和优化服务团队综合服务水平以及人员岗位互备的能力
		近三年承接咨询规划类项目的按时完成率	具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
	近三年承接咨询规划类项目的验收合格率		评估服务主体近三年承接咨询规划类项目近3年经正式验收通过（验收结论为“合格”及以上）的数量占比情况，用于衡量服务主体的咨询成果质量与需求匹配精度。

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
客户认可度	近三年客户满意度评估反馈		服务主体注册成立不满三年，统计从注册之日起承接所有项目验收情况
		服务复购率	评估服务主体为单一客户多次提供服务的情况，用于衡量客户粘性、长期信任度及服务主体创造的可持续价值
	服务复购率		评估服务主体近三年项目客户满意度的情况，结合项目完成情况，完成质量进行综合评估。此指标用于量化客户体验与服务软实力。
创新能力	近三年年均参与国家级科研项目数量		服务主体注册成立不满三年，统计从注册之日起获得的所有客户满意度评价情况
			评估服务主体近三年年均承担或参与重大科研专项、重点研发计划等国家级重大项目的数量，用于衡量其在前沿技术探索和科技攻关方面的实力。
	近三年年均参与省部级科研项目数量		服务主体注册成立不满三年，统计所成立年限内承担国家级科研项目数量的年度平均值
科技奖项	所获科技型奖项数量		评估服务主体近三年年均承担或参与省部级科研计划、基金项目（如省科技重大专项、部委重点课题、省自然基金重点项目等）等的数量，用于衡量其在行业、区域层面的科研实力、创新能力以及对相关行业、区域发展的支撑作用。
			服务主体注册成立不满三年，统计所成立年限内承担省部级科研项目数量的年度平均值
数字化服务能力	知识库建设		评估服务主体所获得的国家级、省部级以及在地方上获得的科技型奖项数量，用于衡量服务主体科技成果的质量
			评估服务主体是否建立覆盖城市全域数字化转型规划咨询服务（包括顶层设计、专项规划、可研、方案咨询等）的系统化知识库，用于衡量服务主体知识库内容的覆盖广度、质量、体系化程度，以及其为咨询规划项目提供理论支持和实践信息的支撑能力
	知识库使用和更新		评估服务主体知识库在咨询项目中的调用频率与有效性，以及是否建立

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
行业影响力	专家库		定期更新机制，用于衡量知识库的实用性、完备性和可维护性
		专家库建设	评估服务主体是否建立涵盖规划设计、数字技术、数据治理以及行业应用等相关领域的专家资源库，用于衡量规划咨询服务过程中所能获取到的专家智力支持情况
	工具	专家库资源与维护	评估服务主体对专家库的动态维护和管理能力，评估专家资源的数量与专业性，用于衡量考察专家信息的定期维护与更新的及时性，衡量专家库实用价值
		数字化工具的研发与使用	评估服务主体研发或使用适用于规划咨询的专业化工具（如评估模型、数据分析平台、人工智能助手等），用于衡量工具的专业性、与咨询业务的匹配度，以及其对提升分析效率、方案科学性和业务效能的作用
行业影响力	标准制定	标准制修订数量	评估服务主体参与信息技术、行业信息化、数字技术、数据等领域国家、行业、地方标准制定的数量，用于衡量其在专业领域对技术发展方向的敏感度和引领性以及所提供的服务的规范性和可复制性
	示范（案例）项目数量	近三年获政府部门收录的示范（案例）项目数量	评估服务主体近三年承接的规划咨询项目中，被国家、省部级、地市级政府部门收录为示范案例、优秀咨询成果或典型经验的数量，用于衡量服务主体项目成果的权威认可度、行业标杆性与创新价值。 服务主体注册成立不满三年，统计从成立之日起所有示范（案例）项目数量
	政产学研协同	同政府、高校、科研院所完成组织共建情况	评估服务主体与政府相关部门、高校、科研院所建立合作关系的情况（如联合实验室、联合课题研究等），用于衡量其整合政策与学术资源、推动技术创新与行业发展的能力

6 建设实施类服务主体能力评价指标体系

6.1 评价指标体系框架

建设实施类服务主体能力评价指标体系框架见图2。

根据图2，建设实施类服务主体能力评价指标体系包括组织治理能力、团队专业能力、业务能力、创新能力、数字化服务能力、行业影响力等6个一级指标、20个二级指标、34个三级指标。

