

国家职业技术技能标准

职业编码：2-02-30-11

数字化管理师

(2021 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国工业和信息化部

制定

说 明

为贯彻落实《关于深化人才发展体制机制改革的意见》，推动实施人才强国战略，促进专业技术人员提升职业素养、补充新知识新技能，实现人力资源深度开发，推动经济社会全面发展，根据《中华人民共和国劳动法》有关规定，人力资源社会保障部联合工业和信息化部组织有关专家，制定了《数字化管理师国家职业技术技能标准（2021年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 市场监管总局办公厅 统计局办公室关于发布人工智能工程技术人员等职业信息的通知》（人社厅发〔2019〕48号）为依据，按照《国家职业技术技能标准编制技术规程》有关要求，坚持“以职业活动为导向、以专业能力为核心”的指导思想，在充分考虑科技进步、社会经济发展和产业结构变化对数字化管理师专业要求的基础上，以客观反映数字化管理师发展水平及其对从业人员的专业能力要求为目标，对数字化管理师从业人员的专业活动内容进行规范细致描述，明确了各等级专业人员的工作领域、工作内容以及知识水平、专业能力要求。

二、本《标准》为首次制定，依据有关规定将本职业分为初级、中级、高级三个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求、权重表和附录等五个方面内容。

三、本《标准》编制工作在人力资源社会保障部专业技术人员管理司、工业和信息化部人事教育司、中国就业培训技术指导中心的指导下，由钉钉（中国）信息技术有限公司具体组织实施。

四、本《标准》主要起草单位有：钉钉（中国）信息技术有限公司、阿里巴巴（中国）有限公司、阿里云计算有限公司、杭州乌鸪科技有限公司、天津拓思创意科技有限公司、天津财经大学、浙江大学、杭州朝阳橡胶有限公司、云南建投有限公司、中山大学、广州立白企业集团有限公司等。主要起草人有：吴蕾、刘磊、叶军、陈芳、王艺树、杨猛、吴振昊、张帆、施国辉、胡璇、郭斌、郑励、吴睿、王艳武、张宏斌、崔永志、单宇恒、谢柏芳、令狐荣茂、阳婷、程川、窦志铭、侯杰、余超、胡喆。

五、本《标准》主要审定人员有：耿小庆、杨尊琦、陈力、张建伟、龙军、石刚、华迎、赵宁、郑春贤、浦军、李健、周世坤、贾成千。

职业编码：2-02-30-11

六、本《标准》经人力资源社会保障部、工业和信息化部批准，自颁布之日起施行。

数字化管理师

国家职业技术技能标准

(2021 年版)

1 职业概况

1.1 职业名称

数字化管理师

1.2 职业编码

2-02-30-11

1.3 职业定义

使用数字化智能移动办公平台，进行企业或组织的人员架构搭建、运营流程维护、工作流协同、大数据决策分析、上下游在线化连接，实现企业经营管理在线化、数字化的人员。

1.4 专业技术等级

本职业共设三个等级，分别为：初级、中级、高级。

1.5 职业环境条件

室内，常温。

1.6 职业能力特征

具有一定的学习能力、计算能力、表达能力及分析、推理和判断能力。

1.7 普通受教育程度

大学专科学历（或高等职业学校毕业）。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训时间

数字化管理师需按照本《标准》的职业要求参加有关课程培训，完成规定学时，取得学时证明。初级 60 标准学时，中级 90 标准学时，高级 120 标准学时。

1.8.2 培训教师

承担初级、中级理论知识或专业能力培训任务的人员，应具有相关职业中级及以上专业技术等级或相关专业中级及以上职称。

承担高级理论知识或专业能力培训任务的人员，应具有相关职业高级专业技术等级或相关专业高级职称。

1.8.3 培训场所设备

理论知识和专业能力培训所需场地为标准教室或线上平台，必备的教学仪器设备包括计算机、网络、软件及相关硬件设备。

1.9 专业技术考核要求

1.9.1 申报条件

——取得初级培训学时证明，并具备以下条件之一者，可申报初级专业技术等级：

- (1) 取得技术员职称。
- (2) 具备相关专业大学本科及以上学历（含在读的应届毕业生）。
- (3) 具备相关专业大学专科学历，从事本专业技术工作满1年。
- (4) 技工院校毕业生按国家有关规定申报。

