## 企业名称： 填表时间：

## 1服务管理评价GB/T 43554-2023《智能制造服务 通用要求》

| **序号** | **标准条款** | | **评价指标** | **请企业备注证明材料** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5.2 目标制定 | 为制定智能制造服务目标,供方应开展如下活动。  a)梳理需方现有生产模式和业务信息流，包括但不限于:  1)产品生命周期构成;  2)生产工艺;  3)物料管理;  4)订单管理。 | 1、供方是否制定智能制造服务目标？ |  |
|  | 2、是否对需方的产品生命周期构成、生产工艺、物流管理、订单管理等生产模式和业务信息流进行了梳理？ |  |
|  | b)制定业务规划蓝图。 | 1、是否制定了业务规划蓝图？ |  |
|  | 2、是否定期或在需要时对业务规划蓝图进行变更？ |  |
|  | c)明确措施、资源、人员和时间节点。 | 1、是否明确了措施？ |  |
|  | 2、是否明确了资源？ |  |
|  | 3、是否明确了人员？ |  |
|  | 4、是否明确了时间节点？ |  |
|  | 5、上述内容是否形成文件化记录？ |  |
|  | 5.3 资源准备 | 为确保服务目标的实现,供方至少应准备如下资源:  a)服务的基础保障条件;  b)分阶段投入计划;  c)各类信息技术、工艺技术的应用规划及评价结果;  d)已有服务项目的实施情况。 | 1、针对服务目标，是否准备了服务基础保障条件？ |  |
|  | 2、针对服务目标，是否制定了分阶段投入计划？ |  |
|  | 3、针对服务目标，是否对信息技术、工艺技术应用进行了规划？ |  |
|  | 4、针对服务目标，是否对信息技术、工艺技术应用情况进行了评价？ |  |
|  | 5、针对服务目标，是否收集了已有服务项目的实施情况，这些项目是否具备参考价值？ |  |
|  | 5.4 风险识别与评估 | 供方应识别5.2和5.3中的风险,并建立完善的风险接受准则和管控机制。具体内容包括但不限于:  a)识别服务项目执行中面临的风险;  注:面临的风险包括技术实现难度、执行不确定性等。  b)识别风险来源和评估风险后果;  c)制定风险应对的优先级和措施,并且评价措施的有效性。 | 1、是否建立了风险接受准则？ |  |
|  | 2、是否建立了风险管控机制？ |  |
|  | 3、是否对服务项目执行中的风险进行了识别？ |  |
|  | 4、是否进行了风险评估？包括风险发生可能性、风险影响范围、风险后果。 |  |
|  | 5、是否对风险进行排序？是否拟定了风险处置措施？是否对风险措施有效性进行评价？是否及时更新风险表格？ |  |
|  | 5.5 项目启动 | 在服务项目启动时,供方应联合需方签订项目合同,共同组建项目组,至少应明确如下内容:  a)项目组人员的分工和职责;  b)项目组人员的内部沟通机制和外部接口;  c)项目需求的解读和细化;  d)项目的绩效评价准则。  项目组宜包含项目总监、客户经理、实施顾问、分析人员、设计人员、服务工程师、运营人员、安全工程师、评测人员、监理人员、监督审核人员。 | 1、是否签订了合同？合同是否规范？ |  |
|  | 2、是否建立了项目组？人员配置是否合理？ |  |
|  | 6.2 设计准备 | 供方在设计准备活动中应明确的内容包括但不限于:  a)服务的性质、持续时间和复杂程度;  b)人员、制造设备、软件系统和外包供应商等资源;  c)不同专业之间设计成果的协调需求。 | 1、是否进行了设计准备？准备内容是否全面？ |  |
|  | 6.3 设计输入 | 供方应针对现有的依据性文件和原始基础资料进行设计输入,供方应至少明确如下内容:  a)服务的时效性、广泛性和经济性;  b)服务成果的功能性、可信性、易用性和安全性;  c)对现有生产方式和业务模式的伤害和损坏;  d)适用的信息技术、先进制造技术及手段;  e)适用的法律法规、标准和规范。 | 1、设计输入依据了哪些文件？ |  |
|  | 2、是否明确了标准所述5方面内容？ |  |
|  | 6.4 设计控制 | 供方应制定并开展验证设计成果的控制活动,至少包括如下活动。  a)召开设计沟通会,向参与设计的人员同步预期成果。  b)确定设计方案的评审节点,评价设计方案的可行性。  c)对设计形成的成果进行校对、审核和审订,验证设计形成的成果是否满足设计输入要求。  d)对于需要外部评审的设计成果,至少进行以下活动:  1)回复评审意见;  2)根据评审意见进行设计调整、修改或补充;  3)保存评审记录、批文、评审纪要等材料。 | 1、组织对于设计的制度流程是？相应记录？ |  |
