附件1

**服务型制造示范基本条件**

一、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，高效应用订单管理、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15%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15%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到15%以上。

**（五）定制化服务**

1.服务内容：制造业企业利用信息通信技术建立产品多样化和定制化的生产模式，生产制造与市场需求高度协同，强化用户体验，提升产品价值。

2. 服务能力：企业通过客户体验中心、在线设计中心、云计算和大数据挖掘等方式，采集分析客户需求信息，具备定制设计和用户参与设计的能力；具有零件标准化、部件模块化和产品个性化重组等生产制造关键环节组织调整和柔性化改造能力。

3. 综合效益：能开展大批量定制服务，定制服务收入占总收入比例达到30%左右。

**（六）综合型方向**

兼具上述五个方向中两个及以上情况，多方面开展服务型制造转型，并形成业内出众的服务优势和服务特色。

二、示范平台基本条件

分为面向行业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。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。**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贡献。