——取得中级培训学时证明，并具备以下条件之一者，可申报中级专业技术等级：

- (1) 取得助理工程师职称后，从事本专业技术工作满2年。
- (2) 具备大学本科学历，或学士学位，或大学专科学历，取得初级专业技术等级后，从事本专业技术工作满3年。
- (3) 具备硕士学位或第二学士学位，取得初级专业技术等级后，从事本专业技术工作满1年。
- (4) 具备相关专业博士学位。
- (5) 技工院校毕业生按国家有关规定申报。

——取得高级培训学时证明，并具备以下条件之一者，可申报高级专业技术等级：

- (1) 取得工程师职称后，从事本专业技术工作满3年。
- (2) 具备硕士学位，或第二学士学位，或大学本科学历，或学士学位，取得中级专业技术等级后，从事本专业技术工作满4年。
- (3) 具备博士学位，取得中级专业技术等级后，从事本专业技术工作满1年。

(4) 技工院校毕业生按国家有关规定申报。

1.9.2 考核方式

分为理论知识考试以及专业能力考核。理论知识考试、专业能力考核均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格，考核合格者获得相应专业技术等级证书。

理论知识考试以闭卷笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；专业能力考核以开卷实操考试、上机实践等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应具备的技术水平。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1: 15，且每个考场不少于 2 名监考人员；专业能力考核中的考评人员与考生配比不低于 1: 5，且考评人员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 考核时间

理论知识考试时间不少于 90 分钟；专业能力考核时间：初级不少于 90 分钟，中级不少于 100 分钟，高级不少于 120 分钟。

1.9.5 考核场所设备

理论知识考试在标准教室内或线上平台进行，专业能力考核在配备符合相应等级专业技术考核的设备和工具（软件）系统等的实训场所、工作现场或线上平台进行。

2 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵守法律，保守秘密。
- (2) 尊重科学，客观公正。
- (3) 诚实守信，恪守职责。
- (4) 爱岗敬业，服务大众。
- (5) 勤奋进取，精益求精。
- (6) 团结协作，勇于创新。
- (7) 乐于奉献，廉洁自律。

2.2 基础知识

2.2.1 管理知识

- (1) 管理学基础知识
- (2) 统计学基础知识
- (3) 信息管理基础知识
- (4) 项目管理知识

2.2.2 软件与平台知识

- (1) 云计算基础知识
- (2) 编程基础知识
- (3) 数据库基础知识
- (4) 产品运营基础知识
- (5) 前端开发基础知识
- (6) 软件测试基础知识
- (7) 常用办公软件知识
- (8) 网络与信息安全

2.2.3 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识
- (2) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识

- (3) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识
- (4) 《中华人民共和国个人信息保护法》相关知识
- (5) 《中华人民共和国知识产权法》相关知识
- (6) 《网络安全等级保护条例》相关知识

3 工作要求

本标准对初级、中级、高级的专业能力要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 初级

职业功能	工作内容	专业能力要求	相关知识要求
1. 数字化组织管理	1.1 配置组织架构	1.1.1 能根据数字化平台通讯录的标准格式，处理组织信息 1.1.2 能导入员工有关信息，实现全员实名在线 1.1.3 能整理、汇总和分析组织的权责利关系 1.1.4 能根据组织职务、职责，配置部门、员工、角色、权限等信息 1.1.5 能调试数字化管理软件中的应用，实现正确调用组织架构	1.1.1 数字化组织管理原理 1.1.2 数字化组织管理优势 1.1.3 通讯录基础知识 1.1.4 组织架构知识 1.1.5 组织管理权限知识 1.1.6 软件账号基础知识 1.1.7 企业级软件与个人社交软件的区别
	1.2 管理组织架构	1.2.1 能自动生成员工人数，并进行结构性统计分析 1.2.2 能在线管理员工的入职、转正、合同、离职、休假等环节，并更新通讯录状态 1.2.3 能使用数字化管理软件配置基础考勤 1.2.4 能使用蓝牙、指纹、人脸识别考勤机等硬件设备采集考勤数据	1.2.1 员工管理基础知识 1.2.2 考勤基础知识 1.2.3 硬件设备操作方法
2. 数字化沟通管理	2.1 建立沟通平台	2.1.1 能建立沟通平台，实现员工、部门之间在线沟通 2.1.2 能建立清晰、友好的沟通界面，分类管理各种沟通群组 2.1.3 能操作常用群工具，建立活跃的群沟通氛围 2.1.4 能将应用通知、即时消息、系统通知聚合在同一消息界面	2.1.1 数字化沟通原则 2.1.2 沟通群组的运营方法
	2.2 传递沟通信息	2.2.1 能通过电话、短信等方式提醒接收者查阅消息 2.2.2 能使用在线文字、语音、视频、直播等多种工具开展沟通 2.2.3 能使用公告、置顶等多种方法发布群组消息通知 2.2.4 能快速检索文件、图片、聊天记录等信息 2.2.5 能编辑发布图文混排消息，	2.2.1 数字化沟通典型工具 2.2.2 数字化沟通方法技巧 2.2.3 数字化沟通典型场景

