《信息系统建设和服务能力评估标准》团体标准（征求意见稿）

编制说明

1. **任务来源与背景**

本标准由中国中小企业协会提出并归口，旨在为信息系统建设和服务行业提供统一的能力评价框架。随着数字经济快速发展，信息系统已成为支撑社会运行的核心基础设施，但行业存在能力参差不齐、服务规范缺失等问题。为推动企业能力提升、保障服务质量、促进产业健康发展，中国中小企业协会联合相关单位启动了该标准的研制工作。

1. **制定必要性与意义**
   1. 必要性：
   * 行业亟需统一标准：现有信息系统服务缺乏权威评估体系，需求方难以客观选择服务商，第三方机构评估缺乏依据。
   * 支撑政策落地：响应国家“数字化转型”“高质量发展”战略，推动《“十四五”中小企业成长规划》等相关政策实施。
   1. 意义：
   * 企业层面：引导企业对标能力要求，优化资源配置，提升技术水平与服务竞争力。
   * 行业层面：建立规范化评估机制，促进市场公平竞争，推动行业健康可持续发展。
   * 社会层面：保障信息系统安全稳定运行，支撑经济社会数字化转型的整体进程。
2. **主要工作过程**
   1. 前期调研：结合《“十四五”中小企业成长规划》等政策文件，分析行业现状及典型企业实践。
   2. 框架设计：参考GB/T1.12020《标准化文件的结构和起草规则》，构建标准体系框架，涵盖范围、术语、能力域、等级划分等核心内容。
   3. 内容研制：整合GB/T19000（质量管理）、GB/T29246（信息安全）等国家标准要求，结合行业实践形成能力要求细则。
   4. 征求意见：面向行业协会、企业、专家广泛征求意见，优化标准条款的科学性与可操作性。
   5. 专家评审：组织专家对标准进行论证，确保内容严谨性与一致性。
3. **标准框架与核心内容**

本标准共分为9章，核心内容包括：

* 1. 范围：明确标准适用对象及场景（服务提供方、需求方、第三方机构）。
  2. 术语与定义：统一关键术语（如“能力域”、“服务级别”）的定义。
  3. 基本要求：提出合规性、数据保护等基础性要求。
  4. 能力体系：
  + 能力域：运营、管理、实现、改进四大维度。
  + 能力等级：从CS1级（初始级）到CS5级（杰出级）逐级递进，覆盖全生命周期能力要求。
  1. 能力要求：细化各等级在战略管理、质量保障、供应商管理等实践域的具体指标。
  2. 实施与监督：明确标准落地路径及持续改进机制。

1. **制定原则与依据**
   1. 原则：
   * 科学性：基于行业实践与理论研究，确保标准内容客观合理。
   * 系统性：覆盖能力全链条，形成层级分明、逻辑一致的标准体系。
   * 可操作性：结合企业实际需求，避免脱离实际的抽象要求。
   * 兼容性：与GB/T19000、GB/T29246等国家标准无缝衔接。
   1. 依据：
   * 政策文件：《“十四五”中小企业成长规划》《促进中小企业发展规划（2016-2020年）》。
   * 国家标准：GB/T19000（质量管理）、GB/T29246（信息安全管理体系）。
   * 行业实践：参考CMMI模型、ITIL框架等国际先进理念，结合国内企业案例优化。
2. **与现有标准的关系**
   1. 纵向衔接：本标准是《“十四五”中小企业成长规划》在信息系统服务领域的具体落实，与《中小企业专精特新评定准则》形成互补。
   2. 横向协同：兼容GB/T24405（IT服务管理）、GB/T33136（数据中心服务能力）等标准，避免重复与冲突。
3. **主要技术指标说明**
   1. 能力等级划分：
   * CS1-C5级：逐级提升，覆盖从基础服务到行业领先的全能力链，高等级包含低等级全部要求。
   * 核心特征：如CS5级需具备量化技术驱动、智能化服务交付、全球化竞争力等。
   1. 能力域与实践域：
   * 能力域：运营（战略/质量/交付）、管理（规划/风险/人力）、实现（实施支持）、改进（延续性/性能）。
   * 实践域：细化至27个实践组，如“需求开发与管理”“供应商协议管理”等，确保可落地执行。
4. **征求意见处理**

在标准征求意见阶段，共收到来自行业协会、企业、科研院所的反馈意见50余条，主要涉及术语准确性、能力等级指标细化、合规性要求强化等方面。经专家论证，采纳合理建议20余条，对标准条款进行优化完善，确保内容科学性与广泛适用性。

1. **实施与展望**
   1. 实施路径：
   * 宣贯培训：面向企业、第三方机构开展标准解读与培训。
   * 试点应用：选择典型城市或行业先行试点，总结经验后全面推广。
   * 监督机制：联合政府、行业协会建立动态监管体系，定期发布评估报告。
   1. 持续改进：
   * 根据技术发展与市场需求，每3-5年滚动修订标准，纳入人工智能等新技术能力要求。
   * 推动与国际标准接轨，提升我国在国际信息系统服务领域的话语权。

中国中小企业协会

2025年2月21日