

ICS 35.xxx

CCS Lxx

团 体 标 准

T/ISC XXX—XXXX

可持续社会价值创新业务评估指南

Guidelines for evaluating innovative services with sustainable social value

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利与支持性文件一并附上。

(征求意见稿)

2026-05-27

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国互联网协会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
企业开展可持续社会价值业务的评估指南	错误! 未定义书签。
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 符号和缩略语	2
5 评估总则	2
5.1 评估应循序长期可持续原则，避免短期行为偏离业务要解决的可持续社会价值的核心目标； ...	2
5.2 评估应遵循量化优先原则，在评估过程中有限采用量化指标，同时保留必要的定性评估空间，平衡量化精准性与实践灵活性；	2
5.3 评估应遵循阶段适配，动态调整的原则，对于业务的不同阶段，动态调整评估指标的权重与评估重点。	2
6 评估体系	2
6.1 评估框架	2
6.2 评估指标	3
6.3 测度方法	5
7 评估流程	6
7.1 评估组织	6
7.2 评估准备	6
7.3 评估实施	7
8 结果运用与持续改进	7
8.1 评估结果与应用	7
8.2 持续改进和反馈	7
附 录 A （资料性） 挑选一个合适的业务作为示例 X X X X （支教）	8
A.1 X X X X	错误! 未定义书签。
A.1.1 X X X X	错误! 未定义书签。
附 录 B （资料性） X X X X	9
B.1 X X X X	9
B.1.1 X X X X	9
参 考 文 献	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是T/CIITA x《……》第i部分。T/CIITA x已经发布了以下部分：

——第1部分：……；

——……；

——第n部分：……。

本文件替代T/CIITA x.i《……》，与T/CIITA x.i相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

a)

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国互联网协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——

引 言

当前,在国家高质量发展的战略引领下,企业履行社会责任、创造可持续社会价值已成为普遍共识。然而,与成熟的商业评价体系相比,如何科学衡量可持续社会价值业务的成效,一直是行业面临的共性难题。当前可持续社会创新领域缺乏统一评估标准,导致企业实践呈现“碎片化”特征,难以形成合力。

本标准旨在填补当前企业可持续社会价值创新领域缺乏标准化评估体系的行业空白,提出企业开展可持续社会价值业务的评估指标,规范实施流程,为行业提供一套标准化范本,助力构建具有中国特色的企业可持续发展评估体系,有助于引导企业更关注社会价值业务的内在质量和长期影响,推动行业从分散化实践向规范化发展转型。

可持续社会价值创新业务评估指南

1 范围

本文件提出了可持续社会价值创新业务的评估体系，提出了评估指标，规范了评估实施流程。本文件适用于企业及相关单位在开展和管理可持续社会价值业务时参考使用。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

或

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T AAAAA—AAAA 信息技术 安全技术 A A A A (ISO/IEC aaaaa:aaaa, IDT)

3 术语和定义

GB/T AAAAA—AAAA界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T AAAAA—AAAA中的某些术语和定义。

3.1

可持续社会价值 sustainable social value

通过创新模式解决社会议题，实现长期可持续发展目标的价值创造。

3.2

社会议题 issues

指通过社会价值创新解决的长期性、复杂性社会问题，通常具有成因多元、受众广泛、需跨周期干预等特点，如教育、健康、环境等领域的挑战。通常需要通过技术、模式、资源等创新手段开展系统性干预与解决各类公共性、普惠性社会问题，是可持续社会价值创新的核心靶向与出发点。

3.3

基线 baseline

用于衡量社会价值创新效果、模式效率、规模变化的参照基准，包括干预前基准值、行业传统模式基准值、目标参照值三类。

4 符号和缩略语

下列符号和缩略语适用于本文件。

5 评估总则

- 5.1 评估应循序长期可持续原则，避免短期行为偏离业务要解决的可持续社会价值的核心目标；
- 5.2 评估应遵循量化优先原则，在评估过程中有限采用量化指标，同时保留必要的定性评估空间，平衡量化精准性与实践灵活性；
- 5.3 评估应遵循阶段适配，动态调整的原则，对于业务的不同阶段，动态调整评估指标的权重与评估重点。

6 评估体系

6.1 评估框架

6.1.1 横向价值维度

聚焦企业开展可持续社会价值业务的核心价值产出，评估时应根据图1所示的框架来展开分级评估，其中包括3个一级指标：质量、规模、影响以及对应的6个二级指标：受众改善效果、模式解题效率、受众覆盖、设施与生态覆盖、行业系统进化、其他关键影响。可以根据业务的不同行业属性，应用属性进一步设置个性化的三级指标。

