

工业和信息化部办公厅 国家标准化管理委员会办公室 文件

工信厅联信软〔2015〕164号

工业和信息化部办公厅 国家标准化管理 委员会办公室关于印发《信息技术 服务标准化工作五年行动计划 (2016—2020)》的通知

各省、自治区、直辖市及计划单列市、新疆生产建设兵团工业和信息化主管部门、质量技术监督局（市场监督管理部门），各有关部门：

为贯彻落实《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》和《中国制造2025》的要求，做好信息技术服务标准化工作，按照国务院关于深化标准化工作改革方案的总体部署，我

们组织编制了《信息技术服务标准化工作五年行动计划（2016—2020）》。现印发你们，请遵照执行。



(联系电话：010—68208201)

信息技术服务标准化工作五年行动计划（2016-2020）

为贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会关于推动战略性新兴产业健康发展和现代服务业发展壮大的总体部署，落实《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》和《中国制造 2025》，做好信息技术服务标准化工作，构建综合配套的信息技术服务标准体系和应用推广体系，促进信息技术服务业发展，制定本行动计划。

一、发展基础与形势

（一）发展基础

信息技术服务标准化是我国电子信息产业标准化工作中的新领域。六年多来，经过多方共同努力，现已形成政府主导、企业主体、产学研用共同推进的管理机制和工作格局；发布了信息技术服务标准体系框架 4.0 版，已颁布实施了 6 项标准，正在组织制定 60 余项标准；主导和深度参与了服务质量、服务外包和云计算服务等领域的国际标准化工作。通过以上工作，培育了“ITSS”标准品牌。

“ITSS”标准化成果在制定产业政策和规划、推动行业转型升级、构建行业统计制度、提升企业服务能力、指导信息技术服务关键支撑工具和产品研发等方面发挥了重要作用，有效培育了内需市场，标准的战略作用、基础作用和支撑作用初步显现。

(二) 面临形势

网络安全和信息化作为国家战略的提出，新一代信息技术产业的快速发展，云计算、大数据、移动互联网等新技术的迅速普及，信息技术服务业的转型升级，对信息技术服务标准化工作提出了新的更高要求：一是信息技术服务标准体系有待进一步完善，标准的先进性和国际竞争力有待提升。二是关键标准的前期技术研究水平和基础数据采集能力亟需提高。三是利用重点标准规范市场秩序、营造发展环境和培育内需市场等方面的力度有待加强。四是企业综合应用标准提升服务能力、规范服务交付、保证服务质量、推动产品研发，以及引导服务模式和业务创新的认识有待提升。五是国际标准化工作需要从参与向主导制定转变。

二、总体要求

(一) 指导思想

认真贯彻落实十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，以规范市场秩序、营造公平竞争环境、提升企业服务能力为主线，创新体制机制。以做强信息技术服务业为目标，依托重点项目和重大工程，以自主标准研制为重点，加强标准应用推广能力建设。统筹做好国内和国际标准化工作，全面提升标准化发展质量和水平，为推进信息化和工业化深度融合、促进信息消费、大力发展面向制造业的信息技术服务、保障国家网络安全和信息化建设做好支撑和服务。

（二）基本原则

1. 顶层设计，突出重点。围绕国民经济各行业信息化重大战略需求，准确把握信息技术服务发展趋势，创新标准化工作理论和实践探索，做好总体设计和布局，全面推进信息技术服务标准体系和应用推广体系建设。依据行业管理和市场需求，加强基础共性标准的研制，形成系列协调配套的关键标准，实现信息技术服务的标准化、产品化和自主可控，支撑解决产业发展中的关键问题。

2. 政府主导，企业主体。加强部门协调和部省联动，发挥信息技术服务标准指导协调组的领导作用，创新工作机制。充分发挥标准化核心机构和相关技术组织在技术协调、标准研制、技术审查和应用推广方面的作用。依托信息技术服务重点龙头企业，结合技术创新和市场需求，联合重点行业用户，带动中小企业，协同开展标准研制与应用推广。鼓励科研院所积极参与标准化工作，形成政产学研用共同推进的良好局面。

3. 系统推进，整体提升。紧密围绕做强信息技术服务业的中心任务，统筹考虑标准研制和应用推广工作的相互协调性和配套性，构建全面推广和系统实施标准的制度体系和工作体系，建立标准应用效果跟踪评价机制。积极开展信息技术服务前沿领域标准预研工作，提前布局关键核心标准，整体提升标准的适用性、先进性和有效性。

4. 面向国际，加强创新。紧密跟踪国际相关领域的标准化动态和趋势，借鉴国际先进做法，提前谋划、尽早布局，大力推动国内自主制定的重点标准上升为国际标准，提升标准的国际水平。协同推进标准研制与信息技术服务关键技术、服务模式和业务创新，推动自主创新成果形成关键标准，建立标准持续改进的机制和模式。

