附件1

服务型制造示范创建基本条件

一、服务型制造示范企业基本条件

（一）供应链管理

1.服务内容：开展生产物流的优化提升，实施集中采购、供应商管理库存（VMI）、精益供应链等模式，高效运用订单管理、物料配送、仓储库存等供应链服务。

2.服务能力：具备数据协同的柔性供应链体系，能够在制造业企业内部实现研发设计、生产制造和营销服务能力的集成对接。具备企业级的供应链解决方案，能够优化制造过程和供应链的并行组织。能够使用智能化物流装备和仓储设施，有供应链的计划、调度、运作、监控能力。

3.综合效益：在生产物流环节形成稳定的供应链服务体系。通过优化供应链管理，实现企业提质增效。

（二）全生命周期管理

1.服务内容：运用交互式电子技术手册（IETM）等技术，完善设备运输、演示安装、设备调试、客户培训等交付服务；或开展远程在线监测/诊断、健康状况分析、远程维护、故障处理等质保服务。

2.服务能力：具备对产品从研发、生产到销售、维护的全过程管理信息技术基础。集成ERP（企业资源规划）系统、PDM（产品数据管理）系统、CRM（客户关系管理）系统、SCM（供应链管理）系统等。具备运行监测中心、不间断应答中心等服务体系，能够通过设备跟踪系统或网络服务平台进行远程监测、获取产品生产和使用全过程的数据信息。能够开展故障诊断、远程维修、趋势预测等在线支持服务，提供计量检测、协同管理、资源管理、数据管理等增值服务。

3.模式创新：在按服务计费模式方面进行了成功探索，能够延伸服务体系，创新产品增值服务方式，改变传统单一的产品销售模式，开展了直接面向用户、按流量、时间或其他方式计费的创新服务。

4.综合效益：有明确稳定的产品服务对象，能够提供长期稳定、高效协同的全生命周期服务。综合服务收入占总收入比例达到20%以上。

（三）总集成总承包服务

1.服务内容：开展设施建设、检验检测、供应链管理、节能环保、专业维修等某一领域的总集成总承包服务，可根据用户需求提供系统解决方案。

2.服务能力：能够创新经营模式和营销方式，集中整合资源优势，具备咨询设计、项目承接等系统解决能力。能够通过创新服务融资模式，加强风险防控能力，提升综合服务水平。已经或正在由设备制造商向系统解决方案服务提供商转变。

3.综合效益：有成功的总集成总承包服务实践，并能够实现长期稳定、高效协同的服务，综合服务收入占总收入比例达到20%以上。

（四）信息增值服务

1.服务内容：依托智能机器人、智能家居、智能穿戴等信息化产品，利用大数据、云计算、物联网平台，为客户提供实时、专业和安全的在线支持和数字内容增值服务。

2.服务能力：能够拓展线上线下多元服务体系，切实增强客户粘性，提升企业盈利能力。能够采用可信产品和服务，提升关键设备、信息数据安全可靠水平，有相应的安全事故应急处理能力。

3.综合效益：有明确稳定的服务领域和服务对象，能够提供特色化、专业化、高效化的增值服务，综合服务收入占总收入比例达20%以上。

二、服务型制造示范项目基本条件

（一）供应链管理

1.项目方向与建设内容：主要是供应链管理优化建设项目，包括应用集中采购、供应商管理库存（VMI）、精益供应链等模式的项目。包括构建数据协同的柔性供应链体系，在企业间和部门间实现研发设计、生产制造和营销服务能力的集成对接。实施企业级的供应链解决方案，优化制造过程和供应链的并行组织，实现网络化协同制造。建设提升智能化物流装备和仓储设施等。

2.项目绩效：通过项目实施，项目单位能够有效衔接各类上下游供应商和客户，切实提升供应链一体化水平和竞争能力，有效降低企业物流成本和运营风险。项目在提升效率、降低成本方面有明显效果。

