

数网信认证服务（北京）有限公司

数据服务能力技术规范

文件编号: DNI-GZ-JS-46-01

技术规范编号: CTS DNISC1104-2026

文档版本: A/0

编制: 技术部 日期: 2026.02.12

审核: 杨舒 日期: 2026.02.12

批准: 杨舒 日期: 2026.02.12

受控状态:

受控文件

发布日期: 2026 年 02 月 12 日

实施日期: 2026 年 02 月 12 日

1.适用范围

本规范适用于对我机构实施数据服务能力服务认证活动的指导, 本项目采用评分+服务特性测评相结合的方式, 服务特性测评建议采用顾客调查的方式并应在实施了数据服务提供过程、数据服务管理过程评估后进行, 评分的维度包括数据服务提供过程、数据服务管理过程, 共 2 个维度。

服务提供过程的评估是通过抽取近 1 年内的 1 个完工项目后对该项目全过程项目资料进行评估, 不对目前正在进行的数据服务项目活动进行评价, 所以不涉及对临时服务现场的评估。

2.规范性引用文件

- CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》
- CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》
- GB/T27400 《合格评定 服务认证技术通则》
- RB/T301 《合格评定 服务认证技术通则》
- RB/T024 《合格评定 服务认证技术应用指南》
- GB/T27065 《合格评定 产品、过程、服务认证机构通用要求》
- T/SCBDIF 001-2020 《数据服务企业能力评估规范》

3.术语与定义

3.1 能力等级

数据服务能力由低到高依次分为: A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级, 共五个等级。

3.2 能力维度

依据服务认证基本要求, 数据服务企业能力评估设置 3 个维度: 服务管理能力部分、服务提供能力部分、服务特性测评部分。

3.3 等级通过的准则

数据服务提供过程部分和数据服务管理过程部分总分均设置 100 分, 只有当这 2 部分的得分均达到申请等级对应的要求时, 申请的能力等级才能通过。

4.评分标准

4.1 数据服务管理能力部分

一级类目	二级子类目	分值
一、企业基本情况 (10分)	1.注册资金 (0-5 分)	
	企业注册资金小于 50 万	0
	企业注册资金大于 (含) 50 万, 小于 500 万	1
	企业注册资金大于 (含) 500 万, 小于 1000 万	2
	企业注册资金大于 (含) 1000 万, 小于 3000 万	3
	企业注册资金大于 (含) 3000 万, 小于 1 亿	4
	企业注册资金在 1 亿 (含) 以上	5
	2.企业规模 (0-5 分)	
	企业员工总数在 10 人以下	0
	企业员工总数大于 (含) 10 人, 小于 50 人	1
	企业员工总数大于 (含) 50 人, 小于 300 人	2
	企业员工总数大于 (含) 300 人, 小于 500 人	3
	企业员工总数大于 (含) 500 人, 小于 1000 人	4
	企业员工总数大于 (含) 1000 人	5
二、经营业绩 (25分)	1.数据服务总收入 (0-9 分)	
	近两年数据服务总收入小于 200 万	0-2
	近两年数据服务总收入大于 (含) 200 万, 小于 500 万	2-3
	近两年数据服务总收入大于 (含) 500 万, 小于 1000 万	3-4
	近两年数据服务总收入大于 (含) 1000 万, 小于 3000 万	4-5
	近两年数据服务总收入大于 (含) 3000 万, 小于 5000 万	5-7
	近两年数据服务总收入达 (含) 5000 万以上	7-9
	2.数据服务收入占比 (0-8 分)	
	上一会计年度数据服务收入占企业总收入的比例小于 20%	0-2
	上一会计年度数据服务收入占企业总收入的比例介于 20%-30%之间	2-3