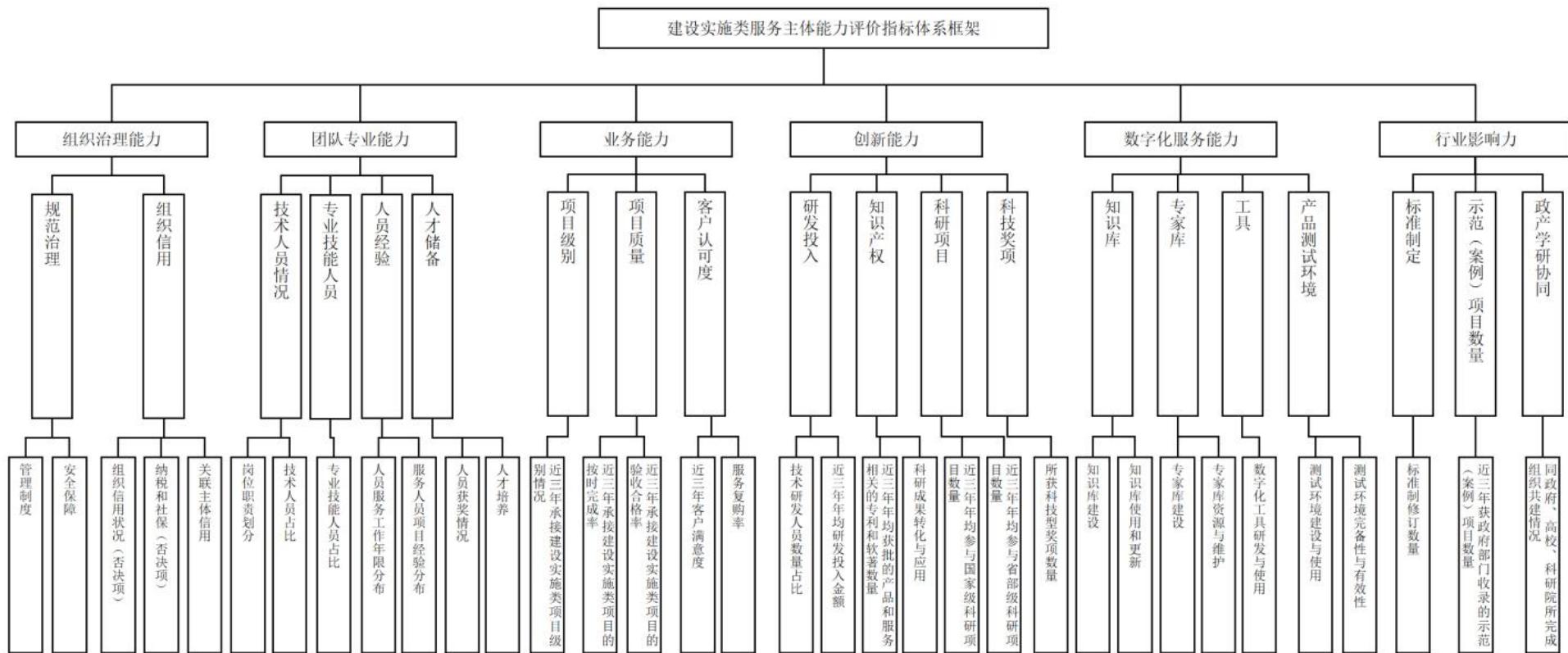


图2 建设实施类服务主体能力评价指标体系框架

6.2 评价指标描述

建设实施类服务主体能力评价指标描述见表2。

表2 建设实施类服务主体能力评价指标描述

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
组织治理能力	规范治理	管理制度	评估服务主体是否具备较为完备的财务、人事、采购、市场等基础性管理制度，可在经营活动中对流程进行规范管理
		安全保障	评估服务主体是否围绕设备安全、网络安全、数据安全等构建安全防护体系、采用安全防护技术、制定安全保密制度等，针对内部人员设定了信息安全和廉政风险等监督审查机制
	组织信用	组织信用状况（否决项）	评估服务主体是否在信用中国、政府采购网上存在不良信用记录
		纳税和社保（否决项）	评估服务主体是否按照法律规定正常缴纳税款和为员工缴纳社会保险
		关联主体信用	评估服务主体直接控股或被上级控股超过50%的关联主体的信用情况，判断是否存在有潜在经营风险
团队专业能力	技术人员情况	岗位职责划分	评估服务主体对员工职责岗位划分是否清晰合理，判断是否存在一岗多责问题
		技术人员占比	评估服务主体服务团队中技术人员的占比，用于衡量服务团队的潜在服务水平和服务保障能力。 具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
	专业技能人员	专业技能人员占比	评估服务主体服务团队人员具备项目管理类、软件开发类、系统架构设计类等专业资格（技能）证书或具备相关专业学历的人员占比，用于衡量服务团队潜在的专业性服务能力。 具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
	人员经验	人员服务工作年限分布	评估服务主体服务团队人员从事建设实施服务不同工作年限区间的人