（三）发展目标

到 2020 年，形成需求引领、企业主体、政产学研用共同推进的标准研制、应用推广、持续改进的机制和模式。建成信息技术服务标准体系，制定 80 余项标准，使“ITSS”成为具有广泛影响力的标准品牌。推进云计算服务、大数据服务、移动应用服务、面向制造业的信息技术服务等领域的自主标准广泛应用。制定一批具有市场竞争力的团体标准并应用推广，深度参与和主导国际标准化工作。培养 10000 名左右掌握标准内容和实施方法的专业人才，培育 500 家左右的服务标准化示范企业，建立 20 个左右的标准示范城市或示范区，促进标准在 10 个左右的信息化重点行业得到广泛应用，培育 40 家左右的信息技术服务品牌企业。

三、重点任务

（一）建设信息技术服务标准体系

1. 完善标准体系框架。分析支撑行业管理、服务能力提升、服务安全可靠、服务质量保证等信息技术服务标准需求，

重点研究云计算、大数据、移动应用、面向制造业的信息技术服务等新架构、新应用和新模式，跟踪国际标准化趋势，适时更新完善信息技术服务标准体系，提出信息技术服务标准研制和应用路线图。到 2020 年，建成布局合理、适应发展的信息技术服务标准体系。

2. 加快推进标准研制。制定服务质量评价、服务成本度量、云计算服务、大数据服务、面向制造装备的远程诊断维护等领域的 80 余项标准。结合积极发展服务型制造和生产性服务业的有关工作部署，鼓励和支持国内有关学会、协会和联盟，研究制定数字化营销服务、互联网服务、移动应用服务等领域的团体标准。

（二）开展信息技术服务重点标准应用示范

指导和支持第三方机构，建设覆盖服务质量评价、数据（信息）保护、运行维护、云计算服务等重点领域标准应用公共服务平台，开展信息技术服务产品测评认定。指导标准化核心机构和组织，研究并提出依据标准提升信息技术服务能力的方法论，推动重点企业提升知识库建设、服务自动化和可视化、云计算和大数据运行维护等关键技术能力，培育 500 家左右的信息技术服务标准化示范企业。选择 20 个左右的信息技术服务业聚集发展城市或区域，开展咨询设计、集成实施、运行维护、信息技术治理、数据（信息）保护等领域的重点标准应用示范。支持重点企业，联合电子政务、金

融、电信、电力等 10 个左右的行业用户，开展信息技术治理、信息系统运行维护、云计算服务等重点领域标准应用示范。

（三）培养信息技术服务标准化人才队伍

支持标准化核心机构、相关行业协会和技术组织，编制标准宣贯培训教材和培训大纲，建立标准宣贯师资队伍。在全国范围内组织开展 200 场次左右的标准宣贯培训活动，培养 10000 名左右掌握标准内容和标准实施方法论的专业人员。鼓励具备条件的重点企业建立标准化专业人员培养和首席标准官（CSO）制度。指导相关行业协会，依据标准开发信息技术服务从业人员能力培养和评价方法，形成市场化的从业人员能力培养和评价机制。

（四）开发信息技术服务关键支撑工具

依托行业中介组织，动态研究分析信息技术服务关键支撑工具发展趋势，依据《信息技术服务 分类与代码》（GB/T 29264），建立工具产品目录。围绕咨询设计、集成实施、运行维护等领域的关键支撑工具的互联互通和互操作，研发信息技术服务关键支撑工具集成指南，组织开展标准符合性测评认定。指导和支持重点企业，探索依据标准建设信息技术服务关键支撑工具开源社区的模式和机制。

（五）培育面向制造业的信息技术服务

推动制造企业和信息技术服务企业联合，研究制定制造

业领域的智能检测、远程诊断维护、产品全生命周期管理等信息技术服务标准。支持制造业企业、信息技术服务企业和互联网企业跨界合作，制定基于智能产品的在线服务标准。依托行业中介组织和第三方机构，研发标准在智能制造领域的应用指南。结合推动发展服务型制造的标准化需求，推动标准在个性化定制、产品全生命周期管理、网络精准营销和在线支持等领域的应用，培育面向制造业的信息技术服务新模式、新业态。

（六）培育信息技术服务品牌企业

研究分析国际相关领域标准品牌培育的方法和模式，加大力度提升“ITSS”品牌影响力。研究依据标准培育信息技术服务品牌企业的模式和机制，建立品牌企业评价制度，培育 40 家左右的信息技术服务品牌企业。

（七）推进信息技术服务国际标准化工作

支持标准化核心机构和重点企业做好服务质量、云计算服务国际标准研制工作，跟踪研究服务质量领域的国际标准化需求，以自主标准为基础，至少主导制定 5 项国际标准。指导标准化核心机构加强国际交流与合作，积极推进服务外包、云计算服务、数据治理等领域的国际标准化工作，至少深度参与制定 10 项国际标准，提升自主标准的国际化水平。

四、保障措施

（一）加强综合协调，完善工作机制。工业和信息化部

会同国家标准化管理委员会，联合地方工业和信息化主管部门、质量技术监督部门，建立综合推进信息技术服务标准化工作的协调机制。建立标准质量保证和标准实施后的评估制度，组织开展标准实施效果评价，形成标准质量评价模式和机制。

