附件 3：

工程勘察企业信息化水平评价指标体系

填报指南

中国勘察设计协会工程勘察与岩土分会

二〇一八年十一月

目　录

I 概述 4
II 题目说明 4
1　信息化领导力 4
1.1　认知度与推进力 4
1.1.1　信息化工作重视度 4
1.1.2　信息化领导机构 5
1.2　信息化战略和规划 5
1.2.1　战略融合度 5
1.2.2　规划与计划 6
1.3　信息化工作执行力 6
1.3.1　信息化工作执行机构 6
1.3.2　信息化工作执行情况 6
2　信息化基础建设 7
2.1　信息化投资策略与投资结构 7
2.1.1　信息化投资力度 7
2.1.2　信息化投资结构 7
2.2　系统架构技术路线 8
2.2.1　基础设施的技术路线 8
2.2.2　集中管理水平 9
2.3　信息化标准与规范 9
2.3.1　信息化标准规范的制定 9
2.3.2　信息化标准规范的贯彻实施 10
2.4　信息化基础设施建设水平 10
2.4.1　网络平台 10
2.4.2　公共资源 10
2.4.3　软件资产 10
3　信息化应用 11
3.1　管理信息化 11

3.1.1 企业门户 11
3.1.2 办公自动化 11
3.1.3 财务管理 11
3.1.4 人力资源管理 12
3.1.5 资产管理 13
3.1.6 档案管理 14
3.1.7 知识管理 14
3.1.8 决策支持 14
3.2 主营业务信息化 14
3.2.1 主营业务信息化建设 15
3.2.2 主营业务信息化应用 15
3.3 集成与协同 15
3.3.1 集成水平 15
3.4 变革与创新 16
3.4.1 流程定义 16
3.4.2 流程优化 16
4 信息化管理 16
4.1 信息化项目管理 16
4.1.1 项目管理规范 16
4.1.2 项目管理水平 16
4.2 信息安全 17
4.3 运维服务 17
4.3.1 运维管理 17
4.3.2 运维能力 18
4.4 信息化治理 18
4.4.1 信息化绩效管理制度 19
4.4.2 信息化年度报告 19
4.4.3 信息化审计 19
4.4.4 风险管理 19
5 信息化人力资源 20
5.1 信息化培训 20
5.1.1 管理情况 20
5.1.2 投入情况 20

5.1.3 覆盖情况 20
5.2 信息化人才 20
5.2.1 信息化人才政策 20
5.2.2 信息化人才队伍 21
6 信息化效果 21
6.1 对企业内部能力的贡献 21
6.2 对企业外部形象的贡献 22