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
业务能力	人才储备		员分布情况，用于衡量服务团队服务工作经验积累情况。 具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
		服务人员项目经验分布	评估服务主体服务团队人员参与建设实施类项目数量的分布情况，用于衡量服务团队的专业性以及对有可能发生的多样性问题的解决能力。 具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
		人员获奖情况	评估服务主体团队人员所获得过的科技类奖项以及荣获过国家、部委、地方授予的特殊称号（技术类、人才类）或特殊待遇等情况，用于衡量服务主体高水平人才储备情况。
	人才培养		评估服务主体是否针对核心业务技能建立培训和考核机制，统计服务团队参训人员数量占比及考核通过率，用于衡量服务主体在提升人员专业技能和优化服务团队综合服务水平以及人员岗位互备的能力
		人才培养	具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
	项目级别	近三年承接建设实施类项目级别情况	评估服务主体近三年承接不同级别项目情况，用于衡量服务主体对承接国家级、省级、地市级等不同级别的项目的经验水平。 服务主体注册成立不满三年，统计从注册之日起承接所有项目级别情况
项目质量	项目质量	近三年承接建设实施类项目的按时完成率	评估服务主体近三年在约定时间内（含经双方协商一致的延期），如期完成全部建设内容并竣工验收的项目。用于衡量服务主体的项目进度管控能力、交付能力和契约履行可靠性。 服务主体注册成立不满三年，统计从注册之日起承接所有项目完成情况
		近三年承接建设实施类项目的验收合格率	评估服务主体所承接建设实施类项目近三年经正式验收通过（验收结论为“合格”及以上）的数量占比情况，用于衡量服务主体的咨询成果质量与需求匹配精度。 服务主体注册成立不满三年，统计从注册之日起承接所有项目验收情况
	客户认可度	近三年客户满意度	评估服务主体近三年项目客户满意度的情况，结合项目完成情况，完成质量进行综合评估。此指标用于量化客户体验与客户认可度。

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
创新能力			服务主体注册成立不满三年，统计从注册之日起获得的所有客户满意度评价情况
		服务复购率	评估服务主体为单一客户多次提供服务的情况。用于衡量客户粘性、长期信任度及服务主体创造的可持续价值
	研发投入	技术研发人员数量占比	评估服务主体服务团队中长期从事核心技术、产品研发的技术人员占比，用于衡量服务主体创新能力以及自身产品和技术的潜在市场竞争优势。
		近三年年均研发投入金额	评估服务主体近三年每年平均投入研发的经费额度，用于衡量其在产品和技术创新方面的投入力度以及资金保障的稳定性和可持续性。 服务主体注册成立不满三年，统计所成立年限内研发投入金额的年度平均值
	知识产权	近三年年均获批的产品和服务相关的专利和软著数量	评估服务主体近三年每年平均获得专利、软件著作权的证书数量，用于衡量创新成果产出能力和自主产权成果数量。 服务主体注册成立不满三年，统计所成立年限内获得专利数量的年度平均值
		科研成果转化与应用	评估服务主体自研专利/软著在数字化项目中的实际应用案例及产生的经济效益，用于衡量科研成果的实际应用价值与商业化能力
	科研项目	近三年年均参与国家级科研项目数量	评估服务主体近三年年均承担或参与重大科研专项、重点研发计划等国家级重大项目数量，用于衡量其在前沿技术探索和科技攻关方面的实力。 服务主体注册成立不满三年，统计所成立年限内承担国家级科研项目数量的年度平均值
		近三年年均参与省部级科研项目数量	评估服务主体近三年年均承担或参与省部级科研计划、基金项目（如省科技重大专项、部委重点课题、省自然基金重点项目等）等的数量，用于衡量其在行业、区域层面的科研实力、创新能力以及对相关行业、区