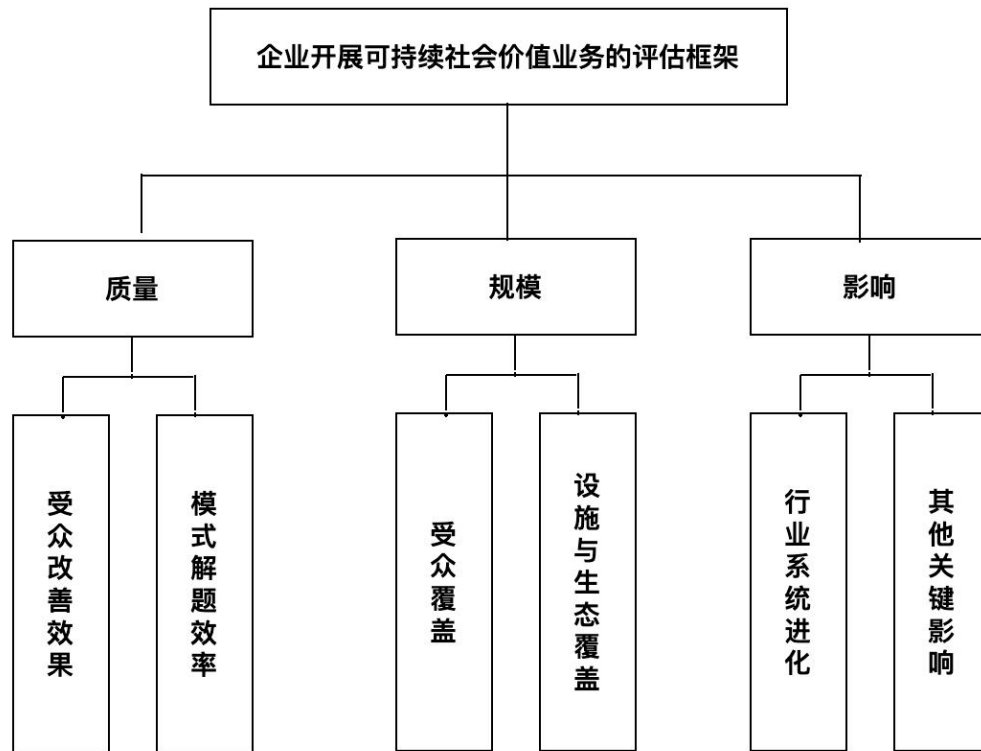


图 1 企业开展可持续社会创新价值业务的评估框架

6.1.2 纵向时间维度

评估企业开展可持续社会价值业务在不同时间阶段的目标设定与落地达成情况，应建立跨周期的评估锚点，包括：长期目标、中期目标、短期目标。

6.2 评估指标

6.2.1 质量 (Quality)

用于衡量该业务对受众改善效果及模式的效率，核心评估业务对可持续社会价值创新的有效性。是社会议题全阶段的指标，下设“受众改善效果”和“模式解题效率”两个二级指标。

6.2.1.1 受众改善效果

受众改善效果是评估企业开展的可持续社会价值业务（议题或项目）为目标受众带来的改善与提升程度，可通过基线对比（如干预前后变化）量化核心受众的关键改善效果。评估宜着重考虑：

- 目标受众的精准界定，明确社会议题的核心受益对象；
- 业务干预前与干预后，目标受众核心指标的可量化、关键性改变；
- 议题或项目模式相较于基线，为受众带来的改善效果提升幅度与可持续性。

6.2.1.2 模式解题效率

模式解题效率评估项目模式相较于传统模式，在成本、效率上的优化提升程度，可通过效率比（如与传统模式对比）评估该业务创新模式的成本效益提升。评估宜着重考虑：

- a) 议题或项目依托的技术、资源、模式核心优势；
- b) 议题或项目模式相较于传统模式，在解题效率上的提升幅度；
- c) 议题或项目模式相较于传统模式，在投入产出、成本控制上的优化程度；
- d) 议题或项目模式优势的可复用性与可持续性。

6.2.2 规模 (Scale)