I 概述

1.调查年度

除特别注明外，填报的数据应以2018年度数据为准。

2.选择题

未注明“可多选”的题目，皆为“单选题”。

多选题尽量少选择“其他”选项，如选择“其他”，必须填写具体内容，否则默认得分为“0”，填写的内容宜控制在100字以内。

3.缺项处理

除非特别说明，不得有缺项，否则该项得分默认为“0”。

4.报送要求

指标体系填报数据应由企业一把手或分管信息化工作的企业领导审核后，根据要求按时完成报送。

5.题目说明范围

编写本指南的目的是解释填报企业可能存在疑议的问题。对于本身描述已经比较详细的题目，本指南未加说明。

6.联系方式

如果填报企业对指标体系、填报指南或评价系统使用存在疑问，请联系中国勘察设计协会工程勘察与岩土分会信息化建设委员会秘书处：

II 题目说明

信息化领导力

认知度与推进力

信息化工作重视度

Q1. 企业是否制定有信息化工作管理规定或类似的文件，并学习和落实，下列哪些描述符合本企业的情况

为进一步加强和规范企业的信息化管理工作，提高信息系统建设和应用水平，企业应制定信息化工作管理规定或类似的文件，此文件是企业信息化工作的顶层法规文件。

Q2.本企业对各业务部门进行信息化绩效考核的情况

企业对各业务部门绩效考核的正式文件中，应包括信息化工作方面的内容，

并完成了每年的年度的考核。

Q3.本企业召开信息化年度工作会议的情况

信息化年度工作会议是指企业根据信息化规划、布置本企业年度信息化工作重点，由企业主要中高层领导、各业务部门参加的会议。

企业原则上应每年召开一次信息化年度工作会议，并将会议部署的有关事项以会议纪要或其他正式文件的形式在本企业进行传达。

Q4.在本企业年度工作计划中，对信息化工作是否有明确的安排和要求

在企业的年度工作计划中，应明确信息化工作的计划，包括责任部门和人员、投入经费、相应的考核节点和考核指标等。

信息化领导机构

Q1.企业信息化领导小组建立情况

企业应建立由主要领导担任组长的信息化工作领导小组，并落实办事机构或人员，负责本企业的信息化管理工作。

信息化领导小组成立的应印发正式文件。信息化领导小组召开会议应在本企业印发相应的会议纪要。

Q2.职位的设置情况

企业应任命企业领导担任首席信息官（CIO），专门负责信息化工作，并真正发挥作用。

信息化战略和规划

战略融合度

Q1.企业的发展规划中是否包含信息化规划（规划应以企业正式文件发布）

应结合本企业发展战略和规划，组织编写本企业的信息化规划。企业应把信息化规划作为企业发展规划的子规划或发展规划的独立章节，信息化规划应有明确的发展目标、重点任务和相应的保障措施。发展规划（或信息化规划）应作为企业正式文件发布。

Q3.企业信息化规划的参与人员

企业信息化规划是本企业中长期信息化建设的纲领性指导文件。信息化规划的制定和调整应由企业的主要领导牵头，由信息化管理部门和业务部门的领导及技术骨干参与，形式包括参与规划报告编制、参加规划制定和调整的相关会议等。

企业召开信息化规划的有关会议，应印发相应的会议纪要。

企业信息化规划在编制完成或内容进行较大调整时，应组织企业内部人员和外部专家进行评审，参与评审人员应包括企业领导、规划或计划管理、相关业务部门和信息化管理部门领导，还可以邀请外部的信息化专家参与，以提高规划的质量和严肃性。

