



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 42749.2—2023

## 信息技术 IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第 2 部分：过程评估模型 (PAM)

Information technology—IT Enabled Services-Business Process Outsourcing  
(ITES-BPO) lifecycle processes—Part 2: Process assessment model (PAM)

(ISO/IEC 30105-2:2016, MOD)

2023-05-23 发布

2023-12-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 过程评估模型 .....	1
4.1 概述 .....	1
4.2 ITES-BPO 的过程评估模型结构 .....	2
4.3 评估指标 .....	4
4.4 过程能力度量 .....	6
5 过程绩效指标(1级) .....	7
5.1 通则 .....	7
5.2 ITES-BPO 生存周期过程中的基本实践和工作产出 .....	7
6 过程能力指标(1级~5级) .....	44
6.1 概述 .....	44
6.2 过程能力等级和过程能力特征 .....	44
附录 A(资料性) 过程评估模型的符合性 .....	59
附录 B(资料性) 工作产出特性 .....	63
参考文献 .....	93

## 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 GB/T 42749《信息技术 IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程》的第 2 部分。GB/T 42749 已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：过程参考模型 (PRM)；
- 第 2 部分：过程评估模型 (PAM)；
- 第 3 部分：度量框架 (MF) 和组织成熟度模型 (OMM)；
- 第 4 部分：术语和概念；
- 第 5 部分：指南。

本文件修改采用 ISO/IEC 30105-2:2016《信息技术 IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第 2 部分：过程评估模型 (PAM)》。

本文件与 ISO/IEC 30105-2:2016 相比做了下述结构调整：

- 4.1、4.2、4.3 和 4.4 对应 ISO/IEC 30105-2:2016 中的 3.1、3.2、3.3 和 3.4，因不属于术语和定义，单独成立第 4 章；
- 第 5 章对应 ISO/IEC 30105-2:2016 的第 4 章；
- 第 6 章对应 ISO/IEC 30105-2:2016 的第 5 章。

本文件与 ISO/IEC 30105-2:2016 的技术差异及其原因如下：

- 用规范性引用的 GB/T 42749.3—2023 替换了 ISO/IEC 30105-3 (见 4.2.4)，以适应我国的技术条件，增加可操作性；
- 增加了规范性引用文件 GB/T 42749.4—2023、ISO/IEC TR 20000-10:2018、ISO/IEC 33001:2015 (见第 3 章)、ISO/IEC 33003:2015 (见 6.1)，以适应我国的技术条件，增加可操作性；
- 更改了 PA 2.1 的通用实践顺序 (见 6.2.3.2)，与附录 A 表 A.1 相对应；
- 增加了 GP 2.1.6 (见 6.2.3.2)，与附录 A 表 A.1 相对应。

本文件做了下列编辑性改动：

- 对 4.2.4 的表 1 进行了重新编辑；
- 5.2 的所有表格添加对应表号；
- 增加了表 B.3 (见 B.3)，以定义工作产出；
- 删除了附录 C (资料性)“ISO/IEC 20000 系列标准和 ISO/IEC 30105:2016 间的关系”。

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。

本文件由全国信息技术标准化技术委员会 (SAC/TC 28) 提出并归口。

本文件起草单位：东软集团股份有限公司、东软云科技有限公司、金税信息技术服务股份有限公司、大连软件行业协会、护航科技股份有限公司、北京赛迪认证中心有限公司、中国电子技术标准化研究院、上海溪盎科技有限公司北京分公司、中电金信数字科技集团有限公司、信通达智能科技有限公司、六安市人民医院、广州市全投网络科技有限公司、北京泽创天成科技发展有限公司、北京和仲宁信息技术有限公司、黑龙江省网络空间研究中心、成都市大数据中心、广州赛宝认证中心服务有限公司、大连华信计算机技术股份有限公司、湖北省软件行业协会、新疆维吾尔自治区软件行业协会、成都泰一链科技有限