用于衡量该业务的覆盖性，核心评估业务的拓展能力和可复制能力。下设“受众覆盖”和“设施生态覆盖”两个二级指标。

6.2.2.1 受众覆盖

受众覆盖核心评估经质量验证的业务模式，累计改善和覆盖的目标受众规模与渗透程度。评估宜着重考虑：

- a) 议题或项目累计覆盖的目标受众绝对值规模；
- b) 覆盖受众在潜在总规模中的占比（渗透率）；
- c) 规模化过程中，质量水平的稳定性；
- d) 受众覆盖的可持续增长能力与增长效率。

6.2.2.2 设施与生态覆盖

设施与生态覆盖核心评估支撑议题或项目规模化复制的关键设施建设、生态参与者培育的成熟度与覆盖范围。评估宜着重考虑：

- a) 支撑模式规模化的关键基础设施建设规模、覆盖范围与运行稳定性；
- b) 生态合作方的数量、类型、参与深度与可持续合作机制；
- c) 设施与生态体系对受众覆盖的支撑能力与匹配度；
- d) 设施与生态体系的自主运营能力与可持续性。

6.2.3 影响 (Impact)

用于衡量该业务的可持续性，核心评估对行业或生态相关方带来的正向系统性变革。下设“行业系统进化”和“其他关键影响”两个二级指标。

6.2.3.1 行业系统进化

行业系统进化核心评估是否通过标杆效应带动行业相关方、社会力量共同参与社会议题解决，推动行业模式升级与生态进化的程度，实现系统性变革。评估宜着重考虑：

- a) 业务模式成为行业标杆、形成行业通用标准的程度；
- b) 对行业相关方、其他组织机构的带动效应，带来的社会资源投入规模；
- c) 对行业技术创新、模式升级、服务优化的推动作用；
- d) 多元生态力量的参与深度、协同机制与可持续性。

6.2.3.2 其他关键影响

其他关键影响核心评估业务在规模化复制、行业带动过程中，有助于带动行业进化变革的关键性成果，是加速行业生态系统性变革和进化的重要支撑。此类成果既是业务自身影响力的直接证明，也能为行业系统进化提供外部助力。评估宜着重考虑：

- a) 获得该社会议题相关的政策认可、支持与制度转化；
- b) 获得的行业协会、专业机构、社会公众等相关方的认可程度与口碑效应；
- c) 对相关领域公共政策优化、行业规范完善的推动作用；
- d) 对社会公众认知提升、社会共识形成的带动作用。

6.2.4 指标的关联与边界

(a) 质量、规模、影响三层指标形成“有效性—最大化—可持续性”的递进关系。质量指标（Q）是社会价值创新的根基，衡量创新模式是否真正有效解决问题，是后续指标的前提条件；规模指标（S）是在质量达标基础上的扩展，衡量有效模式的复制能力与社会价值总量；影响指标（I）是在质量与规模双重保障下的进化，衡量对行业生态的系统性带动作用。

(b) 质量指标与规模指标的成果由业务团队自主落地实现，产出成效具备即时性、可量化特征，达成效果相对可控；影响指标是依托质量、规模的落地成果，在业务之外对行业、生态产生的间接价值与辐射影响，其成效具有长期性、渐进性特征，达成效果相对不可控。

6.3 测度方法

6.3.1 基线对比法

通过业务（议题或项目）模式与行业传统模式对比、业务干预前后效果对比、业务自主设定目标与达成情况对比，测度项目在受众改善效果、解题效率、成本效益上的差异化优势与提升程度。适用于质量指标、影响指标的核心测度，以及试点成功性验证、行业标杆性评估。

6.3.2 定性评估法

通过对业务试点案例、规模化落地案例、行业带动案例的深度剖析，验证业务模式的有效性、可复制性与行业影响力，对难以量化的定性指标进行补充评估。

6.3.3 第三方评估法

宜委托业务所属社会议题领域具备专业资质与权威公信力的第三方机构，包括合规的专业社会价值评估机构、高校及科研院所、行业头部咨询机构、国家级/省级行业研究平台，对项目核心指标开展独立、客观的专项评估，出具正式第三方评估报告，以报告结论作为指标测度的核心依据。

本方法重点适用于质量（Q）指标中受众改善效果、模式解题效率的专业测度，包括但不限于受众改善效果的卫生经济学测算、社会收益量化评估、模式解题效率的行业对标分析、成本效益专业核算等场景；也可用于项目全周期的综合价值评估、项目验收评估、行业标杆性认证。第三方机构的选取应遵循回避原则、专业匹配原则，评估过程应保持独立、客观，评估报告应明确评估方法、数据来源、测算逻辑、核心结论，具备可追溯性与可验证性。

