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/1

编制：技术部　　日期：2026.10.09

审核：杨舒　　日期：2026.10.09

批准：杨舒　　日期：2026.10.09

受控状态：

发布日期：2026年10月09日

修订日期：2026年10月09日

实施日期：2026年10月09日

发布单位：数网信认证服务（北京）有限公司

变更履历

日期	变更描述	版本/版次	审核	批准
2026.02.12	初始版发布	A/0	杨舒	杨舒
2026.10.09	修订服务管理要求、服特性要求及评价方法等。	A/1	杨舒	杨舒

数据服务能力技术规范

1、适用范围

本技术规范为我机构实施数据服务能力服务认证活动的认证依据，本技术规范包括服务管理要求、服务持性要求及其评价方法和认证结果分级要求。

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。

《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》(国家认监委2025年第9号公告)

《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》(国认监发〔2026〕3号)

3、术语与定义

3.1大数据 big data

具有体量巨大、来源多样、生成最快、且多变等特征并且难以用传统数据体系结构有效处理的包含大量数据集的数据。

3.2数据服务产品 data serviceproducts

利用信息技术向需方提供信息和数据的整理、挖掘、分析等服务，包括大数据服务、类数据加工处理服务(非海量)、数字内容处理等服务的社会化有偿服务活动的企业交付给客户的数据服务最终成果。