（二）加强政策引导，加大资金支持。结合国家科技计划改革精神和要求，在信息技术服务领域各项科研及产业化项目立项和实施阶段，提供标准化支撑服务，推动科研成果通过标准快速实现产业化。地方工业和信息化主管部门、质量技术监督部门结合实际，合理安排资金，支持企事业单位参加标准研制工作。鼓励企业开展标准符合性评估和实施标准的人才培养，支持第三方机构建设标准研制和应用公共服务平台，提升标准化服务能力和公共服务水平。

（三）夯实行业管理，创新标准应用。按照《国务院机构改革和职能转变方案》的有关精神，积极探索采用自主标准加强事中事后监督管理的模式和机制，为建立客观、公平、透明的市场准入标准积累经验。地方工业和信息化主管部门、质量技术监督部门加强合作，结合所在省市信息技术服务业发展情况，组织开展标准应用示范（见附件），建设信息技术服务标准示范城市或示范区，培育信息技术服务标准示范企业和信息技术服务品牌企业。

（四）强化信息服务，提高服务质量。充分利用标准化

核心机构的标准信息资源优势，做好国内外标准信息收集、加工和传递，建成国内外技术法规和标准数据库，形成高效、快捷、实用的标准信息服务平台。通过提供标准研制、应用信息服务和技术支撑，提升信息技术服务质量。

（五）加强宣传引导，营造应用氛围。支持信息技术服务标准化核心机构和组织建设标准研制和应用推广的信息化系统，编制标准宣传材料，提高标准研制和应用推广环节的透明度和参与度，普及标准应用知识。以企业为主体，建立标准应用反馈和改进完善机制。地方工业和信息化主管部门要结合实际，积极组织开展标准宣贯工作，为标准的贯彻实施营造良好的舆论氛围和社会环境。

附件：信息技术服务标准（ITSS）应用示范申请报告（试行）

附件：

信息技术服务标准（ITSS）应用示范申请报告

（试行）

单位名称： _____
联系人： _____
办公电话： _____
手 机： _____
传 真： _____
电子邮箱： _____

工业和信息化部信息化和软件服务业司制

二〇一 年 月

编制说明

1. 本申请报告由信息技术服务标准（ITSS）应用示范城市或示范区（以下简称应用示范）的组织单位编写。

2. 编写要求：

（1）应用示范目标符合《信息技术服务标准化工作五年行动计划（2016-2020）》的要求，定位准确，指标明确、可考核；

（2）应用示范任务明确，充分考虑经济、技术、市场等方面的可行性；

（3）应用示范管理科学；

（4）应用示范所需资源明确。

3. 申报书纸质版一式二份，提交给工业和信息化部信息化和软件服务业司，电子版发送至 itss@miit.gov.cn。

纸质版报送地址：北京市海淀区万寿路 27 号院 8 号楼 1707 室（邮编：100846）。

信息技术服务标准（ITSS）应用示范申请报告信息表

组织单位信息	单位名称				所在地区			
	通讯地址				邮政编码			
	联系人	姓 名		性 别		职 务		
		联系电话				传 真		
电子邮箱								
承担单位信息	单位名称				所在地区			
	通讯地址				邮政编码			
	联系人	姓 名		性 别		职 务		
		联系电话				传 真		
电子邮箱								
标准应用示范内容	<input type="checkbox"/> 咨询设计 <input type="checkbox"/> 集成实施 <input type="checkbox"/> 运行维护 <input type="checkbox"/> 信息技术治理 <input type="checkbox"/> 信息（数据）保护							
标准应用示范目标	<input type="checkbox"/> 建立信息技术服务标准应用示范城市： _____ <input type="checkbox"/> 建立信息技术服务标准应用示范区： _____ <input type="checkbox"/> 培育信息技术服务标准应用示范典型企业： _____ （注：企业数量超过 5 家时，请填写前 3 家主要企业名称和具体企业数量）							
参与承担单位	_____ _____ _____ _____							
起始时间		结束时间		实施年限	年			
参加标准应用示范的信息技术服务企业和用户单位数量	<input type="checkbox"/> 信息技术服务企业数量： ____家。 <input type="checkbox"/> 用户单位数量： ____家，覆盖_____等领域。							
承担单位所在省市工业和信息化主管部门意见	（公章）						年 月 日	

信息技术服务标准（ITSS）应用示范申请报告编制要点

一、基本情况

- 1、应用示范概况
- 2、申报单位所在地方信息技术服务业发展情况
- 3、主要技术和经济指标

二、应用示范承担单位概况

- 1、承担单位概况
- 2、承担单位现有基础
- 3、主要负责人概况

三、应用示范主要任务

- 1、总体思路和目标
- 2、主要内容
- 3、预期效果

四、应用示范实施方案

- 1、技术路线
- 2、进度安排
- 3、保障措施

五、其他需要说明的情况