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
	科技奖项		域发展的支撑作用。 服服务主体注册成立不满三年，统计所成立年限内承担省部级科研项目数量的年度平均值
		所获科技型奖项数量	评估服务主体所获得的国家级、省部级以及在地方上获得的科技型奖项数量，用于衡量服务主体科技成果的质量
数字化服务能力	知识库	知识库建设	评估服务主体是否建立系统化的知识资源库（如技术文档、实施方案、问题解决方案、标准规范等）。用于衡量服务主体知识库内容的规范性、对成熟经验与技术标准的积累水平，能为项目实施提供标准化、规范化以及敏捷响应、快速处理和解决问题的支撑能力
		知识库使用和更新	评估服务主体知识库在项目策划、技术交底、问题处理等实施环节的应用频率，以及是否根据项目实施进行动态更新。验证知识库在提升工作效率、保障项目质量和规避风险中所起到的实际作用，考量知识库实用性、完备性和可维护性
	专家库	专家库建设	评估服务主体是否建立涵盖专业技术、项目管理、质量管理等领域的专家资源库。用于衡量项目建设实施过程中所能获取到的专家智力支持情况
		专家库资源与维护	评估服务主体对专家库的动态维护和管理能力，评估专家资源的数量与专业性。用于衡量专家信息的定期维护与更新及时性，衡量专家库的实用价值
	工具	数字化工具的研发与使用	评估服务主体研发或使用适用于建设实施的专业工具或平台（如开发平台、测试工具、项目管理软件等）。用于衡量工具的专业性、覆盖率，以及其对于提升项目管理精细化水平、实施效率、施工精度与质量控制的作用
	产品测试环境	测试环境建设与使用	评估服务主体是否为保障技术验证、安全验证和产品质量而主动投入并建立了测试环境。用于衡量测试环境的适用性、基础配置的完整性，以

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
			及该环境在项目实施过程中被用于测试、调试和验证活动的频率与范围
行业影响力	标准制定	测试环境完备性与有效性	评估已建测试环境的技术水准、管理水平和最终效用。用于衡量其模拟真实生产环境所具备的适配能力和仿真能力（如网络、用户数据、并发等）、测试流程与管理的规范性，以及通过测试有效识别技术缺陷、控制项目风险、保障最终交付成果稳定与可靠的实际效果
		标准制修订数量	评估服务主体参与信息技术、行业信息化、数字技术、数据等领域国家、行业、地方标准制定的数量，用于衡量其在专业领域对技术发展方向的敏感度和引领性以及所提供的服务的规范性和可复制性
	示范（案例）项目数量	近三年获政府部门收录的示范（案例）项目数量	评估服务主体近三年承接的建设实施项目中，被国家、省部级、地市级政府部门收录为示范工程、优秀建设案例、技术创新应用案例的数量。此指标衡量服务主体项目的技术先进性、行业影响力和示范引领作用。服务主体注册成立不满三年，统计从成立之日起所有示范（案例）项目数量
	政产学研协同	同政府、高校、科研院所完成组织共建情况	评估服务主体与政府相关部门、高校、科研院所建立合作关系的情况（如联合研发中心、联合实验室等）。用于衡量其整合政策与学术资源、推动技术创新与行业发展的能力

7 运营运维类服务主体能力评价指标体系

7.1 评价指标体系框架

运营运维类服务主体能力评价指标体系框架见图3。

根据图3，运营运维类服务主体能力评价指标体系包括组织治理能力、团队专业能力、业务能力、创新能力、数字化服务能力、行业影响力等6个一级指标、21个二级指标、38个三级指标。