3.3数据服务 data services

信息和数据的整理、挖掘、分析等服务，包括大数据服务、数据加工处理服务(非海量)、数字内容处理等服务。

4、服务管理要求

4.1 组织环境

4.1.1 理解组织及其环境

组织应确定与其意图相关的，且影响其达到数据服务能力预期结果能力的外部和内部事项。

组织应确定气候变化是否是一个相关事项。

4.1.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定：

a)数据服务能力的相关方；

b)这些相关方的有关要求；

c)哪些要求将通过数据服务能力予以解决。

4.1.3 确定数据服务能力范围

组织应确定数据服务能力的边界及其适用性，以建立其范围。

组织应根据以下内容确定数据服务能力范围：

a)4.1中提到的外部和内部事项；

b)4.2中提到的要求；

c)组织实施的活动与其他组织实施的活动之间的接口和依赖关系。

范围应形成文件化信息并可用。

4.1.4 数据服务能力

组织应按本文件的要求，建立、实现、维护和持续改进数据服务能力，包括所需的过程及其相互作用。

4.2 领导作用

4.2.1 领导作用和承诺

最高管理层应通过以下活动，证实其对数据服务能力的领导和承诺：

a)确保建立了数据服务能力方针和数据服务能力目标，并与组织战略方向一致；

b)确保将数据服务能力要求整合到组织的业务过程中；

c)确保数据服务能力所需资源可用；

d)沟通有效数据服务能力管理的重要性和符合数据服务能力要求的重要性；

e)确保数据服务能力达到预期结果；

f)指导并支持相关人员为数据服务能力的有效性作出贡献；

g)促进持续改进；

h)支持其他相关管理角色在职责范围内证实其领导作用。

4.2.2 方针

最高管理层应建立数据服务能力方针，该方针应：

a)与组织的意图相适宜；

b)包括数据服务能力目标(见6.2)或为设定数据服务能力目标提供框架；

c)包括对满足适用的数据服务能力相关要求的承诺；

d)包括对持续改进数据服务能力的承诺。

服务方针应：

a)形成文件化信息并可用；

b)在组织内得到沟通；

c)适当时，对相关方可用。

4.2.3 组织的角色、责任和权限

最高管理层应确保与数据服务能力相关角色的责任和权限在组织内得到分配和沟通。

最高管理层应分配责任和权限，以便：

a)确保数据服务能力符合本文件的要求；

b)向其报告数据服务能力绩效。

4.3 规划

4.3.1 应对风险和机会的措施

4.3.1.1 通则

当规划数据服务能力时，组织应明确4.1.1中提到的事项和4.1.2中提到的要求，并确定需要应对的风险和机会，以便：

a)确保数据服务能力能达到预期结果；

b)预防或减少不良影响；

c)达到持续改进。

组织应规划：

a)应对这些风险和机会的措施；

b)如何：

1)将这些措施整合到数据服务能力过程中，并予以实现；

2)评价这些措施的有效性。

4.3.1.2 数据服务能力风险评估

组织应定义并应用数据服务能力风险评估过程，以：

a)建立并维护数据服务能力风险准则，包括：

1)风险接受准则；

2)数据服务能力风险评估实施准则。

b)确保重复实施的数据服务能力风险评估能产生一致的、有效的和可比较的结果。

c)识别数据服务能力风险：

1)应用数据服务能力风险评估过程，以识别数据服务能力范围内与信息保密性、完整性和可用性损失有关的风险；

2)识别风险责任人。

d)分析数据服务能力风险：

1)评估6.1.2c)1) 中所识别的风险发生后，可能导致的潜在后果；

2)评估6.1.2c)1) 中所识别的风险实际发生的可能性；

3)确定风险级别。

e)评价数据服务能力风险：

1)将风险分析结果与6.1.2a) 中建立的风险准则进行比较；

2)对已分析的风险进行风险处置优先级排序。

组织应保留有关数据服务能力风险评估过程的文件化信息。

4.3.1.3 数据服务能力风险处置

组织应定义并应用数据服务能力风险处置过程，以：

a)在考虑风险评估结果的基础上，选择适合的数据服务能力风险处置选项；

b)确定实现已选的数据服务能力风险处置选项所必需的所有控制；

注1:组织能按需设计控制，或识别来自任何来源的控制。

c)将6.1.3b)确定的控制与附录 A 中的控制进行比较，并验证没有遗漏必要的控制；

注2:附录A 包含了可能的数据服务能力控制清单。本文件的用户在附录A 的指引下，确保没有忽略必要的数据服务能力控制。

注3:附录A 所列的数据服务能力控制并不是完备的，且如有必要，组织能引入额外的数据服务能力控制。

d)制定适用性声明，其包含：

——必要的控制(见6.1.3b) 和 c);