7 评估流程

7.1 评估组织

宜明确评估的牵头部门或者责任人，指定专人协调各相关方沟通，宜在业务不同阶段（如立项，业务上线前或者出现重大调整、拓展新场景时）及时开展或更新业务的可持续社会价值评估，并根据业务的特殊性及其复杂性灵活调整评估频次。

7.2 评估准备

7.2.1 明确评估目标

结合议题或项目所处发展阶段、业务管理需求、合规要求，明确本次评估的核心目标，包括但不限于：试点模式验证、规模化进度评估、年度目标达成度考核、项目验收、合规性审查、行业对标等。并在相关方之间达成共识。

7.2.2 明确评估范围

根据业务所属社会议题特性、受众群体和应用场景明确目标受众、实施周期、地域范围等要素，同时明确评估的核心对象，包括议题整体 SQR 目标、下属具体项目、关键落地场景等。

7.2.3 组件评估团队

根据评估目标与范围，组建专项评估团队，明确团队核心职责分配，包括评估协调、数据管理负责、指标审核负责、外部专家顾问、合规审查负责等。评估团队成员应具备与评估内容匹配的专业能力，涉及专业度高、争议性大的评估内容，应引入外部行业专家、第三方专业机构参与。

7.2.4 制订评估方案

参照本文件第5章评估总则、第6章评估体系，编制详细的评估实施方案，方案应包括：

- a) 评估对象与评估周期；
- b) 评估方与业务方共建，首先基于业务团队设定长期目标以及实现目标须达成的必要条件；其次将必要条件按照SQR评估体系明确质量、规模、影响三个维度的核心达成要求；最后按照业务实现逻辑将终局目标分别倒推拆解形成中期指标以及当年（本年度）的指标。
- d) 各指标的定义、基线、目标值、权重、计算方式、数据来源与测度方法；
- e) 数据采集、测试、分析的实施计划与时间节点；
- f) 各环节工作分工与责任主体；
- g) 风险应对预案，针对数据缺失、实验失败、利益相关方不配合、目标重大偏离等情况，制定对应的处置方案；
- h) 制定评估结果的填报要求、审批流程与发布规则。

7.3 评估实施

7.3.1 概述

在完成评估准备工作后，应按照评估方案，遵循本文件规定的SQI评估体系要求，分步骤实施评估工作。针对业务所处不同阶段（例如：试点阶段、规模化阶段、持续运营阶段），应差异化设置评估实施的核心重点，适配业务发展规律。

7.3.2 评估阶段适配

a) 针对试点阶段议题或项目，应开展全面的质量专项评估，重点验证模式有效性，规模、影响维度可采用简化评估；

b) 针对规模化阶段议题或项目，应开展质量及规模的全面评估，同步开展影响维度的预评估，重点验证规模化的质量稳定性与覆盖效率；

c) 针对持续运营阶段议题或项目，应开展质量、规模、影响全维度全面评估，重点验证行业带动效应与长期可持续性；

7.3.3 动态监测与调整

a) 定期复盘指标达成情况，调整阶段目标

建立业务SQI指标的持续监测机制，通过项目季度进展反馈、运营数据分析、受众反馈跟踪、投诉建议处理等方式，动态跟踪指标变化情况，确保项目社会影响可控、可解释、可及时纠偏。

b) 遇重大变更时重新评估指标合理性。

重点验证评估方法的科学性、指标设置的合理性、评估结果的准确性，以及改进措施的落地效果，形成审查结论，持续优化评估工作与项目实施。

8 结果运用与持续改进

8.1 评估结果与应用

评估结果应作为可持续社会价值创新业务战略决策、项目管理、资源配置的核心依据，为相关主体提供全维度决策支持，宜用于优化项目设计、资源分配和风险防控。

8.2 持续改进和反馈

宜建立SQI评估体系与评估工作的反馈与持续改进机制，广泛收集相关方对评估工作的反馈意见，定期对评估方法、指标体系、实施流程、测评工具进行优化升级，吸纳行业实践成果、技术发展成果与各利益相关方的反馈意见，保障评估体系的科学性、适配性与前瞻性。

附 录 A
(资料性)
XXX 业务的可持续社会价值创新评估示例

附录 B
(资料性)
XXX 业务的可持续社会价值创新评估示例

B.1 XXXX

B.1.1 XXXX

B.1.1.1 XXXX

图 B.1 XXXX

表 B.1 XXXX

XXXX	XXXX
XXXX	XXXX — XXXX

参 考 文 献

[1]