		提高沟通效果	
	2.3 保障沟通安全	2.3.1 能根据个人用户需求，配置安全沟通环境 2.3.2 能根据群组的用途，配置安全沟通环境 2.3.3 能使用加密工具保障个人沟通安全 2.3.4 能识别沟通安全隐患	2.3.1 沟通安全的基础知识 2.3.2 沟通安全的基本原则 2.3.3 加密工具的使用方法
3. 数字化协同管理	3.1 人员协同	3.1.1 能设置自定义标签、分类规则，实现人员检索 3.1.2 能模糊搜索通讯录，并通过组织架构关系、部门描述、职责描述等信息，找到相关人员	3.1.1 数字化协同的基础知识 3.1.2 人员标签管理知识
	3.2 文件协同	3.2.1 能建立文件协同管理的基础主页，并制订共享规则、权限规则 3.2.2 能在线发起、编辑、存储、分享、查询文件 3.2.3 能根据需求选择并使用文档类、表格类、思维导图类的协同软件和工具	3.2.1 协同办公基础知识
	3.3 会议协同	3.3.1 能预约、邀请、发起、维护在线语音、视频会议 3.3.2 能分享、录制屏幕信息，共享桌面，记录分享会议纪要	3.3.1 在线会议的价值 3.3.2 在线会议管理知识
	3.4 workflow 协同	3.4.1 能通过工具记录、查询、共享组织内人员日程和工作安排 3.4.2 能在线生成、发送、记录待办工作 3.4.3 能使用数字化流程设计的工具，创建在线表单，提升审批协作效率 3.4.4 使用日志类工具，创建日志模板，优化组织汇报制度	3.4.1 工作协同的基础知识 3.4.2 流程的典型类型 3.4.3 在线表单与传统表单的区别 3.4.4 在线表单配置方法 3.4.5 日志模板的配置方法
4. 数字应用开发管理	4.1 选择服务方案	4.1.1 能根据业务预算和需求，选择数字化服务的方案模式（IaaS/PaaS/SaaS） 4.1.2 能根据需求，找到对应的典型 SaaS 软件 4.1.3 能根据需求，选择匹配的低代码软件	4.1.1 IaaS/PaaS/SaaS 产品知识
	4.2 提供解决方案	4.2.1 能完成 SaaS 软件的应用初始化，包括数据导入、权限匹配、流程测试、数据联动等 4.2.2 能使用低代码工具搭建并发	4.2.1 配置软件的基础知识 4.2.2 自建应用的初级知识