	上一会计年度数据服务收入占企业总收入的比例介于 30%-40%之间	3-4
	上一会计年度数据服务收入占企业总收入的比例介于 40%-50%之间	4-6
	上一会计年度数据服务收入占企业总收入的比例大于 50%	6-8
	3.数据服务收入增长 (0-8 分)	
	近两年数据服务收入增幅小于 5%	0-2
	近两年数据服务收入增幅介于 5%-10%之间	2-3
	近两年数据服务收入增幅介于 10%-20%之间	3-4
	近两年数据服务收入增幅介于 20%-30%之间	4-6
	近两年数据服务收入增幅达 30%以上	6-8
三、团队结构 (15)	1. 研发人员规模 (0-5 分)	
	研发人员数量占企业员工总数的比例介于 10%-15%之间	0-1
	研发人员数量占企业员工总数的比例介于 15%-20%之间	1-2
	研发人员数量占企业员工总数的比例介于 20%-25%之间	2-3
	研发人员数量占企业员工总数的比例介于 25%-30%之间	3-4
	研发人员数量占企业员工总数的比例达 30%以上	4-5
	2.研发人员学历结构 (本科及以上) (0-5 分)	
	本科学历以上研发人员数量占企业研发人员总数的比例低于 40%	0-1
	本科学历以上研发人员数量占企业研发人员总数的比例介于 40%-50%之间	1-2
	本科学历以上研发人员数量占企业研发人员总数的比例介于 50%-70%之间	2-3
	本科学历以上研发人员数量占企业研发人员总数的比例介于 70%-80%之间	3-4
	本科学历以上研究人員数量占企业研发人員总数的比例达 80%以上	4-5
	3.研发人员学历结构 (研究生或副高级及以上) (0-5 分)	
	研究生学历或副高级职称以上研发人员数量占企业研发人员总数的比例低于 5%	0-2
	研究生学历或副高级职称以上研发人员数量占企业研发人员总数的比例介于 5%-10%之间	2-3
研究生学历或副高级职称以上研发人员数量占企业研发人员总数的比例介于 10%-15%之间	3-4	
研究生学历或副高级职称以上研发人员数量占企业研发人员总数的比例达 15%以上	4-5	
四、创新能	1.研发费用占比 (0-5 分)	

力 (30分)	上一会计年度数据服务投入的研发费用占主营收入的比例小于 3%	0-1	
	上一会计年度数据服务投入的研发费用占主营收入的比例介于 3%-5%之间	1-2	
	上一会计年度数据服务投入的研发费用占主营收入的比例介于 5%-6%之间	2-3	
	上一会计年度数据服务投入的研发费用占主营收入的比例介于 6%-8%之间	3-4	
	上一会计年度数据服务投入的研发费用占主营收入的比例达 10%以上	4-5	
	2.知识产权数量 (0-10 分)		
	0-4 项	0-2	
	4-8 项	2-4	
	8-16 项	4-6	
	16-24 项	6-8	
	24 项以上	8-10	
	3.数据服务项目 (产品) 技术先进性, 项目效果评价 (0-15 分)		
	项目 (产品) 技术国内领先, 项目目标得到了有效实现	10-15	
	项目 (产品) 技术成熟, 项目目标基本实现	6-10	
	项目 (产品) 技术可靠, 项目目标部分实现	3-6	
项目 (产品) 技术有待提升, 项目目标尚未实现	0-3		
五、管理能力 (10分)	1.各类管理制度是否健全并有效实施 (0-10 分)		
	管理制度健全, 覆盖企业各个管理层面	8-10	
	管理制度较完善, 覆盖企业核心管理层面	5-8	
	管理制度正在起步建设阶段	2-5	
	管理制度缺失, 但计划开展相关工作	0-2	
六、资质、荣誉情况 (10分)	1.通过的管理体系、企业资质, 获得荣誉的情况 (0-10 分)		
	企业通过的各类管理体系、取得的信息化资质, 每项得 0.5 分, 最多 4 分	0-4	
	项目 (产品) 入选国家级优秀案例, 企业或项目 (产品) 获得国家级竞赛奖项、表彰, 每项得 0.5 分, 最多 3 分	0-3	
	项目 (产品) 入选省部级优秀案例, 企业或项目 (产品) 获得省部级竞赛奖项、表彰, 每项 0.4 分, 最多 2 分	0-2	
	项目 (产品) 入选市县级优秀案例, 企业或项目 (产品) 获得省部级竞赛奖项、表彰, 每项 0.25 分, 最多 1 分	0-1	