（二）产品全生命周期管理

1.项目方向与建设内容：主要是开发交互式电子技术手册，建立设备运输、演示安装、设备调试、客户培训等交付服务体系，建设远程在线监测/诊断、健康状况分析、远程维护、故障处理等质保服务体系等。建设产品研发、生产到销售、维护的全过程的信息管理系统。建立运行监测中心、不间断应答中心等服务体系，通过设备跟踪系统或网络服务平台进行远程监测、获取产品生产和使用全过程的数据信息，开展故障诊断、远程维修、趋势预测等在线支持服务，开展计量检测、协同管理、资源管理、数据管理等增值服务。

2.项目绩效：项目建设后能显著提升企业的服务能力与水平，能够提供高效协同的全生命周期服务。

（三）总集成总承包服务

1.项目方向与建设内容：主要是根据需求提供系统解决方案的建设项目。包括设施建设、检验检测、供应链管理、节能环保、专业维修等某一领域的总集成总承包项目，以及咨询设计、项目建设、业务流程再造和组织结构重构等，完成“制造+服务”的交钥匙工程，并在项目过程中开展服务融资等模式创新，彰显综合服务水平。

2.项目绩效：项目能够形成有一定核心技术的解决方案，能够有效提升产品销售的市场占有率和客户粘性。

（四）信息增值服务

1.项目方向和建设内容：主要是依托软硬件服务设施，利用大数据、云计算、物联网平台，为客户提供实时、专业和安全的在线支持和数字内容增值服务。包括以增强客户粘性，提升企业盈利能力为目标，建设线上线下多元服务体系，采用可信产品和服务，提升关键设备、信息数据安全可靠水平，增强安全事故应急处理能力。

2.项目绩效：建成提供信息增值服务的健全体系，形成增值服务的可持续发展模式，获得可观的信息服务增值收益，并形成稳定的客户群体。

三、服务型制造示范平台基本条件

平台必须有稳定的管理团队和人才队伍。具备健全的管理制度，规范的服务流程、合理的收费标准和完善的服务质量保障措施，财务收支状况良好。有明确的发展规划和目标，以及良好的发展前景和可持续发展能力。包括工业电子商务平台、面向行业的专业服务平台和面向区域的综合服务平台

**1.工业电子商务平台，**主要支持制造业骨干企业、电子商务平台服务企业建设工业电子商务平台，深化重点行业电子商务应用，创新应用和商业服务模式。包括：**制造企业集采集销平台**，主要推动行业骨干企业构建在线采购、销售和服务平台，建有高效、阳光、低成本的采购新模式和以客户为中心的营销新模式，降低企业采购成本，创新营销服务模式。**工业电子商务服务平台**，主要发展面向重点行业的电子商务服务平台，建有集网上交易、加工配送、大数据分析等于一体的工业电子商务综合服务体系，提供一体化、精细化和专业化的电子商务服务。

**2.面向行业或领域的专业服务平台，**主要满足本行业或者本领域制造企业的研发设计、供应链管理、网络化协同制造、远程诊断运维、系统解决方案等服务需求。建有网络服务平台，具有在线服务、线上线下联动功能，具有线下服务的良好业绩。有相关专业领域的工业技术服务能力和工业数据沉淀能力。

**3.面向区域的综合服务平台，**主要支撑本区域或者园区制造业企业在生产性服务业务方面的需求，包括但不限于商务服务、人才服务、共性关键技术服务、检验检测服务、人力资源服务、知识产权服务等，建有网络服务平台，具有在线服务、线上线下服务能力，发挥横向整合和集约资源优势，为服务对象在项目建设、企业运营、降低成本、提高效率等方面做出积极成绩。

申报类型中“工业电子商务平台”可以与“面向行业的专业服务平台”或“面向区域的综合服务平台”兼选，也可单独选择，“面向行业的专业服务平台”和“面向区域的综合服务平台”不能兼选。