		布应用 4.2.3 能在 0 代码模式下，搭建门户首页，个性化配置常用应用	
	4.3 建立业务平台	4.3.1 能提出业务软件在同一平台的基础方案 4.3.2 能实现人事、财务的常用功能数据互通，减少人工数据链接动作 4.3.3 能操作人事、财务、项目管理、供应链管理等常用数字化软件的基础功能	4.3.1 数字化平台基础知识 4.3.2 财务等岗位相关知识
	4.4 提供软件运维服务	4.4.1 能制作员工版本的软件说明文档 4.4.2 能登陆管理后台，完成常用功能与权限的配置与修改	4.4.1 说明文档的制作方法 4.4.2 管理后台的操作方法
5. 数据管理	5.1 采集数据	5.1.1 能操作数据采集的常用软件、硬件，通过配置基础字段完成数据采集 5.1.2 能发现数据采集时的报错和异常问题	5.1.1 数据收集知识 5.1.2 软硬件数据采集方法
	5.2 分析数据	5.2.1 能利用软件自带的的功能，导出自动生成的数据报表、图形报表 5.2.2 能制订推送规则，将数据报表推送给使用者	5.2.1 数据分析工具知识 5.2.2 数据可视化基础知识

3.2 中级

职业功能	工作内容	专业能力要求	相关知识要求
1. 数字化组织管理	1.1 配置组织架构	1.1.1 能配置组织架构的高级模式，实现父级-子级组织关联，通讯录、流程互访 1.1.2 能设置外包部门、实习员工、保密部门等的组织架构，实现组织、权限隔离 1.1.3 能配置与数字化软件数据打通的网络类硬件设备，实现组织内员工和设备无障碍互访	1.1.1 组织架构的典型模式 1.1.2 关联组织知识 1.1.3 组织权限的应用知识 1.1.4 权限的设置办法 1.1.5 网络类硬件设备知识
	1.2 管理组织架构	1.2.1 能配置高级模式的考勤模式，实现多时段、多班组考勤 1.2.2 能操作培训应用，构建线上线下相结合的培训模式，实现培训课程与员工能力层级智能关联 1.2.3 能操作薪酬软件，实现薪酬数据自动计算，安全、高效发送工资条 1.2.4 能设计、采集、处理绩效考评的数据，实现自动推送和查询	1.2.1 数字化人力资源管理的价值 1.2.2 考勤管理知识 1.2.3 培训软件知识 1.2.4 薪酬软件知识 1.2.5 绩效软件知识
2. 数字化沟通管理	2.1 建立沟通平台	2.1.1 能配置通知推送功能，将不同应用、跨平台的软件消息通知集成到同一消息页面 2.1.2 能解决应用通知、即时消息、系统通知不在同一消息界面等问题	2.1.1 沟通平台的价值 2.1.2 推送信息基础知识
	2.2 传递沟通信息	2.2.1 能配置问答机器人、数据机器人等群插件工具，实现群机器人自动沟通问答模式 2.2.2 能建立专属用途的沟通消息组，在消息界面插入高频应用，提升效率 2.2.3 能组合多种沟通工具，实现信息高效传递	2.2.1 群机器人等群插件知识 2.2.2 消息组知识 2.2.3 消息组插件知识 2.2.4 数字化沟通典型场景
	2.3 保障沟通安全	2.3.1 能通过配置应用，规避沟通中各类信息截取、截获、身份欺骗的行为 2.3.2 能加密组织沟通信息 2.3.3 能纠正和防范沟通风险	2.3.1 安全沟通环境的重要性 2.3.2 各类沟通界面的安全管理办法 2.3.3 数据加密知识