Q4.业务部门参与信息化规划制定工作的程度

企业信息化规划必须以业务部门的工作需求为基础，因此主要业务部门应全程参与信息化规划的制定工作，并在业务系统的规划方面起主要作用。

规划与计划

Q2.信息化年度计划中主要工作安排与信息化规划的相符程度

信息化年度计划，应根据本企业信息化规划、各部门业务需求和经费预算编制，是信息化规划中年度目标的工作分解。

信息化年度计划应以正式文件的形式在本企业印发。

信息化工作执行力

信息化工作执行机构

Q1.信息化管理部门的配置

企业应在正式发布的组织机构及部门职责中明确规定信息化管理部门及其职责。

Q2.信息化管理部门的职责

选项说明：

D、在信息化管理部门的职责文件中有明确规定， 或信息化管理部门已开展了流程梳理与优化工作。

E、在信息化管理部门的职责文件中有明确规定， 或企业已具备较强的信息化决策支持能力。

Q3.企业信息化建设主要依托

本企业信息技术支撑机构是指企业内提供信息技术服务的各有关部门。

信息化工作执行情况

为保证结果的准确性，企业在填报本指标时应获得本企业计划部门、财务部门的协助，以计划部门和财务部门提供的数据为准。

Q1.信息化年度计划完成率____%

比例 C=已完成的计划工作/全部年度计划工作。

Q2.信息化建设与应用工作中承担主要责任的部门情况

企业的信息化管理办法和实施细则中，应明确规定业务部门和信息化管理部门在信息化建设和应用工作中的职责和分工。

1）业务部门对本部门信息化需求是否承担主要责任

信息化工作的目的是提高业务部门的工作效能，业务部门应深入分析、准确定义本部门的信息化需求，在信息化工作中发挥重要作用。

2）业务部门对信息系统的应用、数据规范性和完整性是否承担主要责任

在信息系统实施和使用过程中，业务部门应确保数据的规范性和完整性，从而有效发挥系统的价值。

3）信息化管理部门对信息系统实施、运行维护和技术支持是否承担主要责任

信息系统的实施、运行维护和技术支持，专业技术性很强，应由信息化管理部门统一负责，从而减少重复建设，提高运行效率，保证服务质量。

Q4.信息化年度预算完成率____%

比例 C=信息化年度预算完成额/信息化年度预算总额（除去因招标等方式节省的部分）。

信息化基础建设

信息化投资策略与投资结构

为保证结果的准确性，企业在填报本指标时应获得本企业计划部门、财务部门的协助，以计划部门和财务部门提供的数据为准。

信息化投资力度

Q1.本企业 2018 年度信息化投入占企业营业收入的比例是____%

信息化投入的来源含自筹经费、国家和上级企业投资的经费等。注意，应将信息化人力资源方面的投入计入在内。

信息化投资结构

企业信息化投资主要包括 3 个部分：软件与服务投入、硬件与网络设备投入、运维服务投入。Q1、Q2 和 Q3 的比例之和应等于 100%。

Q1.软件与服务的投入占信息化总投入比例____%

软件费用是指企业委托开发软件、购买第三方软件的费用，主要包括：操作系统、工作流工具、应用系统、数据库、员工个人管理工具、系统监控工具及分析软件包、许可证费用等。

咨询服务费用是指购买第三方服务的费用，主要包括：咨询服务项目投入、专家咨询费等。

Q2.硬件与网络设备的投入占信息化总投入的比例____%

硬件与网络设备的投入是指企业购买 IT 系统硬件支撑设备的费用，主要包括：中央处理单元、局域网设备、存储设备、系统外设、广域网络设备、个人计算机、便携机及内部服务器等。

Q3.运维服务的投入占信息化总投入的比例____%

运维服务的投入包括：

人员成本，主要指企业对内部 IT 人力成本的投入，主要包括员工薪水、交通费用、日常开销、员工加班费用、培训费用及员工差旅费用。

硬件维护，主要指硬件的维护费、修理费和硬件租用费。

软件维护，包括软件的维护费（客户支持、更新升级）、软件租用费和其他费用。

服务成本，主要包括由线路租赁、安全服务、系统灾难恢复、信息系统外包服务等产生的成本。

系统迁移费用，企业内部系统迁移所需要的费用。

系统架构技术路线

基础设施的技术路线

Q1.基础设施的种类统计

信息化基础设施包括网络和计算机、打印机、存储介质及其他相关设备和系统软件等，应统一管理。

1）企业在用的核心网络设备的品牌数量

核心网络设备包括：路由器、交换机。

2）企业在用的主要数据库管理系统的品牌数量

数据库管理系统主要包括：Oracle、SQL Server、DB2、Sysbase。

3）企业在用的主要服务器端操作系统的品牌数量

服务器端操作系统主要包括：UNIX（包括 AIX、Solaris、HP UNIX）、Linux、Windows。

Q2.采用模块化、松耦合、可配置的信息技术架构的情况

模块化、松耦合、可配置的信息技术架构：基于标准化的服务接口协议，把应用系统功能提取和包装为服务，降低应用系统的耦合度，实现业务系统的组件化。在统一的集成平台上，通过对服务的构建、重用和整合，灵活适应企业业务变化的需求。

集中管理水平

Q2.服务器集中管理的情况

信息化管理部门集中管理各应用系统的服务器，能够提高服务器硬件资源的利用率，减少重复投资。可以应用专业的服务器管理工具，提高服务器管理的质量，保证信息安全性，减少故障的发生和损失。

1）数据库服务器是否集中管理

数据库服务器指安装运行数据库管理系统的服务器。

2）应用服务器是否集中管理

应用服务器指配合数据库服务器使用，安装运行应用支持程序的服务器。常用的应用支持程序有 WebShpere、WebLogic、Oracle AS、MS IIS、Jboss、Tomcat 等。

3）网络服务器是否集中管理

网络服务器包括：网络安全服务器、网络管理服务器。

信息化标准与规范

信息化标准是企业信息化工作，在信息技术应用过程中所制定和遵守的一系列可重复使用的规则、导则或特性文件，包括标准、规范、手册、指南等多种形式。信息化标准是用来保障信息集成和共享，达到管理科学高效的基础。