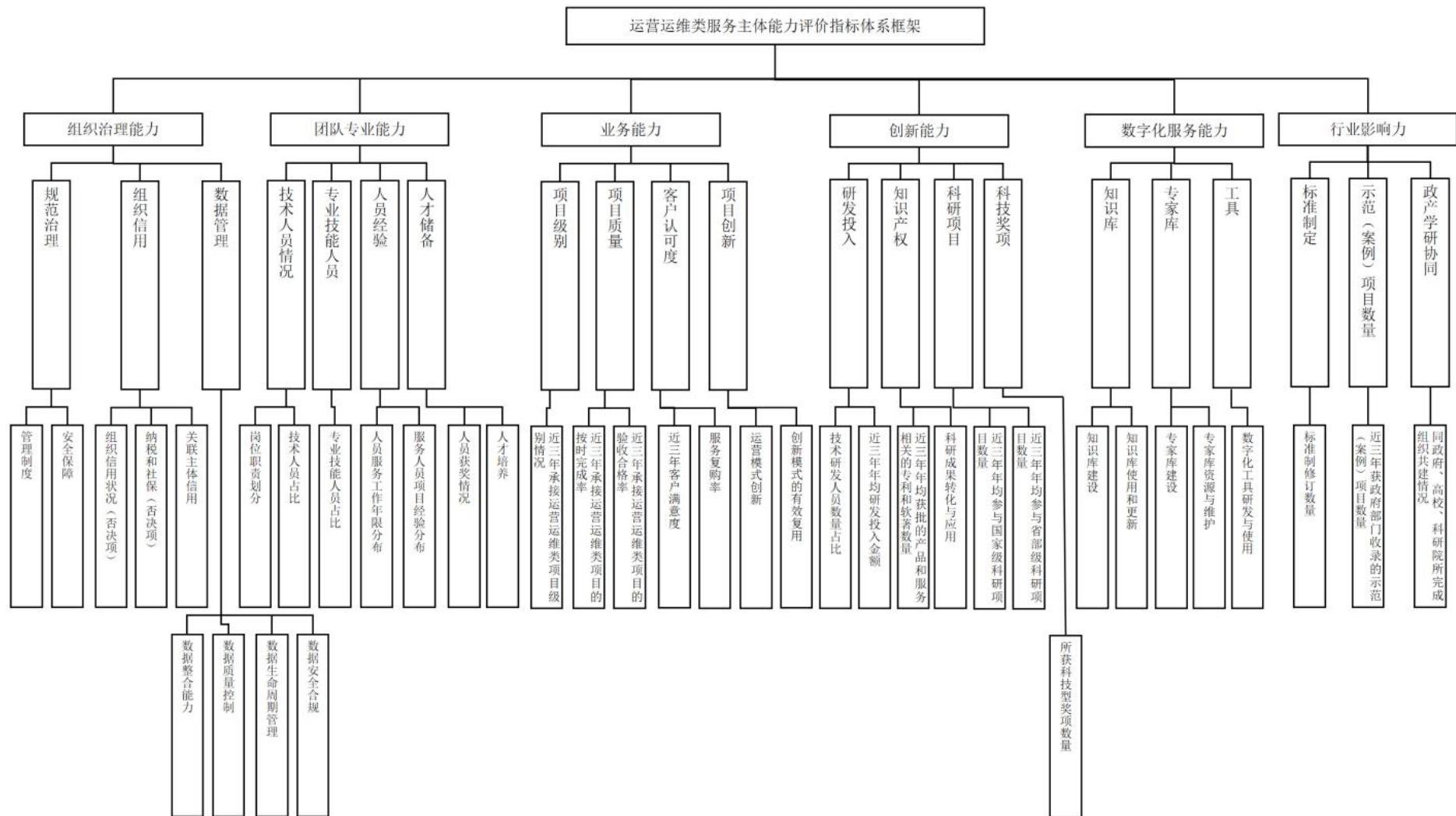


图 3 运营运维类服务主体能力评价指标体系框架

7.2 评价指标描述

运营运维类服务主体能力评价指标描述见表3。

表3 运营运维类服务主体能力评价指标描述

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
组织治理能力	规范治理	管理制度	评估服务主体是否具备较为完备的财务、人事、采购、市场等基础性管理制度，可在经营活动中对流程进行规范管理
		安全保障	评估服务主体是否围绕设备安全、网络安全、数据安全等构建安全防护体系、采用安全防护技术、制定安全保密制度等，针对内部人员设定了信息安全和廉政风险等监督审查机制
	组织信用	组织信用状况（否决项）	评估服务主体是否在信用中国、政府采购网上存在不良信用记录
		纳税和社保（否决项）	评估服务主体是否按照法律规定正常缴纳税款和为员工缴纳社会保险
		关联主体信用	评估服务主体直接控股或被上级控股超过 50%的关联主体的信用情况，判断是否存在有潜在经营风险
	数据管理	数据整合能力	评估服务主体通过数据归集、清洗、转换和聚合等方式，将不同来源、不同格式和不同结构的数据整合到一个统一数据环境中的能力
		数据质量控制	评估服务主体在开展对数据管理、运营等有关工作时实现对数据格式的标准化、规范化，打造一数一源一标准、实现数据完整性、规范性、安全性、逻辑准确性等方面的能力，用于衡量服务主体提升数据质量，充分挖掘和发挥数据价值的能力
		数据生命周期管理	评估服务主体开展数据生命周期（数据的创建、采集、存储、使用、共享、归档和销毁）管理活动的全面性、完整性以及对数据流动过程中的追溯管理能力
		数据安全合规	评估服务主体对数据存储、传输、处理、隐私保护等环节的安全保障能力，具备满足法律法规、行业标准及合同要求的关键能力。