|  | 2、设计评审的文档记录？ |  |
|  | 3、是否涉及外部评审？怎样控制？ |  |
|  | 6.5设计输出 | 供方所提供的阶段性设计输出成果应满足如下要求:  a)满足设计输入要求,并对后续服务实施流程提供充分的输入;  b)满足智能制造发展相关的复杂装备、多专业协同设计等需求;  c)涵盖物料、设备、人员、产能等实际生产要素;  d)格式、图纸图标和签署等符合可追溯性要求;  e)按规定进行设计成果归档。 | 1、是否对设计输出满足要求、需求进行评审？ |  |
|  | 2、设计输出是否涵盖了生产要素？ |  |
|  | 3、设计输出成果是否归档？是否可追溯？ |  |
|  | 6.6设计变更 | 供方应对变更内容进行持续的识别、评审和控制活动,至少包括如下内容。  a)对设计变更进行评审验证,记录评审结果和措施,其中:  1)对已批准发布后的设计输出成果进行变更,确保变更后的设计成果满足需方要求;  2)对因设计不合格导致的变更,按不合格输出实施控制;  3)对需方提出的变更,评价是否符合相关标准和规范要求;  4)对设计文件交付后的更改,评价变更对已施工、安装部分的影响。  b)按项目原校审级别对设计变更文件进行校审签署。  c)向相关方发送设计变更通知单。 | 1、变更管理的制度流程？运行记录？ |  |
|  | 1、变更评审？ |  |
|  | 1、变更涉及已施工、安全部分时的控制？ |  |
|  | 7.2 控制条件 | 供方进行服务实施时,控制条件应包括但不限于:  a)持续监视和测量服务实施过程的能力;  b)验证是否符合服务实施控制准则和服务接收准则的能力;  c)提供服务器、网络等基础设施环境;  d)配备具有相应能力和资格的人员;  e)制定防止人为错误的工作措施。 | 1、是否对服务实施进行监视测量？ |  |
|  | 2、是否对服务实施结果进行验证？ |  |
|  | 3、是否为服务实施配备环境、设备、人力？ |  |
|  | 7.3 部署控制 | 供方进行部署时,至少应执行如下控制措施:  a)同需方共同编制安全控制方案;  b)部署应用环境时形成适用性报告;  c)进行二次开发及调试时,定期向需方汇报进展情况及遇到的问题;  d)二次开发完成后,进行系统调试,并确保所有二次开发产品满足需求;  e)同需方共同制定交付方案,指导需方在交付前进行完整的业务模拟测试,并形成测试报告;  f)对现场环境的通信可靠性、完整性进行测试,并分析异常情况,提出改进措施;  g)对需方相关人员进行培训,培训中记录受训人员的技能提升情况,并在结束时收集受训人员对该次培训的满意度评价,受训岗位人员培训内容见附录A。 | 1、供方进行部署时，有哪些控制措施？ |  |
|  | 2、控制措施是否覆盖了标准要求的七方面？ |  |
|  | 7.4 交付控制 | 供方向需方提供交付成果,至少应开展如下控制活动:  a)准备:整理并检查报告、装备、系统软件、技术文档、质量记录等交付成果;  b)申请:制定验收交付计划,并向需方提出验收申请;  注:验收交付计划包括验收交付时间、地点、交付内容(含交付清单)、交付方式等。  c)交付:向需方提交交付成果,并通过需方组织的验收评审。 | 1、供方向需方提供交付成果的准备活动？ |  |
|  | 2、供方向需方提供交付成果的申请记录？ |  |
|  | 3、供方向需方提供交付成果的交付记录？ |  |
|  | 7.5 采购外包控制 | 供方在进行采购外包时,应制定采购外包管理制度,保证外部提供成果和服务的质量,至少应开展如下活动。  a)制定年度或阶段性采购计划和外包情况分析机制。  b)明确采购需求,制定采购计划,建立询价机制,其中:  1)对于应用第三方资产,在采购或外包环节明确安全、环境、质量、技术、经济等指标;  2)对于标准的或公开的资产,优先选择处于成长期或成熟期阶段的产品;  3)对于非标准化的资产,按照需求进行目标系统的开发和测试,并开展质量管控。  c)根据项目需求,制定采购合同,并进行评审。  d)监督采购外包的供货情况,控制措施至少包括:  1)制定外包成果的测试计划,编写并评审测试用例;  2)对于软件系统,完成开发、调试以及测试,编制用户手册或操作手册;  3)对于制造设备,完成研发、测试和生产,编制产品使用手册,必要时进行产品认证;  4)制定配置管理计划,对项目文档和代码进行配置管理。  e)对采购到货进行验收评价,必要时有监理人员、设计人员和需方参与。  f)制定外包控制要求,管理外包方和外包过程。 | 1、采购外部管理的制度流程？ |  |
