

ICS 35.080
L 77



中华人民共和国国家标准

GB/T 33850—2017

信息技术服务 质量评价指标体系

Information technology service—Evaluation indicator system for service quality

2017-05-31 发布

2017-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 信息技术服务质量模型	2
4.1 概述	2
4.2 安全性	2
4.3 可靠性	3
4.4 响应性	3
4.5 有形性	3
4.6 友好性	4
5 信息技术咨询服务评价指标及测量	4
5.1 安全性	4
5.2 可靠性	6
5.3 响应性	9
5.4 有形性	10
5.5 友好性	12
6 设计与开发服务评价指标及测量	15
6.1 安全性	15
6.2 可靠性	16
6.3 响应性	19
6.4 有形性	21
6.5 友好性	23
7 信息系统集成实施服务评价指标及测量	26
7.1 安全性	26
7.2 可靠性	27
7.3 响应性	30
7.4 有形性	32
7.5 友好性	34
8 运行维护服务评价指标及测量	36
8.1 安全性	36
8.2 可靠性	38
8.3 响应性	41
8.4 有形性	43
8.5 友好性	45
9 数据处理服务评价指标及测量	48
9.1 安全性	48

9.2	可靠性	49
9.3	响应性	53
9.4	有形性	54
9.5	友好性	56
10	运营服务评价指标及测量	59
10.1	安全性	59
10.2	可靠性	60
10.3	响应性	64
10.4	有形性	65
10.5	友好性	68
11	评价过程	71
11.1	概述	71
11.2	确定需求	71
11.3	指标选型	72
11.4	实施评价	76
11.5	评价结果分级	77
附录 A (资料性附录)	指标、子特性、特性分值计算示例	78
参考文献		80

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本标准起草单位:中国电子技术标准化研究院、神州数码系统集成服务有限公司、浪潮软件集团有限公司、广州赛宝认证中心服务有限公司、上海翰纬信息管理咨询有限公司、广州南天电脑系统有限公司、北京信城通数码科技有限公司、北京合力金桥系统集成技术有限公司、北京护航科技有限公司、华中师范大学、北京紫光华宇软件股份有限公司、成都勤智数码科技有限公司、北京银信长远科技股份有限公司、重庆南华中天信息技术有限公司、成都信息化技术应用发展中心。

本标准主要起草人:周平、王志鹏、于秀明、尹正茹、李新、卢列文、刘瑞慧、寸丹梅、谢冬梅、刘玲、周平红、陈宏峰、刘志亮、熊世萍、郭浩、江毅、张帆、左天祖、刘清堂、但强、杜王旦、王秀、李洪刚、封卫、张璨、赵世宁。

信息技术服务 质量评价指标体系

1 范围

本标准建立了信息技术服务质量模型,规定了信息技术服务质量评价指标、测量方法以及质量评价过程等。

本标准适用于:

- a) 对自身信息技术服务质量进行评价的供方;
- b) 对供方提供的信息技术服务质量进行评价的需方;
- c) 实施信息技术服务质量评价的第三方。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的,凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 29264—2012 信息技术服务 分类与代码

3 术语和定义

GB/T 29264—2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

信息技术服务质量 **quality of information technology service**

信息技术服务的固有特性满足要求的程度。

3.2

服务协议 **service agreement**

服务需方和供方间签订的双方认可的书面协定。

注:包含了服务目标、服务内容、测度标准,以及其他约定的内容。

3.3

服务质量特性 **characteristic of service quality**

服务与要求有关的固有特性。

注1:“固有”就是指在某事或某物中本来就有的,尤其是那种永久的特性。

注2:赋予服务的特性(如:服务的价格)不是服务质量特性。

注3:改写 GB/T 19000—2008,定义 3.5.2。

3.4

供方 **supplier**

与需方签订协议,为其提供产品或服务的组织或个人。

注1:供方可能是承包商、生产方、供货商或零售商。

注2:在某些情形下,供方和需方属于同一组织。

[ISO/IEC 12207:2008]