





## 目 录

1	范围	4
2	规范性引用文件	4
3	术语和定义	4
4	服务管理要求	4
4.1	领导和承诺	4
4.2	组织的角色、责任和权限	4
4.3	服务规划	4
4.4	服务保障	5
4.5	服务监督	5
4.6	不符合与纠正措施	5
4.7	沟通管理	5
4.8	风险管理	5
4.9	突发事件管理	5
4.10	服务改进	5
5	服务特性要求	6
5.1	需求沟通	6
5.2	方案设计	6
5.3	项目实施	6
5.4	系统测试	7
5.5	验收交付	7
5.6	售后服务	8
5.7	安全服务	8
5.8	客户关系维护	8
5.9	项目档案管理	8
5.10	项目成员意识水平	8
6	评价方法	9
6.1	服务管理要求评价方法	9
6.2	服务特性要求评价方法	9
7	认证结果	9
	附录A 服务管理要求评价指标	10
	附录B 服务特性要求评价指标	11
	附录C 服务评价指标的评分原则	12

# 信息系统集成技术规范

## 1 范围

本技术规范为我机构开展信息系统集成服务认证的认证依据，归属于SC11科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）的服务认证领域，规定了信息系统集成服务管理要求、服务特性要求以及相应的评价方法。

## 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 19011-2021 管理体系审核指南

GB/T 27400-2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

## 3 术语和定义

规范性引用文件中界定的术语和定义适用于本文件。

服务管理 service management

为实现特定目标，服务提供者针对与顾客接触过程实施指挥，协调和控制的活动。

服务特性 service characteristic

由顾客服务体验的一项或一组可区分的特征，通常是无形的。

注1：服务特性可从功能性，感官性，行为性，时间性，人因功效学等方面提出。

注2：服务特性可以是定性的或定量的。

## 4 服务管理要求

### 4.1 领导和承诺

最高管理者应通过以下活动，证实其对信息系统集成服务管理的领导和承诺：

- a) 确保将服务管理要求整合到组织的服务过程和交付过程中；
- b) 确保信息系统集成所需资源可用；
- c) 确保信息系统集成达到预期结果；
- d) 指导并支持相关人员为信息系统集成的服务绩效作出贡献；
- e) 促进持续改进；
- f) 支持其他相关管理角色在职责范围内证实其领导作用。

### 4.2 组织的角色、责任和权限

最高管理层应确保与信息系统集成服务相关角色的责任和权限在组织内得到分配和沟通，组织应设立或指定专门从事信息系统集成服务工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置。

### 4.3 服务规划

组织应对服务提供者与客户接触的服务过程的程序和规范性要求进行策划，以确保：

- a) 服务过程质量有保证；
- b) 服务交付及时、满意。

#### 4.4 服务保障

组织应为信息系统集成服务过程和服务交付提供文件、人员、设施设备、知识、技术、财务资源保障。

#### 4.5 服务监督

组织应建立服务监督机制，对信息系统集成服务全生命周期各个阶段在进度、质量、成本、安全、环保、风险、合规等方面进行有效监督、协调和持续改进，以顺利完成项目目标，增强客户满意。

#### 4.6 不符合与纠正措施

当发生不符合时，组织应：

- a) 对不符合做出反应，且适用时：
  - 1) 采取措施，对其予以控制和纠正；
  - 2) 对不良后果及时进行服务补救；
- b) 通过以下活动，评价采取消除不符合原因的措施的需求，以防止不符合再次发生或在其他地方发生：
  - 1) 评审不符合；
  - 2) 确定不符合的原因；
  - 3) 确定类似的不符合是否存在，或是否可能发生；
- c) 实现任何需要的措施；
- d) 评审任何所采取的纠正措施的有效性；
- e) 必要时，对信息系统集成进行变更。

纠正措施应与所发生的不符合的影响相适应。

作为以下证据的文件化信息应可用：

- a) 不符合的性质及所采取的任何后续措施；
- b) 任何纠正措施的结果

#### 4.7 沟通管理

组织应建立服务沟通机制，就项目有相关问题与内外部相关方及时进行沟通，以免影响项目实施。

#### 4.8 风险管理

组织应建立项目风险管理制度，对项目全生命周期阶段可能出现的风险进行有效评估并及时处置。

#### 4.9 突发事件管理

组织应建立项目全生命周期阶段可能出现的突发事件的应急管理机制，合理预算应急资金，科学编制应急预案并定期进行演练、评审和修订。

#### 4.10 服务改进

组织应建立服务改进的机制，对监督过程中发现的改进需求及时进行改进，以持续提升客户和相关方的满意度。

## 5 服务特性要求

### 5.1 需求沟通

#### 5.1.1 需求调研

服务方组建专项调研团队，主动对接客户，通过现场勘查、座谈沟通、资料梳理等方式，全面调研客户业务场景、信息化现状、现有软硬件设备、网络环境、业务流程、核心需求及未来信息化规划；