|  | 2、采购外包计划？ |  |
|  | 3、采购外包需求分析？ |  |
|  | 4、采购外包的供货控制？ |  |
|  | 7.6 变更控制 | 供方应对实施过程中的变更进行必要的评审和控制,至少应包括以下内容。  a)与需方共同编制变更管理流程和变更工作程序。  b)与需方共同识别和评估变更内容,其中:  1)对评估后涉及功能增减或设计方案变更的,邀请服务设计人员参与,确定变更内容;  2)对评估后涉及服务目标改变的,邀请服务分析人员和设计人员参与,确定变更内容;  3)对评估后涉及进度、成本、交货期、设备更换的,征得需方同意。  c)将变更后的执行管控统一纳入到服务实施管控工作。 | 1、供方对实施过程中变更管理的制度流程？ |  |
|  | 2、是否与需方共同识别和评估了变更内容？ |  |
|  | 8.2 监督改进机制建设 | 供方应按GB/T19001建立监督改进机制,至少包括如下内容:  a)制定合理的服务测量指标;  b)使用合理的手段和工具进行服务绩效指标获取和能力分析;  注1:手段和工具包括自我评价、与标杆服务商对比、需方智能制造能力满足GB/T39116的情况等。  c)定期开展需方满意度分析;  注2:需方满意度分析活动包括需方反馈、需方座谈、市场占有率分析等。  d)根据反馈数据定期开展服务能力的分析和评价;  e)识别服务创新机会和改进优先级;  f)定期进行服务管理评审。 | 1、供方是否按GB/T19001建立监督改进机制，并覆盖标准要求的内容？ |  |
|  | 2、是否采用适宜的手段和工具进行服务绩效指标获取和能力分析？ |  |
|  | 3、是否定期评审，并识别改进机会？ |  |
|  | 8.3 纠正措施实施 | 供方应根据服务能力分析结果,至少实施如下纠正措施:  a)对不符合服务策划要求的流程、未达成的绩效指标进行分析,确定改进措施计划并实施;  b)从人员、技术、资源等角度实施纠正;  c)及时形成纠正成果报告。 | 1、是否不符合服务策划要求的流程、未达成的绩效指标进行分析,确定改进措施计划并实施？ |  |
|  | 2、是否执行了纠正、纠正措施并形成报告？ |  |
|  | 8.4 创新措施实施 | 供方应根据创新分析结果,至少实施如下创新措施:  a)围绕质量、价值、能力、成本、效率、资源利用和降低风险等方面策划创新目标;  b)确定策划和实施创新措施的次序;  c)定期形成创新成果报告。 | 1、供方是否根据创新分析结果,实施创新措施？ |  |
|  | 8.5 改进分析 | 供方在实施纠正措施和创新措施后,应通过改进分析至少明确如下内容:  a)纠正成果和创新成果对服务能力提升的贡献程度;  b)成果和服务的符合性;  c)策划成果是否得到有效实施;  d)针对风险和机遇采取措施的有效性。 | 1、供方在实施纠正措施和创新措施后,是否通过改进分析明确标准所述的内容？ |  |
|  | 9.2 资产管理 | 为进行服务过程中的资产管理,供方至少应实施如下措施。  a)建立资产目录,支持资产识别、应用、变更、盘点和处置等全过程管理,资产目录的具体要求包括:  1)具备记录资产要素的能力;  2)具备权限设置、版本变更等控制机制;  3)具备资产分类管理能力。  b)梳理和识别资产的基本信息、业务信息和价值信息等。  c)控制资产全生命周期中登记、应用、变更、报废等环节。 | 1、资料管理的制度流程？ |  |
|  | 2、是否建立了资产目录，并持续更新？ |  |
|  | 9.3 安全控制 | 供方应建立安全控制机制,至少包括如下内容:  a)制定安全策略;  b)周期性评估5.4的风险内容;  c)利用技术手段对安全控制措施的完整性和防护能力进行分析、测试和验证。 | 1、是否建立了安全控制机制？相关运行记录？ |  |
|  | 9.4 运行维护 | 供方应区分运行维护的类别,如质保期内和质保期外、常规和应急等,其中:  a)对于常规的使用咨询,结合需方实际业务需求,提供交付成果的功能、界面、操作方法等咨询;  b)对于应急维护,进行分级确定和预案管理,并实施应急服务;  c)对于系统维护,对系统升级、漏洞修复等内容提供相应的系统维护服务;  d)对于远程运维,采用标准接口和安全的互联网络,通过对数据的存储、操作和传输,实现交付成果的维护服务。 | 1、供方是否对运行维护类别进行了识别？ |  |
|  | 2、常规类别的使用咨询管理？ |  |
|  | 3、应急类别的预案及应急服务管理？ |  |
|  | 4、系统维护服务管理？ |  |
|  | 5、是否涉及远程运维？远程运维服务管理？ |  |