信息化标准规范的制定

Q1.是否设立了专门的部门或者人员负责企业信息化标准的制定工作

企业应在正式发布的组织机构及部门职责中明确规定信息化标准制定和管理的责任部门及职责。

信息化标准规范的贯彻实施

Q1.企业在信息化工作中应用信息化标准的情况

企业应严格执行信息化国家标准、行业标准及集团公司标准。

信息化基础设施建设水平

网络平台

Q1.企业是否颁布并执行统一的网络建设和运维管理制度

企业应以正式文件的形式印发网络建设和运维管理制度，并得到执行。

Q2.企业网络平台覆盖情况

企业网络平台主要分三类：1、园区网；2、办公园区网（不连接互联网）；3、外网园区网（连接互联网）。

1）覆盖部门的比例____%

部门含所有业务部门和职能部门，比例 C=已覆盖部门数/部门总数，部门按照最小业务部门来算。

2）企业园区网计算机联网率____%

计算机联网率 C=联入园区网的计算机数量（不包括直接接入互联网但没有接入企业网络平台的计算机）/计算机总数量。

公共资源

软件资产

Q1.企业软件资产管理制度包括的内容

软件资产是指以购置（不论用何种资金购置，只要是在企业内使用、产权属于企业的软件）、调入（包括所属企业提供或由其他企业以各种方式调入及移交的软件）、委托开发或自行研发等方式形成的具有合法使用权的各种软件，包括系统软件、工具软件、应用软件和其他软件等。

软件资产管理制度可以维护软件资产使用的合法性，提高软件资产的使用效率。企业应在资产管理制度中包含软件资产管理的内容，或单独制定软件资产管理制度。

软件资产管理制度应规范软件的计价、获取、登记与备存、使用、日常管理、报废等诸多环节，充分合理地利用软件资源，积极推动企业软件资产有效服务于各项业务的开展。

信息化应用

管理信息化

企业门户

企业工作门户：是指把企业内现有的各种系统和资源集成起来，以一个企业专用门户站点的形式为企业的所有员工、客户、供应商和合作伙伴提供其所需的全部信息与服务。

办公自动化

Q1.办公自动化系统

1）企业是否建立统一的办公自动化系统

企业应建立一套统一集成的办公自动化系统。如果企业内有多个办公自动化系统，应选择否。

3）如果是，企业公文在内部传递的电子化比例____%

比例 C=全年通过办公自动化系统流转的电子公文数/企业全部公文总数。

财务管理

为保证结果的准确性，企业在填报本指标时应获得本企业财务部门的协助。

Q1.企业财务核算情况为

财务核算是企业经济核算的重要内容。主要包括：总账、报表、工资、固定资产、应收应付等。

Q2.通过信息系统实现的财务分析功能有

选项说明:

A、投资回报分析：分析项目或资产投产后的盈利情况。常用方法有回收期法、会计收益率法、净现值法、内部收益率法等。

B、预算执行分析：分析对比预算实际执行情况与预算数。

C、成本管理分析：分析成本水平与构成的变动情况，正确评价企业成本计划的执行结果，研究影响成本升降的各种因素及其变动原因，为编制成本计划和制定经营决策提供重要依据。

D、多维盈利分析：汇总评价企业的综合盈利能力及盈利情况。

E、投资风险分析：分析项目投资收益的不确定性。

F、财务比率分析：分析某项投资在各年之间收益的变化，或同一时间点同

一行业内不同企业的收益与风险，帮助投资者和债权人作出理智的决策。

Q3.全面预算软件的应用情况

全面预算管理是指以目标利润为导向，对整个企业的所有经营活动实施全面的预算管理，通过编制、执行、控制、调整预算来建立的一种管理控制体系，以使整个企业的组织经营活动能沿着预算管理的轨道科学合理地进行。

选项说明：

C、信息系统能够及时发现和预防不符合预算规定的财务行为，而不是在月度或年度总结时的事后控制。

Q4.企业财务管理一体化平台的应用情况

财务管理信息一体化建设要求结合本企业财务管理特点，形成本企业财务信息化整体规划，依据规划实施各业务子系统，实现核算、预算、资金、合同、成本、经营等系统及数据间的集成与共享。

人力资源管理

为保证结果的准确性，企业在填报本指标时应获得本企业人力资源部门的协助。

Q1.人力资源管理系统

2）人力资源管理系统已应用了哪些功能

选项说明:

A、人力资源规划：根据历史数据统计分析，结合企业业务发展情况，制定下一年度的人数预算、成本预算、员工职业规划等。

B、岗职位管理：建立规范统一的岗位或职务分类，以及相应的岗位说明书。

C、员工管理：提供对在职员工、解聘员工、离退员工的档案管理功能，用于跟踪记录员工从入职到离职全部历史信息。建立包括员工的基本信息、合同信息、档案信息、奖惩信息、异动信息等全方位的员工视图。

E、招聘管理：实现从招聘需求挖掘、招聘计划编制、到招聘活动的组织和应聘人员的全过程跟踪，并对招聘活动效果进行评估。

H、绩效管理：包含绩效方案设计、目标制定、跟踪反馈、考核评估和结果应用的绩效全过程管理，可以根据企业实际需要，灵活建立考核指标体系（平衡记分卡、KPI、业绩指标、能力指标、行为指标等），灵活设置考核方案、考核模

板和考核流程。

I、薪酬管理：提供从发薪方案到发放过账的完整业务流程管理功能，涵盖养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险代扣代缴业务等。

J、能力素质模型管理：通过建立各岗位的能力素质要求，为企业人才培养和选拔提供依据。

3）本企业使用的人力资源管理系统分析功能包括

人力资源管理系统应提供相应的分析功能，从宏观层面，为企业人力资源战略的制定、执行和考核提供定量依据。

选项说明：

A、人力资源结构分析：通过结构分析对企业现有人力资源的调查和审核，从人力资源数量，人员类别，人员素质，员工年龄结构及职位结构等方面进行分析。

B、人工成本分析：用会计方法来评估企业人工成本投入与效益产出之间的关系，通过横向比较，来分析诊断企业人工成本投入中存在的问题，并及时调整，使人工成本投入产出优化。人工成本是企业在一定时期内生产经营和提供劳务活动中因使用劳动力所发生的各项直接和间接人工费用的总和。

C、培训分析：通过培训报名人数、培训考核结果、培训满意度调查等方面分析员工的培训需求及公司培训中存在的问题，为完善公司培训体系提供有效参考。

D、考核分析：通过分析绩效考核文字性或数字型的结果，挖掘更深层次的原因，提出有价值的综合性绩效改进意见，可以帮助员工客观、有针对性地制定绩效改进计划，达到改进员工绩效的目的。

资产管理

为保证结果的准确性，企业在填报本指标时应获得本企业资产管理部门的协助，以资产管理部门提供的数据为准。

Q1.企业设备资产管理的情况

资产管理系统通过建立企业资产（设备）台帐，实现预防性维修维护，优化故障维修和备件管理，跟踪、管理资产的全寿命过程，达到提高维修效率、降低总体维护成本的目标。

档案管理

Q1.档案管理系统的功能

A、其他业务系统的信息在线归档：是指实现档案系统和本企业其他应用系统（OA、PDM、ERP、企业门户等）的在线归档集成接口。

B、馆藏档案管理：是指实现档案日常管理，如档案录入查询、电子文件管理、报表输出、鉴定销毁、多媒体、专题库管理等功能。

C、现行技术资料分发与控制管理：是指实现现行技术资料的接收、复晒、分发、调拨/发送、资料点管理等。

D、档案信息发布与利用：是指实现各类档案资源的网上检索、网上借阅等功能。

E、馆务管理数字化：是指实现档案馆日常行政事务的数字化。

F、档案资源异质备份：是指实现档案资源的磁盘、光盘库等多种介质备份。

知识管理

Q1.通过信息系统实现的知识管理功能有

知识管理系统首先应能按照企业的知识体系管理和存储知识，用户能够在系统中进行各项知识管理活动，如通过浏览、搜索等方式利用知识，就特定知识进行交流，对知识进行评价，并通过评价、积分等措施与激励制度结合，促进形成企业的知识共享氛围。系统还可通过集成的方式进行知识采集，将其他系统中的资源沉淀到知识库，在知识管理系统中实现对其他业务系统的信息资源进行知识化利用。

决策支持

决策支持系统（Decision Support System，DSS）是辅助决策者通过数据、模型和知识，以人机交互方式进行半结构化或非结构化决策的计算机应用系统。它为决策者提供分析问题、建立模型、模拟决策过程和方案的环境，调用各种信息资源和分析工具，帮助决策者提高决策水平和质量。