精准梳理客户功能需求、性能需求、安全需求、运维需求、工期需求，形成完整需求调研记录，经双方签字确认后留存。

#### 5.1.2 需求确认与变更

调研完成后，梳理正式需求清单，与客户逐一确认，明确服务边界、核心指标与免责条款，杜绝需求模糊、歧义；

项目实施中客户提出需求变更，需提交书面申请，服务方评估变更影响、工期调整、费用变动等内容，双方协商一致并签订变更协议后，方可执行变更，严禁随意变更导致项目延期、质量不达标。

### 5.2 方案设计

#### 5.2.1 方案编制要求

依据确认的需求，编制完整信息系统集成实施方案，内容包括：项目概况、系统架构设计、网络拓扑设计、软硬件选型配置、数据集成方案、接口开发方案、安全防护方案、实施计划、工期节点、质量保障、应急处置、验收标准等。

#### 5.2.2 方案设计原则

适用性：贴合客户业务与信息化现状，技术选型务实，方案可落地、易实施；

兼容性：兼容客户现有系统、设备、网络环境，实现新旧系统无缝对接、数据互通；

扩展性：采用模块化、标准化设计，预留系统升级、功能拓展、业务扩容空间；

安全性：同步搭建全流程安全防护体系，覆盖网络、系统、数据、运维全环节；

经济性：优化资源配置，合理控制成本，实现项目性价比最大化。

#### 5.2.3 方案评审与确认

方案完成后先开展内部技术评审，优化完善后提交客户审核，双方沟通确认无异议，形成正式实施方案，双方签字盖章，作为项目实施唯一依据。

### 5.3 项目实施

#### 5.3.1 实施准备

按方案完成软硬件设备采购、验货、入库，核查设备型号、规格、数量、质量及合格证明、质保凭证，确保符合方案要求；

制定细化实施计划，明确各阶段工作内容、工期节点、责任人、客户配合事项，提前告知客户做好施工准备；

备齐实施工具、技术资料、安全防护设备，现场勘查施工环境，确认用电、场地等施工条件达标。

### 5.3.2现场实施要求

严格按照实施方案、行业施工规范开展作业，规范完成硬件安装、网络布线、设备调试、软件部署、系统配置、数据对接、接口开发等工作，严控施工质量；

落实现场安全管理，做好设备防护、用电安全、现场围挡，杜绝设备损坏、安全事故；

全程填写实施日志，定期向客户同步进度，及时沟通解决实施问题；

遵守客户现场管理规定，文明施工、整洁作业，最小化干扰客户正常业务开展。

### 5.3.3系统调试

集成施工完成后，开展全系统联动调试，逐一核验软硬件运行、网络连通、数据传输、功能模块、接口对接、安全防护等，全面排查故障、兼容性问题，确保系统运行正常。

## 5.4 系统测试

### 5.4.1测试范围

全面开展功能测试、性能测试、网络测试、数据测试、安全测试、兼容性测试、稳定性测试、易用性测试，全覆盖验证系统指标。

### 5.4.2测试标准

功能测试：系统功能完整实现，符合需求与方案要求，无功能缺陷；

性能测试：系统响应速度、并发处理、负载能力、运行稳定性达到约定指标；

安全测试：网络防护、权限管控、数据加密等措施有效，无重大安全隐患；

兼容性测试：与现有软硬件、应用系统完美兼容，业务联动、数据交互顺畅。

### 5.4.3测试执行与报告

按测试方案规范执行，全程记录测试数据、结果、问题隐患；

对测试问题逐一整改，整改完成后重新测试直至合格；

出具正式系统测试报告，明确测试结论，提交客户备案。

## 5.5 验收交付

### 5.5.1验收条件

项目全部实施完毕，系统各项指标符合合同及方案约定；

系统连续稳定试运行满约定时限（不少于 7 个工作日），无重大故障；

全套服务文档、技术资料、设备凭证完整齐全。

### 5.5.2验收流程

服务方提交验收申请及全套验收资料，客户按标准组织验收；

双方共同现场核验、功能演示、资料核查，确认验收结果；

验收合格，签署项目验收报告，项目正式交付；验收不合格，服务方限期整改，直至复验合格。

### 5.5.3交付内容

软硬件设备、配件、合格证书、质保卡等实物；

全套技术文档：需求调研记录、实施方案、测试报告、验收报告、拓扑图、配置清单、操作手册、运维手册、培训资料等；

系统账号、权限、软件授权、技术接口等核心信息。

## 5.6 售后服务

及时响应并及时处理售后服务请求，包括但不限于以下服务：

日常巡检：定期开展系统、设备、网络、安全巡检，排查隐患并记录；

故障处理：受理系统故障报修，快速响应、高效处置；

技术支持：提供电话、远程、现场技术咨询与操作指导；

系统维护：补丁更新、版本升级、数据备份、安全加固；

专项培训：客户操作人员、运维人员系统操作与基础运维培训。

## 5.7 安全服务

### 5.7.1 网络安全

部署防火墙、入侵检测、病毒防护等设备，规范网络权限划分，防范网络攻击、非法入侵、病毒感染，保障网络传输安全。

### 5.7.2 系统安全

完成操作系统、数据库、应用软件安全配置，及时修复漏洞，建立身份认证、权限分级管理机制，系统操作全程可追溯。

### 5.7.3 数据安全

落实数据加密、备份、脱敏措施，规范数据全生命周期管理，严防数据泄露、篡改、丢失，严格遵守数据安全、个人信息保护相关法律法规。