公司、北京德信永道信息技术服务有限公司。

本文件主要起草人：王晓平、黄默飞、熊健淞、尹宏、刘宏、马烈、于浩、陈锡民、白璐、侯均、王野平、赵振文、韩沫、董雷、曾令浩、张钊源、张明英、戚玉峰、田孟琴、于青、谷俊涛、但强、王萌、梁晓雁、赵世宁、杨军、张奇、汤维、吴鹏、刘靓、葛磊、杨泉、王鑫。

## 引 言

ITES-BPO 服务包括向服务提供方分配一项或多项 IT 赋能服务的业务外包过程,由服务提供方通过合适的技术提供服务。服务提供方负责根据预定的可度量的绩效指标,管理、交付、改进和执行外包业务过程。ITES-BPO 服务涵盖多样化的业务过程,例如财务、人员管理、行政管理、医疗护理、银行和金融服务、供应链管理、酒店和旅游、媒体、市场研究、数据分析、电信、生产加工等。这些服务将为全球的客户提业务解决方案,并构成客户核心服务交付链中的有机组成部分。

GB/T 42749 规定了 ITES-BPO 服务行业中生存周期过程的要求:

- 从为客户执行 ITES-BPO 服务的服务提供方角度,提供了适用于 ITES-BPO 服务行业所有方面的标准,适用于在不同行业内根据合同为客户提供 ITES-BPO 服务的任何服务提供方;
- 涵盖了 ITES-BPO 服务的整个生存周期,明确了良好实践的过程;
- 改进性标准,执行 ITES-BPO 服务的服务提供方可以根据本文件进行过程能力差距评估和改进;
- 通用型标准,适用于所有类型和性质的 ITES-BPO 服务;
- 为客户和服务提供方带来明确的投资回报;
- 提高服务交付的一致性、质量和可预测性。

ITES-BPO 服务中涉及的主要机构及其关系见图 1,其中包括客户、服务提供方和各层级的供应商。这与 ISO/IEC 20000-1:2018 中 8.3 所述的供应链关系基本一致。

