

工业和信息化部办公厅

工信厅产业函〔2016〕838号

工业和信息化部办公厅关于 开展服务型制造示范遴选工作的通知

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：

为贯彻落实《中国制造2025》关于发展服务型制造的战略部署，按照《发展服务型制造专项行动指南》（工信部联产业〔2016〕231号）目标要求，现就服务型制造示范遴选工作相关事项通知如下：

一、总体安排

开展服务型制造示范遴选，将以《发展服务型制造专项行动指南》的重点行动为导向，分批次有序实施。首批示范遴选将聚焦供应链管理、产品全生命周期管理、总集成总承包服务和信息增值服务等领域，遴选一批示范企业、示范项目和示范平台。

二、遴选原则

（一）强调成效。通过生产型制造向服务型制造转型，推动企业服务收入占比逐年提升，企业生产经营重心从制造环节向制造和服务环节并重转变，企业利润中心由制造部门向服务部门延伸，以引导各类主体围绕核心优势加速转型。

（二）注重创新。深入挖掘在模式创新、管理创新、服务创新等方面具有代表性，并取得良好经济效益和社会效益的典型案

例，鼓励各类主体通过创新，加快转型。

（三）鼓励融合。引导制造企业与产业链上下游企业融合，与互联网企业和信息技术服务企业融合，以服务为纽带建立协同共赢的合作关系。通过融合优化产业生态，提升资源统筹和专业协作水平，降低交易成本和合作风险，提升服务能力。

三、申报条件

（一）共性条件

1. 申报示范企业（项目、平台）的主体应在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格，运营和财务状况良好。

2. 申报主体应具备服务型制造特征，符合“服务型制造示范企业（项目、平台）基本条件”（见附件1）明确的方向与要求。

3. 申报主体两年内未发生重大质量、环保或安全事故，没有违法行为或涉嫌违法正在接受有关部门审查的情况。

（二）专项条件

1. 示范企业应为具有鲜明特色的制造业企业。在本行业或行业细分领域内，其生产技术与工艺、服务能力与水平等具有一定优势地位。企业能够通过模式创新形成核心竞争力，并在战略规划、管理运营、模式创新、平台建设、人才培养、服务绩效等方面取得一定成果。

2. 示范项目应为制造业企业近两年内（2015年1月1日以后）新实施的服务化转型项目。项目已投入运营，且在降低企业生产成本、提升经营效率和市场占有率等方面实现目标。项目实施后企业的服务型制造特征更加明显，服务能力更加突出，市场地位得到加强。

3. 示范平台应为面向社会提供公共服务或面向市场提供专业服务的生产性服务业企业，以及高等院校、科研院所、行业组织等第三方服务机构，既可以是面向行业的专业服务平台（机构），也可以是面向区域的综合服务平台。平台的成立和运营时间须满一年（2016年1月1日以前），应在服务体系、服务内容、服务模式等方面均已取得一定成果。通过平台提供的服务，能有效降低企业间的交易成本和合作风险，实现效率提升和服务增值。

四、遴选程序及要求

（一）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（以下统称各工业和信息化主管部门）负责组织本地区示范推荐工作。

（二）各工业和信息化主管部门应遵循政府引导、企业自愿原则，组织初步评估并推荐上报。每单位原则上可分别推荐企业不超过2个、项目不超过5个、平台不超过2个。请相关申报主体按“服务型制造示范企业（项目、平台）申报书”（见附件2）要求填写申报表，编写申报书并提供随附材料。

（三）各工业和信息化主管部门负责申报材料汇总、审核，并填写“服务型制造示范推荐汇总表”（见附件3）。请于2017年3月8日前将申报汇总表、各类申报书和随附材料（一式3份）及电子版报送我部（产业政策司）。

（四）我部将根据各地申报材料，组织第三方评审，结合必要的实地调研和现场答辩等程序，确定服务型制造示范企业、示范项目和示范平台名单，并组织总结一批可复制、可推广的服务化转型经验，带动全国服务型制造发展水平整体提升。

(五) 首批示范遴选工作结束后，将根据相关情况安排后续工作。后期示范遴选工作要求及事项另行通知。

五、联系方式

联系人：崔伟

联系电话：010-68205182

联系邮箱：cuiwei@miit.gov.cn

- 附件：1. 服务型制造示范企业（项目、平台）基本条件
2. 服务型制造示范企业（项目、平台）申报书
3. 服务型制造示范推荐汇总表



抄送部内：有关司局。

附件 1

服务型制造示范企业（项目、平台）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）产品全生命周期管理

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 30%左右。

（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，并能够为客户提供长期稳定、高效协同的服务，综合服务收入占总收入比例达到 30%左右。