## 5.8 客户关系维护

### 5.8.1 服务回访

建立服务回访制度，对项目全生命周期阶段的服务及时进行回访，并及时跟踪处理和反馈回访发现的问题。

### 5.8.2 满意度调查

定期进行顾客满意度调查（包括售后服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照SB/T10409执行。

### 5.8.3 投诉处理

建立服务投诉机制，准确记录客户投诉，及时反馈和处理客户投诉并有效解决。

## 5.9 项目档案管理

### 5.9.1 文档完整性

项目全流程形成完整档案资料，做到全程留痕、内容规范、数据准确，符合归档与查阅要求。

### 5.9.2 文档移交与留存

项目验收后，向客户移交纸质版 + 电子版全套文档，服务方同步建立项目档案，按规定长期留存，便于运维追溯与查询。

## 5.10 项目成员意识水平

确保参与项目实施的项目组成员有广泛深刻的合规意识、规范意识、安全意识、环保意识、服务意识、沟通意识、团队意识等，并定期进行意识水平提升活动。

## 6 评价方法

### 6.1 服务管理要求评价方法

#### 6.1.1 服务管理要求维度及分值

服务管理要求设置10个维度，总分100分，具体各项指标见《附录A》。

#### 6.1.2 评分原则

按照《附录 C》的评分原则对各项评价指标进行赋值

#### 6.1.3 评价结果分级

——80 分以上（含 80分）90分以下，三级；

——90 分以上（含 90分）95分以下，二级；

——95分以上(含38 分),一级；

### 6.2 服务特性要求评价方法

#### 6.2.1 服务特性要求维度及分值

服务管理要求设置10个维度，总分100分，具体各项指标见《附录A》。

#### 6.2.2 评分原则

按照《附录 C》的评分原则对各项评价指标进行赋值。

#### 6.2.3 评价结果分级

——80 分以上（含 80分）90分以下，三级

——90 分以上（含 90分）95分以下，二级

——95分以上(含38 分),一级

## 7 认证结果

依据服务管理审核得分+服务特性测评得分的总分进行以下分级：

——160分以上（含160分）180分以下，三级

——180分以上（含180分）190分以下，二级

——190分以上(含190分),一级

## 附录A 服务管理要求评价指标

类别	总分	一级级指标	分值
服务管理要求	100分	4.1 领导和承诺	15分
		4.2 组织的角色、责任和权限	15分
		4.3 服务规划	10分
		4.4 服务保障	10分
		4.5 服务监督	15分
		4.6 不符合与纠正措施	5分
		4.7 沟通管理	5分
		4.8 风险管理	10分
		4.9 突发事件管理	10分
		4.10 服务改进	5分

附录B 服务特性要求评价指标

类别	总分	一级级指标	分值
服务特性要求	100分	5.1 需求沟通 5.1.1需求调研（5分） 5.1.2需求确认与变更（10分）	15分
		5.2 方案设计 5.2.1方案编制要求（5分） 5.2.2方案设计原则（2分） 5.2.3方案评审与确认（8分）	15分
		5.3 项目实施 5.3.1实施准备（1分） 5.3.2现场实施要求（8分） 5.3.3系统调试（1分）	10分
		5.4 系统测试 5.4.1测试范围（1分） 5.4.2测试标准（5分） 5.4.3测试执行与报告（4分）	10分
		5.5 验收交付 5.5.1验收条件（1分） 5.5.2验收流程（3分） 5.5.3交付内容（1分）	5分
		5.6 售后服务	15分
		5.7 安全服务 5.7.1网络安全（2分） 5.7.2系统安全（6分） 5.7.3数据安全（2分）	10分
		5.8 客户关系维护 5.8.1服务回访（2分） 5.8.2满意度调查（6分） 5.8.3投诉处理（2分）	10分
		5.9 项目档案管理 5.9.1文档完整性（4分） 5.9.2文档移交与留存（1分）	5分
		5.10 项目成员意识水平	5分

附录C 服务评价指标的评分原则

评分比例	评分规则
0%~20%	<p>在该指标要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差；</p> <p>在该指标要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势；</p> <p>在该指标要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息。</p>
20%~40%	<p>在该指标要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平；</p> <p>在该指标要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平；</p> <p>在该指标要求中有少量相关数据信息，或对比性信息。</p>
40%~60%	<p>在该指标要求的多数方面有改进和（或）良好水平；</p> <p>在该指标要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平；</p>