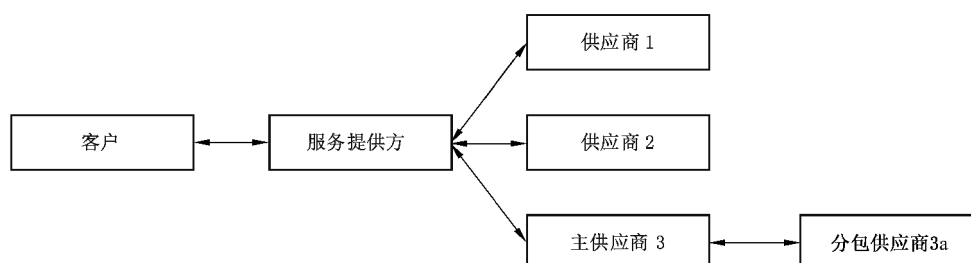


图 1 ITES-BPO 主要机构

GB/T 42749 各部分之间的关系描述见图 2。

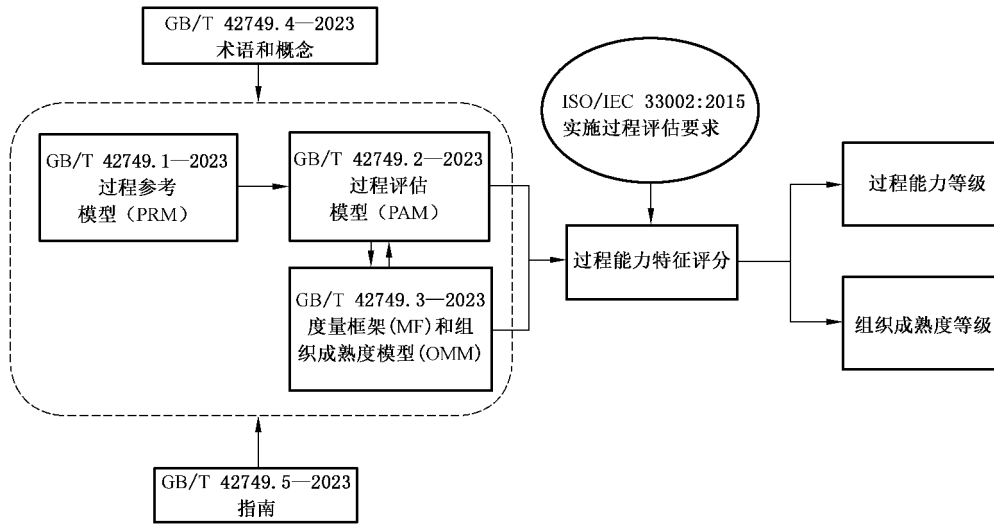


图 2 GB/T 42749 各部分之间的关系

GB/T 42749.1—2023 提供了过程参考模型,目的在于定义一组过程及其过程目的和过程成果。过程目的详细介绍了成功实施过程的结果,并为利益相关方带来投资回报;过程成果是可观察的实施结果,与客户和服务提供方获得的业务收益相匹配。

GB/T 42749.2—2023 提供了执行过程评估的示例模型,该模型以 GB/T 42749.1—2023 中的过程参考模型为基础并且与之直接兼容。通过 GB/T 42749.1—2023 外部过程参考模型提供过程维度。GB/T 42749.2—2023 的能力模型基于 GB/T 42749.3—2023 中定义的过程能力度量框架。通过采纳过程绩效和过程能力的完整指标集,对 ITES-BPO 过程参考模型和过程能力度量框架进行扩充。

GB/T 42749.3—2023 定义了过程能力度量框架和组织成熟度模型,为评估过程能力等级和组织成熟度等级明确了评估方法,有助于组织使用模型进行过程能力等级和组织成熟度等级评估。

GB/T 42749.4—2023 定义了 GB/T 42749 的术语和概念并描述了各部分的关系,为过程剪裁和应用提供指南,有助于使用者了解并应用 GB/T 42749。

GB/T 42749.5—2023 为使用 GB/T 42749 提供了指导,同时也为过程能力差距评估提供指导,有助于组织进行过程能力差距评估和过程改进。

GB/T 42749 明确了服务提供方执行 ITES-BPO 生存周期的过程要求。它定义了计划、确立、实施、经营、监控、评审、维持和改进其服务的过程。

# 信息技术 IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO)生存周期过程 第 2 部分:过程评估模型(PAM)

## 1 范围

本文件确立了过程评估模型,规定了过程评估指标和过程能力特征,为度量框架和组织成熟度模型提供了度量基础。

本文件适用于服务提供方提供 ITES-BPO 生存周期内的确保服务完整性的类似、相关的所有过程的能力评估指标。

## 2 规范性引用文件

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 42749.3—2023 信息技术 IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO)生存周期过程 第 3 部分:度量框架(MF)和组织成熟度模型(OMM)(ISO/IEC 30105-3:2016,MOD)

GB/T 42749.4—2023 信息技术 IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO)生存周期过程 第 4 部分:术语和概念(ISO/IEC 30105-4:2022,MOD)

ISO/IEC TR 20000-10:2018 信息技术 服务管理 第 10 部分:概念和术语(Information technology—Service management—Part 10: Concepts and terminology)

ISO/IEC 33001:2015 信息技术 过程评估 概念和术语(Information technology—Process assessment—Concepts and terminology)

ISO/IEC 33003:2015 信息技术 过程评估 过程测量框架要求(Information technology—Process assessment—Requirements for process measurement frameworks)

## 3 术语和定义

GB/T 42749.4—2023、ISO/IEC 33001:2015 和 ISO/IEC TR 20000-10:2015 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 过程评估模型

### 4.1 概述

在 ISO/IEC 33001:2015 里,过程评估模型指基于一个或多个过程参考模型评估某个既定过程质量特性的模型。

过程评估模型由 GB/T 42749.1—2023 确定的过程参考模型和本文件规定的过程能力特征构成,是 ITES-BPO 生存周期过程评估的基础,确保使用通用的评分准则形成评估报告。过程评估模型的具