

唐山市中小企业数字化转型试点城市 数字化服务商管理规范（试行）

第一章 总则

第一条 为推进唐山市中小企业数字化转型试点城市工作，规范数字化服务商的服务行为，提高服务质量和效率，保证中小企业合法权益，特制定本管理规范。

第二条 本规范适用于纳入唐山市中小企业数字化转型试点城市推荐数字化服务商资源池的数字化服务商（以下简称“服务商”）。服务商实行动态管理，已经或计划与试点企业开展相关数字化改造，但尚未纳入资源池的，需及时申请或按通知申报。

第三条 服务商应遵循公平、公正、公开、诚信、专业的原则，为试点企业提供优质、高效、安全的数字化服务。

第二章 服务职责范围

第四条 供需对接。服务商应积极参加县（市、区）工信主管部门召开的各类供需对接会，主动与试点企业进行对接，达成合作意向。

第五条 数字化咨询诊断服务。服务商应按照《唐山市中小企业数字化转型试点城市咨询诊断工作指引》，为试点企业开展公益性数字化转型咨询诊断服务。坚持诊转联动，重点梳理企业生产过程数字化（如设备改造、产线改造、计划调度、节能环保、安全管控等）、产品生命周期数字化（如产品设计、工艺设计、

测试验证、质量管理、运维服务等）、产业链供应链数字化（如数字化供应链、智能仓储物流、产业链协同等）、智能管理决策等各类场景的数字化改造需求。

第六条 数字化转型服务。

（一）根据双方签订的数字化转型服务合同，为试点企业提供软硬件系统的选型、采购、安装、调试、运维等服务，确保系统能够正常运行并达到二级及以上标准。

（二）在项目实施过程中，通过深度调研企业经营现状、技术储备及转型诉求，整合生产流程、供应链数据、知识产权等核心信息，形成“一企一档”，为政府决策与企业转型提供数据支撑。

（三）服务商应定期向试点企业汇报项目进展情况，接受企业的监督和检查。对于项目实施过程中出现的问题和变更，应及时与企业沟通协商，采取有效措施加以解决。

第七条 培训服务。开展数字化工具的使用、业务流程数字化操作、数据安全意识等方面的公益性培训咨询活动，并向试点企业宣传数字化转型的最新政策、技术和成功案例，增强企业数字化转型意愿，提升企业相关人员的数字化素养和技能，积极构建数字化人才体系。

第八条 项目内部验收与评价。项目完成后，服务商与试点企业共同组织项目内部验收，规范整理并归档项目实施文档及内

部验收文档。

第九条 评测验收。服务商应按照《中小企业数字化转型试点城市试点企业数字化水平评测指南（2024年版）》《唐山市中小企业数字化转型试点企业评测验收工作指引》配合试点城市相关部门开展数字化水平评测、项目验收等工作，按照要求及时报送工作情况，提供相关资料和数据，确保项目实施过程规范、透明，符合政策要求和标准。

第十条 其他要求。

（一）服务商信息安全管理。在数据保护上，收集数据遵循最小必要原则，经授权后进行，存储加密并设访问权限，按约定用途使用，共享需书面同意，结束服务及时安全销毁。系统安全层面，构建纵深防护体系，部署防火墙等设备，检测修复核心设备漏洞，升级防护策略。建立应急联动机制。开展安全培训，提升员工安全意识与技能。依最小授权原则分配权限，全方位保障企业信息安全。

（二）服务质量要求。服务方案应贴合中小企业实际需求，具备可操作性和可扩展性，明确服务目标、内容、流程及交付成果。提供服务过程中，应建立完善的质量管控体系，定期对服务效果进行评估和优化，确保服务按时、按质完成。对服务涉及的知识产权、商业秘密等信息，应严格保密，签订保密协议，承担相应法律责任。

（三）服务商应积极协助、配合相关职能部门的监督、检查、

审计等工作。服务商必须开放数据接口并探索统一接口标准建设，提升“小快轻准”产品和解决方案的跨平台互操作能力，提升数据互联互通和软硬件系统兼容适配能力，提升产品易用性和二次开发便捷性，防范形成生态壁垒和数据孤岛。实施迭代升级要保障平稳，保证试点实施期结束后为试点企业提供持续运维服务。

第三章 服务商监督与评价

第十一条 唐山市工业和信息化局常态化组织开展服务商跟踪评价工作，建立试点企业对服务商的满意度评价机制，通过问卷调查、电话访谈、实地走访、项目抽查调研等多种形式对服务商开展的各项工作进行监督检查。评价结果作为对服务商评价和动态管理的重要依据。鼓励试点企业对服务商的服务质量进行监督，如发现服务商存在违规行为或服务质量问题，可向唐山市工业和信息化局投诉举报。

第十二条 服务商出现以下情况，应限期整改，整改期限一般不超过 30 日。

（一）名称、住所、法定代表人、经营范围以及注册资本等内容发生较大变更，未及时向唐山市工业和信息化局报告说明；

（二）人员能力不足或团队配置不合理、对接和进驻试点企业不及时、服务不能满足试点企业需求、未按合同要求服务试点企业，以及其他原因造成试点企业投诉；

（三）提供的解决方案和软件采购清单中，项目清单不完整，

具体功能、用途和费用罗列不准确，随意调整或者故意抬高标准化产品（服务）的同期市场价格；

（四）改造成效与实施方案存在明显偏差，无法通过企业验收，但尚未对试点企业数字化转型目标产生重大影响；

（五）服务过程中拒不配合第三方支撑机构开展评测、验收、监理工作；

（六）不符合市场公平竞争条件事项或其他原因。

第十三条 服务商出现以下情形的，取消服务商资格，并列入我市数字化服务商黑名单，在局官网上予以公告，不得享受相关奖补政策支持，情节严重的依法依规处理。

（一）限期整改超过 2 次或限期拒不进行整改；

（二）试点企业对服务商满意度评价“不满意”次数达到 2 次；

（三）绩效目标完成序时进度差距较大；

（四）泄露试点企业商业秘密、核心技术或敏感信息；

（五）伪造服务合同，联合相关方进行虚假交易，恶意套取项目资金；

（六）采取不正当竞争手段、损害试点企业或恶意诋毁其他服务商的；

（七）虚假宣传，向企业提供不匹配的产品和服务；

（八）通过大幅度修改服务/产品价格，扰乱市场，恶意竞争；

（九）有严重违法违纪行为或其他原因。

第十四条 服务商被清退或未通过验收的，不予支付服务费，试点企业有权追回该项目预付款项。

第十五条 唐山市工业和信息化局将定期分批组织遴选优秀服务商。

第四章 服务商申诉机制

第十六条 服务商可就服务商管理过程中的争议事项提出申诉，具体情形包括：

（一）试点企业恶意拖延、阻滞诊断咨询服务工作开展，造成时限要求内未能完成工作任务的；

（二）服务商对企业满意度评价结果为“不满意”，提出异议的；

（三）被清退、纳入黑名单认定理由存在异议的；

（四）其他情况。

第五章 附则

第十七条 本规范由唐山市工业和信息化局负责解释。

第十八条 本办法自印发之日起实施，有效期至唐山市中小企业数字化转型试点城市工作完成为止。执行期间，国家和省市相关政策如有调整，本规范从其规定调整。