	总分	100
--	----	-----

4.2 数据服务提供能力部分

一级类目	二级子类目	参考分值
一、售前服务 (20分)	1.需求开发 (10 分)	
	无人对接客户进行需求调研	0
	有人对接客户进行需求调研, 但不是专人	0-3
	有专人对接客户进行需求调研, 但不能提供专业能力证明	4-5
	有专人对接客户进行需求调研, 且能提供专业能力证明	6-7
	有专人对接客户进行需求调研, 且能提供专业能力证明, 且能提供详细专业的需求调研报告	8-9
	有专人对接客户进行需求调研, 且能提供专业能力证明, 且能提供详细专业的需求调研报告, 且沟通过程合规合法	9-10
	2.方案策划能力 (10 分)	
	方案策划人员无相关专业技术工作经历	0
	方案策划人员有相关专业技术工作经历	0-5
方案策划人员有相关专业技术工作经历, 且方案策划人员工作经历 1 年以上	6-7	
方案策划人员有相关专业技术工作经历, 且方案策划人员工作经历 1 年以上, 且方案评审活动规范, 有评审检查单	8-10	
二、售中服务 (60分)	1.业务流程的执行情况 (10 分)	
	大部分活动未完全按照业务流程执行	0-3
	大部分活动均按照业务流程执行	4-5
	2.数据服务质量水平 (40 分)	
	因服务交付不及时, 或数据错误给客户造成损失	0
	服务成果交付及时, 成果质量基本符合合同约定的质量标准	30-35
	服务成果交付及时, 成果质量完全符合合同约定的质量标准	36-40
	3.客户关系维护能力 (10 分)	
服务过程与客户的沟通基本没有	0	
服务过程中服务人员按照合同约定定期与客户进行沟通, 但沟通过程不受公司监控	1-5	
服务过程中服务人员按照合同约定定期与客户进行沟通, 且沟通过程受公司监控, 并针对沟通结果及时进行处理	6-10	
三、	1.售后服务组织机构 (5 分)	

售后 服务 (20 分)	与方案中策划的大部分不一致	0
	与方案中策划的基本一致	1-3
	与方案中策划的完全一致	4-5
	2.售后服务活动的规范性 (10 分)	
	与客户及用户接触的各项售后服务活动均较为随意, 未按公司相关规范执行	0
	与客户及用户接触的关键售后服务活动基本按公司相关规范执行	1-5
	与客户及用户接触的关键售后服务活动均按公司相关规范执行	6-8
	与客户及用户接触的关键售后服务活动均按公司相关规范执行	9-10
	3.管理人员对售后服务活动的监控 (5 分)	
	管理人员对售后服务提供人员的服务监督基本没有	0
	管理人员能基本按策划的售后服务方案对售后服务提供人员的服务进行监督	2-3
	管理人员能完全按策划的售后服务方案对售后服务提供人员的服务进行有效监督	4-5
总分		100

4.3 服务特性测评部分

活动	测评内容	A 级要求	AA 级要求	AAA 级要求	AAAA 级要求	AAAAA 级要求
1	抽查客户满意度调查活动相关记录	满意度平均得分 90 分以上 (含) ; 投诉处理及时有效。	满意度平均得分 92 分以上 (含) ; 投诉处理及时有效。	满意度平均得分 95 分以上 (含) ; 投诉处理及时有效。	满意度平均得分 96 分以上 (含) ; 无重大投诉, 一般投诉处理及时有效。	满意度平均得分 98 分以上 (含) ; 无重大投诉, 一般投诉处理及时有效。
2	审核现场对顾客/用户进行电话抽样调查并记录。(重点记录通过调查得出的与该行业服务特性相关的定性或定量值, 与对应对级要求进行比较, 得出评价意见)	满意度平均得分 90 分以上 (含) ; 投诉处理及时有效。	满意度平均得分 92 分以上 (含) ; 投诉处理及时有效。	满意度平均得分 95 分以上 (含) ; 投诉处理及时有效。	满意度平均得分 96 分以上 (含) ; 无重大投诉, 一般投诉处理及时有效。	满意度平均得分 98 分以上 (含) ; 无重大投诉, 一般投诉处理及时有效。

附录 1:评价人日计算依据

序号	申请等级	评价总人日 (人/天)
1	AAAAA 级	4
1	AAAA 级	3
2	AAA 级	2
3	AA 级	2
4	A 级	2

注 1: 组织有效人数包括认证范围覆盖范围内所有从事服务活动的人员, 包括全职雇员、兼职雇员和临时雇员。

注 2: “审查时间计算”表中的审查时间包含文件审查、服务管理审核等审查活动所需审查时间。当申请组织满足可减少审查活动的条件, 审查时间可相应合理减少审查时间。

注 3: 本表审查人日数不包括审查员旅途时间。

注 4: 安排现场审查的时间不少于最终确定的审查总时间的 80%, 其余审查时间用于考虑审查策划和撰写报告的时间。

注 5: 审查人日核算参照服务认证要求执行, 同时审查人日不应低于 1 人日。

附录 2:认证人员的要求

参加大数据安全管理体系认证的人员除了具有 GB/T19011 中 7.2.2 所述的职业素质和 7.2.3.2 所述的通用知识和技能外，还应符合我机构的以下条件：

- a) 审查员人应具备一般服务认证资格，计算机相关专业毕业，4 年以上计算机相关专业工作经历；
- b) 通过公司组织的专业培训并考核合格；
- c) 完成公司组织的专业能力和综合能力考试，成绩合格；
- d) 认证人员的能力评价执行公司的《认证人员能力评价准则》。