3. 数字化协同管理	3.1 文件协同	<p>3.1.1 能按部门、项目等需求管理存储空间位置和容量</p> <p>3.1.2 能建立文件协同主页，配置文件获取、更新的规则，实现动态更新</p> <p>3.1.3 能建立分层、分角色的文档权限体系</p>	<p>3.1.1 常用协同软件和工具</p> <p>3.1.2 文档管理的基础知识</p> <p>3.1.3 文档的权限管理知识</p>
	3.2 会议协同	<p>3.2.1 能配置会议软件的日程、任务、场地、纪要等功能，实现在线化全流程管理</p> <p>3.2.2 能为大规模、跨组织、线上线下混合等会议场景提供会议管控保障</p> <p>3.2.3 能配置会议类智能硬件设备，连接相关软件，实现硬件和软件数据联动</p>	<p>3.2.1 大规模会管会控知识</p> <p>3.2.2 会议类智能硬件设备操作方法</p>
	3.3 workflow 协同	<p>3.3.1 能分析、绘制企业流程管理图，配置在线化流程</p> <p>3.3.2 能对流程进行分级、分类、分权限管理</p>	<p>3.3.1 制度、流程、组织、信息技术等关联</p> <p>3.3.2 流程管理图绘制方法</p>
4. 数字应用开发管理	4.1 选择服务方案	<p>4.1.1 能分析业务需求，制作需求文档</p> <p>4.1.2 能根据软件功能需求，输出解决方案文档</p>	<p>4.1.1 需求分析的具体方法</p> <p>4.1.2 匹配解决方案的判断方法（成本、时间、复杂度）</p>
	4.2 提供解决方案	<p>4.2.1 能通过应用搭建平台以0代码、低代码的方式创建流程、页面、表单</p> <p>4.2.2 能制订典型应用、典型接口的连接器方案</p> <p>4.2.3 能制订常用业务系统与审批流程互通方案</p> <p>4.2.4 能搭建具有本组织特色的数字化门户，自定义工作台，分类管理应用</p>	<p>4.2.1 自建应用的价值</p> <p>4.2.2 流程、表单、页面的区别</p> <p>4.2.3 低代码常用函数</p> <p>4.2.4 连接器知识</p> <p>4.2.5 集成开发的基础</p> <p>4.2.6 自定义工作台知识</p>
	4.3 建立业务平台	<p>4.3.1 能建设数字化人力资源管理平台，实现数字化的人事、招聘、培训、绩效、文化管理等</p> <p>4.3.2 能根据经营决策需求，建设数字化财务管理平台，实现数字化的应收应付、成本核算、财务报表等</p> <p>4.3.3 能建设数字化项目管理平台，实现文件管理、进度管理、任务指派自动化</p>	<p>4.3.1 数字化管理师与业务岗位的分工与协作知识</p> <p>4.3.2 数字化人力资源管理知识</p> <p>4.3.3 数字化财务管理知识</p> <p>4.3.4 数字化项目管理知识</p> <p>4.3.5 数字化供应链管理知识</p>

		4.3.4 能建设数字化供应链管理平台，接入内外部人员和流程，实现供应商管理、采购管理、销售、仓储自动化	
	4.4 提供软件运维服务	4.4.1 能委托第三方软件公司定制化开发，提出需求、验收项目 4.4.2 能开展新流程、新文化、新工具的培训 4.4.3 能日常维护与更新软件，确保使用顺畅	4.4.1 定制与集成的方法 4.4.2 软件培训的方法 4.4.3 软件维护的方法
5. 数据管理	5.1 采集数据	5.1.1 能配置数据采集工具高级模式下的字段和组件 5.1.2 能根据需求选择数据收集工具 5.1.3 能自建独立页面的表单，收集个性化需求的数据 5.1.4 能解决数据采集中的滞后、不准确等问题	5.1.1 数据库基础知识 5.1.2 在管理中数据时效性和准确性知识
	5.2 分析数据	5.2.1 能建立数据分析看板，进行实时、有效、精准的数据结果展示 5.2.2 能建立跨部门、跨业务的数据联动模式，实现数据上下游互联互通互操作 5.2.3 能使用系统组件建立分析数据模型	5.2.1 管理者数据驾驶舱、可视化数据看板知识 5.2.2 数据表单关联、数据接口知识