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
团队专业能力	技术人员情况	岗位职责划分	评估服务主体对员工职责岗位划分是否清晰合理，判断是否存在一岗多责问题
		技术人员占比	评估服务主体服务团队中技术人员的占比，用于衡量服务团队的潜在服务水平和服务保障能力。具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
	专业技能人员	专业技能人员占比	评估服务主体服务团队人员具备信息技术系统/平台运营运维类、工业运维类、数据领域运营运维类、各类设施设备运营运维类等专业资格(技能)证书或具备相关专业学历的的人员占比，用于衡量服务团队潜在的专业性服务能力。具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
	人员经验	人员服务工作年限分布	评估服务主体服务团队人员从事运营运维服务不同工作年限区间的人员分布情况，用于衡量服务团队服务工作经验积累情况。具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
		服务人员项目经验分布	评估服务主体服务团队人员参与运营运维类项目数量的分布情况，用于衡量服务团队的专业性以及对有可能发生的多样性问题的解决能力。具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围
	人才储备	人员获奖情况	评估服务主体团队人员所获得过的科技类奖项以及荣获过国家、部委、地方授予的特殊称号（技术类、人才类）或特殊待遇等，用于衡量服务主体高水平人才储备情况。
		人才培养	评估服务主体是否针对核心业务技能建立培训和考核机制，统计服务团队参训人员数量占比及考核通过率，用于衡量服务主体在提升人员专业技能和优化服务团队综合服务水平以及人员岗位互备的能力 具有多业务板块的服务主体根据服务内容单独划定服务团队范围

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
业务能力	项目级别	近三年承接运营运维类项目级别情况	评估服务主体近三年承接不同级别项目情况，用于衡量服务主体对承接国家级、省级、地市级等不同级别的项目经验水平。 服务主体注册成立不满三年，统计从注册之日起承接所有项目级别情况
		近三年承接运营运维类项目的按时完成率	评估服务主体近三年在约定时间内（含经双方协商一致的延期），如期并达标完成服务任务的项目数量。此指标衡量服务主体的服务履约能力和计划执行可靠性。 服务主体注册成立不满三年，统计从注册之日起承接所有项目完成情况
	项目质量	近三年承接运营运维类项目的验收合格率	评估服务主体所承接运营运维类项目近三年经正式验收通过（验收结论为“合格”及以上）的数量占比情况，用于衡量服务主体的咨询成果质量与需求匹配精度。 服务主体注册成立不满三年，统计从注册之日起承接所有项目验收情况
		近三年客户满意度	评估服务主体近三年项目客户满意度的情况，结合服务质量、服务成效进行综合评估。此指标衡量服务主体的服务水平和用户体验。 服务主体注册成立不满三年，统计从注册之日起获得的所有客户满意度评价情况
	客户认可度	服务复购率	评估服务主体为单一客户多次提供服务的情况。用于衡量服务价值的认可度、客户忠诚度及长期合作潜力。 针对已开展并需持续购买服务的运营运维项目仅做一次有效统计
		运营模式创新	评估运营运维服务主体在运营项目中，除政府购买服务或财政补贴外，通过模式创新或先进经验引入而成功产生实际收入的多元化运营运维模式种类。用于衡量服务主体的服务创新意识和发展的可持续性
	项目创新	创新模式的有效复用	评估服务主体已验证成功的创新运营模式在多个同类型或不同类型项目中实现有效复用或推广的情况。用于衡量其知识管理能力、创新成果转化效率和实际应用成效。
创新能力	研发投入	技术研发人员数量占比	评估服务主体服务团队中长期从事核心技术、产品研发的技术人员占