（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，有相当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到 30%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、降低成本方面有明确效果。

(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。包括建设产品研发、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: 主要是根据用户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: 主要是利用大数据、云计算、物联网平台, 建设为客户提供实时、专业和安全的在线支持和数字内容增值服务的软硬件服务设施。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成熟体系, 形成增值服务的成功模式, 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

分为面向行业或领域的专业服务平台和面向区域的综合服务平台两类。平台必须有健全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证措施, 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。其中, **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创新设计、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。**面向区域的综合服务平台**, 主要支撑本区域或者园区的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, 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。

服务型制造示范企业（项目、平台）

申 报 书

申报单位_____

申报类型 ☐ 示范企业 ☐ 示范项目 ☐ 示范平台_____

推荐单位_____

工业和信息化部制表

填报说明

一、申报书封面：申报单位为申报服务型制造示范企业（项目、平台）的申报主体名称。推荐单位为所在地省（区、市）工业和信息化主管部门。

二、申报书内容：申报书由三部分组成，分别为表格、申报书正文和附件。其中申报示范企业、示范项目和示范平台分别填写表格 1、表格 2 和表格 3。申报书正文和附件分别参阅相应的参考提纲。

三、申报单位应根据实际情况认真填写各个表项，并组织编写申报书，附件证明材料请使用扫描件（复印件）。

四、申报单位对所填报的相关内容真实性负责。

五、申报书请同时提供纸质版和电子版。纸质材料请使用 A4 纸双面印刷，装订平整，采用普通纸质材料作为封面。电子版请根据所提供的模板进行编辑，其中申报书正文字体为小四号仿宋体，单倍行距。一级标题小四号黑体，二级标题小四号楷体。

表 1

服务型制造示范企业申报表

一、企业基本情况				
企业名称				
企业性质			法人代表	
注册地址			主营业务	
通信地址			邮政编码	
联系人		职 务		联系电话
手 机		电子邮箱		传 真
从业人员	员工总数	研发和设计 人员比例	中高级职业资 格人员比例	本科以上学历人员比例
二、经营管理状况				
经营指标	2014	2015	2016 年	
资产总额 (万元)				
资产负债率 (%)				
营业收入 (万元)				
其中, 服务收入 (万元)				
税金总额 (万元)				
利润总额 (万元)				
净利润增长率 (%)				
研发设计投入比例 (%)				

服务型制造示范企业申报书正文

(参考提纲)

一、企业概况

介绍企业基本情况、发展历程、主营业务、核心产品等。核心产品在相关产业链中的位置及地位，主要客户群及销售地，主要竞争对手及与之对比情况，企业在行业领域中的地位。产品关键性能、加工工艺、技术实力与国际国内领先水平的对比情况。企业研发创新情况，知识产权积累和运用情况，参与或主导相关产品国际国内相关技术、工艺等标准的制定情况。

二、主要做法

结合所申报的服务型制造示范企业典型模式，从经营战略、商业模式、运营方式、信息平台、资源配置、人才培养、服务绩效等层面论述企业服务转型的主要思路、重要举措、转型成效。

三、经验总结

总结并提炼示范企业服务转型的示范经验。

四、下一步设想

介绍企业在今后三年乃至更长时间在服务化转型方面的发展思路，特别是结合所申报的典型模式，说明下一步发展的主要目标、关键举措和预期实现的经济社会效益。

参考附件

- 1、企业法人营业执照
- 2、国家级高新技术企业证书（如有）
- 3、相关产品的技术水平评价证书（鉴定证书）
- 4、申报单位认为可提供的其他材料

表 2

服务型制造示范项目申报表

一、项目基本情况				
项目名称				
委托单位（甲方）		实施单位（乙方）		
所在行业		投资额度（万元）		
项目实施年限		年至 年		
二、项目委托单位（甲方）情况				
企业性质			主营业务	
注册地址			法人代表	
联系人			职 务	
联系电话			传 真	
从业人员	员工总数（人）	研发和设计人员比例（%）	中高级职业资格人员比例（%）	本科以上学历人员比例（%）
2016 年度 生产经营 状况	资产总额（万元）		资产负债率（%）	
	营业收入（万元）		利润总额（万元）	
	净利润增长率（%）		研发设计投入占收入比（%）	
本项目获得或已受理专利情况	总数（项）	其中		
		发明专利（项）	实用新型（项）	外观设计（项）