Q1.企业信息化已经为哪些关键业务提供了决策支持

决策支持的数据来源主要通过对各应用系统进行数据抽取和挖掘，也有一部分信息进行人工录入。将数据分析结果作为企业领导决策的参考依据。

主营业务信息化

主营业务信息化建设

Q1.信息化系统建设覆盖了企业的哪些业务活动

企业的业务活动分为多个层次，本题考察的是企业的主营业务活动。

主营业务信息化应用

Q1.信息系统应用状况

本题考察的是支持主营业务的应用系统。根据各类企业的特点分别设置了相应的题目。主要包括两个维度的内容：

系统应用水平：应以企业信息系统应用水平最高的为准。

系统应用广度：信息化在企业内所有信息系统应用的覆盖面。

Q1.CAD 应用水平

CAD 系统：由计算机软件和硬件系统构成的人机交互系统，辅助工程技术人员根据产品功能和性能要求进行结构设计。

Q2.项目管理系统应用水平

项目管理系统是由收集、整合和传播项目管理过程成果的工具和技术所组成的信息系统。它为项目从启动到收尾的所有方面提供支持。

Q7.企业还有其他哪些支持主营业务的应用系统。请分别说明所支持的企业业务、系统应用水平和应用效果：

根据本企业主营业务的特点，描述本企业主营业务信息系统的使用情况，包括应用的深度和广度。

集成与协同

集成水平

Q1.应用系统集成的主要方式

业务过程集成：以工作流系统为中心，从企业过程的角度来集成各应用系统，对参与过程的多个应用间的信息流动进行协调和管理。

应用集成：各应用系统间通过调用“应用服务”实现共享和协同。

数据集成：把不同来源、格式、特点性质的数据在逻辑上或物理上有机地集中，从而为企业提供全面的数据共享。

Q2.本企业目前的跨应用系统的业务流程情况

跨应用系统的业务流程：一个业务流程从发起到完成需要贯穿多个业务系统。

变革与创新

流程定义

Q1.流程显性化工作状况

流程显性化是根据现有工作流程绘制业务流程图，并由相关管理部门审核发布。流程显性化的结果，应作为流程分析、优化的依据。

流程优化

Q2.是否应用流程建模与优化工具进行流程优化

流程建模与优化工具是提供业务流程模型、组织模型、信息模型、IT 架构的集成化建模环境，基于该环境可以对构成流程的不同要素进行多方面分析与统计，支持流程的仿真及流程管理系统与业务系统的集成，使得业务流程模型不仅能够反映实际状况，而且可以保存业务流程执行历史信息，支持基于流程的多管理要素融合以及业务流程持续改进与优化。

企业应通过流程建模与优化工具对本企业的流程进行建模、分析和优化。

Q3.关于业务流程优化的工作，下列哪一种描述最接近本企业的实际情况

业务流程优化应作为企业的日常管理工作，指定专门的负责部门（不要求是信息化管理部门），根据各业务部门实际业务的需求，以持续过程改进的思想指导，不断优化业务流程。

信息化管理

信息化项目管理

项目管理规范

Q1. 是否制定有信息化项目管理制度，并按制度执行情况

信息化项目管理制度应详细规定了信息化项目从立项、实施、验收和评估的全过程管理。

Q3. 是否制定本企业信息化项目管理实施细则的情况

信息化项目管理实施细则应包括：相关部门职责，信息化项目全过程（申请、立项、实施、验收、评估等）的工作步骤，并提供相应表格和报告的标准模板。

项目管理水平

Q3.企业信息化项目验收并正式投入运行一段时间后，对项目应用效益进行评估的情况

项目实施后对项目进行评估是指项目验收并正式投入运行一段时间后，由有关部门组织对项目的预期效益进行评估。评估结果作为后续项目的立项参考。

信息化项目实施后的评估主要包括：项目总体评估、业务支持评估、系统投资价值评估、系统性能评估、组织成长评估。

信息安全

Q1.企业信息安全情况

贯彻落实国家信息安全等级保护制度，积极推进集团公司信息安全等级保护工作。企业须按照国家信息安全等级保护制度的要求和部署，积极开展信息系统定级备案、安全建设整改、等级测评和自查工作，使信息安全等级保护工作常态化。