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
数字化服务能力	知识产权		比, 用于衡量服务主体创新能力以及自身产品和技术的潜在竞争优势
		近三年年均研发投入金额	评估服务主体近三年每年平均投入研发的经费额度, 用于衡量其在产品和技术创新方面的投入力度以及稳定性和可持续性。 服务主体注册成立不满三年, 统计所成立年限内研发投入金额的年度平均值
		近三年年均获批的产品和服务相关的专利和软著数量	评估服务主体近三年每年平均获得专利、软件著作权的证书数量, 用于衡量创新成果产出能力和自主产权成果数量。 服务主体注册成立不满三年, 统计所成立年限内获得专利数量的年度平均值
	科研项目	科研成果转化与应用	评估服务主体自研专利/软著在数字化项目中的实际应用案例及产生的经济效益, 用于衡量科研成果的实际应用价值与商业化能力
		近三年年均参与国家级科研项目数量	评估服务主体近三年年均承担或参与重大科研专项、重点研发计划等国家级重大项目的数量, 用于衡量其在前沿技术探索和科技攻关方面的实力。 服务主体注册成立不满三年, 统计所成立年限内承担国家级科研项目数量的年度平均值
		近三年年均参与省部级科研项目数量	评估服务主体近三年年均承担或参与省部级科研计划、基金项目（如省科技重大专项、部委重点课题、省自然基金重点项目等）等的数量, 用于衡量其在行业、区域层面的科研实力、创新能力以及对相关行业、区域发展的支撑作用。 服务主体注册成立不满三年, 统计所成立年限内承担省部级科研项目数量的年度平均值
	科技奖项	所获科技型奖项数量	评估服务主体所获得的国家级、省部级以及在地方上获得的科技型奖项数量, 用于衡量服务主体科技成果的质量
数字化服务能力	知识库	知识库建设	评估服务主体是否建立系统化的知识资源库（如运维手册、故障案例、

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
行业影响力	专家库		应急预案、项目实践等）。用于衡量知识库内容的体系化程度、对运维经验与技术方案的积累水平，以及其为服务过程提供规范、高效的支持能力
		知识库使用和更新	评估服务主体知识库在日常监控、事件响应、问题排查等运维活动中的使用频率与有效性，以及是否根据项目实施进行动态更新。用于衡量知识库在提升运维效率、保障服务连续性和促进团队能力提升中的实际价值，考量知识库实用性、完备性和可维护性
		专家库建设	评估服务主体是否建立涵盖运维、安全、数据等领域的专家资源库。用于衡量项目运营运维过程中所能获取到的专家智力支持情况
		专家库资源与维护	评估服务主体对专家库的动态维护和管理能力，评估专家资源的数量与专业性。用于衡量专家信息的定期维护、更新及时性与专家库的实用价值
	工具	数字化工具的研发与使用	评估服务主体研发或使用适用于运营运维的专业工具或平台（如监控平台、自动化运维工具、数据分析工具等）。用于衡量工具的覆盖度、集成水平、智能化程度，以及其对于提升运维自动化、智能化水平，实现精细化运营和服务可靠性的作用
	标准制定	标准制修订数量	评估服务主体参与信息技术、行业信息化、数字技术、数据等领域国家、行业、地方标准制定的数量。用于衡量其在专业领域对技术发展方向的敏感度和引领性以及所提供的服务的规范性和可复制性
	示范（案例）项目数量	近三年获政府部门收录的示范（案例）项目数量	评估服务主体近三年承接的运营运维项目中，被国家、省部级、地市级政府部门收录为运营示范案例、优秀运维案例、服务效能提升典型的数量。此指标衡量服务主体运营模式的先进性、服务成效的社会认可度与行业影响力。 服务主体注册成立不满三年，统计从成立之日起所有示范（案例）项目数量

一级指标	二级指标	三级指标	指标描述
	政产学研协同	同政府、高校、科研院所完成组织共建情况	评估服务主体与政府相关部门、高校、科研院所在智能运维、数据安全等领域建立实质性合作的深度。用于衡量其获取前沿技术研究、技术创新、技术成果转化应用、以及共促行业发展的能力

参 考 文 献

- [1] 《关于深化智慧城市发展 推进城市全域数字化转型的指导意见》（发改数据〔2024〕660号）
 - [2] 《深化智慧城市发展推进全域数字化转型行动计划》（发改数据〔2025〕1306号）
 - [3] GB/T 36333-2018 智慧城市 顶层设计指南
 - [4] GB/T 36621-2025 智慧城市 信息技术运营指南
 - [5] 20213294-T-469 城市全域数字化转型 成熟度模型
 - [6] 20240601-T-469 数字化转型服务商分类分级评价规范
-