三、主要申报内容				
项目主要建设内容及成效（100 字以内）				
项目已获得或正在同期申报的国家级、省部级奖励及示范称号				
本次申报服务型制造示范项目模式（单选）	<input type="checkbox"/> 供应链管理	<input type="checkbox"/> 全生命周期管理	<input type="checkbox"/> 总集成总承包服务	<input type="checkbox"/> 信息增值服务
<p>填报单位意见及真实性承诺：</p> <p>本申报表所有材料，均真实、完整，如有不实，愿承担相应的责任。</p> <p style="text-align: right;">单 位（章）</p> <p style="text-align: right;">负责人（签章） 年 月 日</p>				
<p>上级推荐单位意见：</p> <p style="text-align: right;">单 位（章）</p> <p style="text-align: right;">负责人（签章） 年 月 日</p>				

服务型制造示范项目申报书正文

(参考提纲)

一、项目概述

介绍项目实施的必要性、可行性、先进性以及实施预期目标，通过项目实施前后的效果比较，与国内外先进水平的比较，分析项目实施对于相关单位在投入产出、运营成本、产品研制周期、客户拓展等方面的突出作用，以及对客户目标产品市场的积极影响。

二、主要做法

结合所申报的服务型制造示范项目典型模式，从管理运营、模式创新、平台建设、服务绩效等方面论述项目实施的主要目标、建设内容及实施效果。

三、经验总结

总结并提炼示范项目实施的示范经验。

四、下一步设想

介绍项目实施下一步的主要举措，以及预期可能实现的经济社会效益。

参考附件

- 1、项目委托单位法人营业执照
- 2、项目建设合同（仅限委托乙方建设的项目）
- 3、项目验收、鉴定或其他形式的专家评价意见
- 3、申报单位认为可提供的其他材料

表 3

服务型制造示范平台申报表

一、平台基本情况					
平台名称			网 址		
运营主体			平台性质		
注册地址			主营业务		
法人代表		联 系 人		职 务	
联系电话		传 真		电子邮箱	
注册资本 —— 万 元	主要投资方名称		性质	投资比例 (%)	
二、申报类型					
<input type="checkbox"/> 面向行业的专业服务平台			<input type="checkbox"/> 面向区域的综合服务平台		
三、平台绩效					
上年末总资产 (万元)		服务场地面积 (平方米)		从业人数 (人)	
研发和设计人员比例 (%)		中高级职业资格人员比例 (%)		本科以上学历人员比例 (%)	
经营指标	2014 年	2015 年	2016 年		
营业收入 (万元)					
其中：服务收入 (万元)					

资产总额（万元）			
利润总额（万元）			
上缴税金（万元）			
服务企业户数（个）			

服务典型企业名单（选填5户）

序号	服务企业名称	联系人	联系电话	服务内容简述
1				
2				
3				
4				
5				

填报单位意见及真实性承诺：

本申报表所有材料，均真实、完整，如有不实，愿承担相应的责任。

申报单位（章）

负责人（签章）

年 月 日

推荐单位意见：

单 位（章）

负责人（签章）

年 月 日

服务型制造示范平台申报书正文

(参考提纲)

一、平台概述

介绍平台的基本情况，包括服务对象、服务团队、服务内容，在本行业或者本区域的地位。结合平台服务企业的案例，论述公共服务平台的核心服务能力，以及在提供服务后对本行业或本区域企业发展的影响。

二、主要做法

结合申报的平台类型，说明平台在健全服务体系、完善服务内容、创新服务模式等方面的思路、做法和成效。

三、经验总结

总结并提炼示范平台实施的示范经验。

四、下一步设想

介绍平台下一步在提供专业服务，降低交易成本，促进服务型制造和生产性服务业发展方面的思路目标、主要举措，以及预期可能实现的经济社会效益。

参考附件

- 1、法人证书或营业执照副本（复印件）
- 2、固定的经营服务场所证明复印件（房产证、租赁合同）
- 3、开展相关服务的证明材料（通知、照片、总结等）
- 4、客户评价
- 5、申报单位认为可提供的其他材料

附件 3

服务型制造示范推荐汇总表

推荐单位（盖章）：

填报人：

联系电话：

一、示范企业					
序号	企业名称	示范模式	联系人	联系方式	邮箱
1					
2					
二、示范项目					
序号	项目名称	示范模式	联系人	联系方式	邮箱
1					
2					
3					
4					
5					
三、示范平台					
序号	平台名称	专业平台/区域平台	联系人	联系方式	邮箱
1					
2					