运维服务

运维管理

Q1.企业信息系统运维管理制度和规范的情况

ITIL:信息技术基础设施库，是英国政府中央计算机与电信管理中心（CCTA）在 20 世纪 90 年代发布的一套 IT 服务管理最佳实践指南。ITIL 为企业的 IT 服务管理实践提供了一个客观的、可量化的标准和规范。

ISO/IEC 20000：是关于 IT 服务管理体系要求的标准，它帮助识别和管理 IT 服务的关键过程，保证提供有效的 IT 服务满足客户和业务的需求。

Q3.运行维护制度的建设和执行情况是

运行维护制度应包括：管理机构和职责、系统运维管理人员职责和权限、物理环境与设施安全管理、设备与介质安全管理、运行与开发安全管理、信息安全保密管理等。并提供相应表格和报告的标准模板。

Q4.运维应急预案情况

应急预案：是指面对突发事件如自然灾害、重特大事故、环境公害及人为破坏的应急管理、指挥、救援计划等。

应急预案管理的要求:应在统一的应急预案框架下制定不同事件的应急预案，应急预案框架应包括启动应急预案的条件、应急处理流程、系统恢复流程、事后教育和培训等内容；应从人力、设备、技术和财务等方面确保应急预案的执行有足够的资源保障。

应用系统和数据恢复应急预案：在应用系统出现软件故障或数据丢失时，采取相应的措施，确保系统数据安全，并尽快恢复系统服务。

网络和基础设施应急预案：在网络设备或系统硬件出现故障时，启用相应的备份设备和维修措施，保障企业业务活动的持续进行。

应急预案演练：应急预案相关人员需进行相应培训，应急预案的培训应至少每年举办一次；应根据不同的应急恢复内容，确定相应的应急预案演练周期，定期对进行演练；根据应急预案演练的情况，对原有的应急预案重新评估，修订完善。

运维能力

Q1.系统平均无故障运行情况

年度平均无故障运行时间也称为年度平均故障间隔，指评价年度内相邻两次故障之间的平均工作时间。

计算公式：C = 系统年度累计工作时间（小时）/（系统故障次数 + 1）。

本题中的故障指系统出现严重问题，无法提供正常服务，如服务器宕机。

Q3.运行维护的费用到位率____%

运行维护的费用到位率：是指年度信息化运行维护的费用预算在获得批准后，实际到位的情况，有的企业可能会由于各种原因而使运行维护的资金得不到保证。

比例 C=实际到位的运行维护费用/年度运行维护的费用预算。

Q5. 本企业运维工具的功能

运维工具是提高运维效率和提升运维质量的软件或硬件系统。包括的主要功能有：

1. 监控 IT 资源的工作状态：对 IT 基础设施（服务器、网络设备、机房环境）、应用服务（数据库、中间件、Web 应用、邮件应用）以及企业业务服务管理等，进行实时监控，当 IT 资源发生故障，及时发出通知告警。

2.运维工作流程管理：提供岗位定义、流程设计工具、表单设计工具、流程模板和各种元素库，实现 IT 服务支持（服务台、事故管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理等）和 IT 服务交付（服务级别管理、IT 服务财务管理、能力管理、IT 服务持续性管理、可用性管理）的统一和规范化管理。

信息化治理

信息化绩效管理制度

Q1.信息化绩效管理现状

信息化绩效管理：运用绩效管理思想，对企业相关部门的信息化工作成效的考核评价。

选项说明：

A、可以是发布的信息化绩效考核文件，也可以是固化到绩效考核系统中得到实际执行的信息化绩效考核制度；

C、此选项中的“专业工具”指的是进行信息化绩效考核工作的信息系统。

Q2.在信息化工作奖励方面，本企业内设立了以下哪些奖项

本企业设立的信息化工作奖励和执行情况。

信息化年度报告

信息化审计

Q1.信息化支持本企业内控管理达到的水平及通过信息化审计的情况

1）是否进行了信息化审计

信息化审计：是独立于信息系统相关开发、使用人员的第三方，他们采用客观的标准对信息系统的策划、开发、使用维护等相关活动和产物进行完整地、有效地检查和评估。

2）信息化对内控管理的支持状况

信息化内控：是公司内部控制的一部分，是审计的对象。以信息技术为基础和手段的控制方法，效率要明显高于传统手工或基于纸张的控制方式；利用信息固化内控流程可以简化企业的内控过程，降低内控成本，优化内控项目的成本效益比，并帮助企业达到内控效力持续性的要求。信息技术的规范化操作程序以及信息系统的信息备份功能，能够降低内控审计的难度。