3.3 高级

职业功能	工作内容	专业能力要求	相关知识要求
1. 数字化组织管理	1.1 配置组织架构	1.1.1 能根据产业链需求，构建产业级组织架构 1.1.2 能建立上下游组织之间的虚拟架构，实现相关流程和应用互通	1.1.1 产业互联网知识 1.1.2 组织行为学知识
	1.2 管理组织架构	1.2.1 能重构组织架构，引入数字化部门、工作职责，为数字化转型提供组织保障 1.2.2 能发起战略升级、文化升级，推动数字化组织转型 1.2.3 能制订绩效保障方案，设定组织、部门、人员的数字化转型关键指标	1.2.1 组织变革知识 1.2.2 组织文化升级知识
2. 数字化平台管理	2.1 流程重塑	2.1.1 能发现管理中的冗余环节、滞后环节，实现流程优化 2.1.2 能制订流程优化的方案，降低时间成本 2.1.3 能借助数字化技术，实现数据互联、流程互联 2.1.4 能确定流程改造目标，并评估流程改造的价值	2.1.1 流程优化知识 2.1.2 流程重塑知识 2.1.3 流程评估与指标知识
	2.2 平台管理	2.2.1 能制订平台升级方案，实现组织架构、沟通、协作等在同一平台上的整合 2.2.2 能制订平台迁移方案，实现业务流程、数据等在同一平台上的整合 2.2.3 能集成相关软件和硬件设备，实现数据、账号、平台统一 2.2.4 能制定连接器和API接口方案，实现财务系统直接调用业务系统数据和人员系统数据 2.2.5 能应对常见网络安全攻击并维护系统安全	2.2.1 企业操作系统知识 2.2.2 数据中台知识 2.2.3 业务中台知识
3. 数据管理	3.1 设置数字化管理指标	3.1.1 能制订组织管理和业务经营管理数字化改进的关键指标 3.1.2 能设置关键改进的过程指标和结果指标 3.1.3 在目标达成过程中，能根据现实环境对数据指标进行及时的优化处理	3.1.1 设计数据指标的方法 3.1.2 指标开发的流程和建立指标地图的方法
	3.2 推动数据决	3.2.1 能基于数据分析发现业务管	3.2.1 数据分析方法

	策	理中的关键问题 3.2.2 能推动全体管理者决策模式升级,实现以数据为基础的管理决策	3.2.2 数据与业务关联知识 3.2.3 数据与决策关联知识
4. 咨 询 服 务	4.1 诊断与分析	4.1.1 能发现行业在数字化产业链中的机会与挑战,并输出行业现状分析报告 4.1.2 能找到本组织的数字化关键点,并输出数字化分析报告 4.1.3 能运用相关工具测量各项工作的数字化程度	4.1.1 市场环境分析方法 4.1.2 数字化程度测量工具知识
	4.2 输出方案	4.2.1 能制订数字化转型的总体战略规划 4.2.2 能拆解规划,制订短期、中长期的分步实施方案 4.2.3 能制订所在行业的数字化解决方案	4.2.1 战略管理知识 4.2.2 数字化转型方法论
	4.3 提供指导与培训	4.3.1 能制订人才能力提升培训方案 4.3.2 能制作培训大纲、教案等培训资源 4.3.3 能使用培训材料开展对技术人员、管理人员的专业能力培训	4.3.1 培训知识 4.3.2 人才能力模型知识

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		专业技术等级		
		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	20	15	10
相关知识要求	数字化组织管理	20	15	20
	数字化沟通管理	15	10	—
	数字化协同管理	15	10	—
	数字化应用开发管理	15	25	—
	数据管理	10	20	20
	数字化平台管理	—	—	20
	咨询服务	—	—	25
合计		100	100	100

4.2 专业能力要求权重表

项目		专业技术等级		
		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
专业 能力 要求	数字化组织管理	25	20	25
	数字化沟通管理	25	15	—
	数字化协同管理	20	20	—
	数字化应用开发管理	10	25	—
	数据管理	20	20	20
	数字化平台管理	—	—	25
	咨询服务	—	—	30
合计		100	100	100

5 附录

5.1 中英文术语对照表

序号	英文	中文
1	IaaS (Infrastructure as a Service)	基础设施即服务。指把 IT 基础设施作为一种服务通过网络对外提供，并根据用户对资源的实际使用量或占用量进行计费的一种服务模式。
2	PaaS (Platform as a Service)	平台即服务。所谓 PaaS 实际上是指将软件研发的平台作为一种服务，以 SaaS 的模式提交给用户。因此，PaaS 也是 SaaS 模式的一种应用。
3	SaaS (Software-as-a-Service)	软件即服务，即通过网络提供软件服务。SaaS 平台供应商将应用软件统一部署在自己的服务器上，客户可以根据工作实际需求，通过互联网向厂商订购所需的应用软件服务，按订购的服务多少和时间长短向厂商支付费用，并通过互联网获得 SaaS 平台供应商提供的服务。
4	App (Application)	应用，一般指手机和平板电脑的应用。本文特指各类运行的软件或系统，在移动端、电脑端的平台上有独立入口，即可视为一个应用。