3）审计的企业

采用第三方进行信息化审计，能够保证审计的专业性，并确保审计立场的公正和客观。

风险管理

Q1.信息化对本企业风险管理的支持程度

风险管理包括风险管理规划、风险识别、风险分析、风险应对规划和风险监

控等各个过程。风险管理的目标在于提高积极事件的概率和影响，降低消极事件的概率和影响。

信息化人力资源

为保证结果的准确性，企业在填报本指标时应获得本企业人力资源管理部门的协助，以人力资源管理部门提供的数据为准。

信息化培训

管理情况

Q1.信息化培训计划包括以下内容

信息化培训包括旨在提高员工信息化能力的全部活动，培训可以是正式或非正式的。

企业应根据信息系统建设、应用情况和业务需求，制定本企业的信息化年度培训计划，并编写相应的培训教材，对培训人员的参加情况进行记录和通报。

投入情况

Q1.信息化培训支出占企业培训总费用的比例____%

比例 C=信息化培训支出数额/企业培训总费用。

信息化培训的内容一般包括基础知识培训、系统应用培训、信息安全培训等。

信息化培训支出的费用包括：内部培训组织费用、人员外派培训费用、邀请外部讲师的咨询费用等。

覆盖情况

Q2.应用系统培训平均参训率____%

单个应用系统培训参训率是指：截止到考核年度已参加应用系统培训的用户及操作员人数占应用系统用户的比例。

应用系统平均培训参训率：各应用系统培训参训率的平均值。

Q3.基于网络的电子化学习（E-learning）中，可供选择的学习领域

电子化学习可以是专门的软件系统，也可以是在已有系统（如门户、知识管理）上开发相应的学习功能。

信息化人才

信息化人才政策

Q2.制定了哪些信息化人才的政策

信息化人才政策是企业人才政策的重要组成部分，不要求制定单独的信息化人才政策。在制定信息化人才政策时应考虑信息化工作的特点和本企业信息化需求，有针对性的制定和执行。本企业信息化人才应该已经实际得到相应人才政策的鼓励和支持。

Q3.业务人员的计算机应用能力要求已纳入

计算机应用能力包括基础的计算机使用、特定软件工具和应用系统的使用能力。制定业务人员计算机能力要求时，应综合考虑现有的应用系统使用范围和未来一定时间信息化发展的前瞻性需求。

信息化人才队伍

Q1.信息化管理部门主管人员的知识结构和管理经验

企业信息化管理部门的工作重点是将信息技术和企业业务需求有效结合。信息化管理部门主管人员应具备综合性的知识结构和管理经验，能够更有效的领导企业信息化工作的规划和开展。

Q2.企业拥有及控制（外包等）的专业信息技术人员数量占企业员工总数的比例____%

比例 C = （企业拥有的专业信息技术人员数量 + 企业外包的信息技术人员工作人年）/企业员工总数。

企业拥有的专业信息技术人员数量指本企业全职信息技术员工数量。

企业外包的专业信息技术人员工作人年指近两年购买的信息技术外包服务的人年总数的平均值。比如，企业近两年购买了共 1500 人日（相当于约 6 人年）的外包服务，那么认为企业每年控制了 6/2=3 个专业信息技术人员。

Q4.企业所属信息技术专职人员中获得相关专业资格认证的占全部信息技术员工比例____%

此处的“专业资格认证”包括国际专业资格认证、国家部委颁发的专业资格认证等。信息技术方面的工程师及以上职称也应该计算在内。

信息化效果

信息化项目的实施、应用、产生明显效益需要一定的时间周期，企业在填报本指标时应总结近 3 年的信息化工作成绩。

对企业内部能力的贡献

对信息化本身的工作只做概要介绍，重点分析信息化在科研、生产、管理等工作中成功应用的典型案例，参考但不限于题目所示的关键指标项，争取总结出定量的对比数据。

对企业外部形象的贡献

为保证结果的准确性，企业在填报本题时应获得本企业成果管理部门和宣传部门的协助。