——选择这些控制的合理性说明；

——必要的控制是否已实现；

e)制定正式的数据服务能力风险处置计划；

f)获得风险责任人对数据服务能力风险处置计划的批准和对数据服务能力残余风险的接受。

组织应保留有关数据服务能力风险处置过程的文件化信息。

4.3.2 数据服务能力目标及其实现规划

组织应在相关职能和层级上建立数据服务能力目标。

数据服务能力目标应：

a)与数据服务能力方针一致；

b)可测量(如可行)；

c)考虑适用的数据服务能力要求，以及风险评估和风险处置的结果；

d)得到监视；

e)得到沟通；

f)适当时予以更新；

g)形成文件化信息且可用。

组织应保留有关数据服务能力目标的文件化信息。

在规划如何达到数据服务能力目标时，组织应确定：

a)要做什么；

b)需要什么资源；

c)由谁负责；

d)何时完成；

e)如何评价结果。

4.3..3 针对变更的规划

当组织确定需要变更数据服务能力时，应对这些变更的实施进行规划。

4.4 支持

4.4.1 资源

组织应确定并提供建立、实现、维护和持续改进数据服务能力所需的资源。

4.4.2 能力

组织应：

a)确定在其控制下工作且影响其数据服务能力绩效的人员的必要能力；

b)确保上述人员在适当的教育、培训或经验的基础上能够胜任其工作；

c)适用时，采取措施以获得必要的能力，并评估所采取措施的有效性；

d)保留适当的文件化信息作为能力的证据。

4.4.3 意识

在组织控制下工作的人员应了解：

a)数据服务能力方针；

b)其对数据服务能力有效性的贡献，包括改进数据服务能力绩效带来的益处；

c)不符合数据服务能力要求带来的影响。

4.4.4 沟通

组织应确定与数据服务能力相关的内部和外部的沟通需求，包括：

a)沟通什么；

b)何时沟通；

c)与谁沟通；

d)如何沟通。

4.4.5 文件化信息

4.4.5.1 通则

组织的数据服务能力应包括：

a)本文件要求的文件化信息；

b)组织所确定的、对于数据服务能力有效性所必需的文件化信息。

注：不同组织有关数据服务能力文件化信息的详略程度可能是不同的，这是由于：

1)组织的规模及其活动、过程、产品和服务的类型；

2)过程及其相互作用的复杂性；

3)人员的能力。

4.4.5.2 创建和更新

创建和更新文件化信息时，组织应确保适当的：

a)标识和描述(例如，标题、日期、作者或引用编号)；

b)格式(例如，语言、软件版本、图表)和介质(例如，纸质的、电子的)；

c)对适宜性和充分性的评审和批准。

4.4.5.3 文件化信息的控制

数据服务能力及本文件所要求的文件化信息应得到控制，以确保其：

a)在需要的地点和时间，是可用的和适宜使用的；

b)得到充分的保护(例如，避免保密性损失、不恰当使用、完整性损失)。

为控制文件化信息，适用时，组织应开展以下活动：

c)分发、访问、检索和使用；

注：访问可能隐含着仅允许浏览文件化信息，或允许并授权浏览和更改文件化信息等的决定。

d)存储和保护，包括保持可读性；

e)对变更的控制(例如，版本控制)；

f)保留和处理。

组织确定的、为规划和运行数据服务能力所必需的外来的文件化信息，应得到适当的识别，并予以控制。

4.5 运行

4.5.1 运行规划和控制

为了满足要求并实现第6章中确定的措施，组织应通过以下方式来规划、实现和控制所需的过程：

——建立过程的准则；
——根据准则实现对过程的控制。

文件化信息应可用，其程度足以确信这些过程按计划得到执行。

组织应控制计划内的变更并评审非预期变更的后果，必要时采取措施减轻任何负面影响。

组织应确保由外部提供的与数据服务能力有关的过程、产品或服务是受控的。

4.5.2 数据服务能力风险评估

组织应依据6.1.2a) 所建立的准则，按计划的时间间隔，或当重大变更提出或发生时，执行数据服务能力风险评估。

组织应保留数据服务能力风险评估结果的文件化信息。

4.5.3 数据服务能力风险处置

组织应实现数据服务能力风险处置计划。

组织应保留数据服务能力风险处置结果的文件化信息。

4.6 绩效评价

4.6.1 监视、测量、分析和评价

组织应确定：

a)需要被监视和测量的内容，包括数据服务能力过程和控制；

b)适用的监视、测量、分析和评价的方法，以确保得到有效的结果。所选的方法宜产生可比较和可再现的结果，才会被视为有效；

c)何时执行监视和测量；

d)谁监视和测量；

e)何时分析和评价监视和测量的结果；

f)谁分析和评价这些结果。

作为结果证据的文件化信息应可用。

组织应评价数据服务能力绩效和数据服务能力的有效性。

4.6.2 内部审核

4.6.2.1 通则

组织应按计划的时间间隔进行内部审核，以提供下列相关信息：

a)数据服务能力是否符合：

1)组织自身对数据服务能力的要求；

2)本文件的要求；

b)数据服务能力是否得到有效实现和维护。

4.6.2.2 内部审核方案

组织应规划、建立、实施和维护审核方案(一个或多个),包括审核频次、方法、责任、规划要求和报告。

组织应根据相关过程的重要性和以往审核的结果，建立审核方案。

组织应：

a)定义每次审核的审核准则和范围；

b)选择审核员并实施审核，确保审核过程的客观性和公正性；

c)确保将审核结果报告至相关管理层。

作为审核方案实施和审核结果证据的文件化信息应可用。

4.6.3 管理评审

4.6.3.1 通则

最高管理层应按计划的时间间隔评审组织的数据服务能力，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

4.6.3.2 管理评审的输入

管理评审应包括下列相关信息。

a)以往管理评审提出的措施的状态。

b)与数据服务能力相关的外部和内部事项的变化。

c)数据服务能力相关方的需求和期望的变化。

d)有关数据服务能力绩效的反馈，包括以下方面的趋势：

1)不符合与纠正措施；

2)监视和测量结果；

3)审核结果；

4)数据服务能力目标完成情况。

e)相关方反馈。

f)风险评估结果及风险处置计划的状态。

g)持续改进的机会。

4.6.3.3 管理评审的结果

管理评审的结果应包括与持续改进机会相关的决定以及变更数据服务能力的任何需求。

作为管理评审结果证据的文件化信息应可用。

4.7 改进

4.7.1 持续改进

组织应持续改进数据服务能力的适宜性、充分性和有效性。

4.7.1 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)处理其后果；

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，对数据服务能力进行变更。

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 服务特性要求

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、售后服务（20分）	**1. 售后服务组织机构（5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

6、评价要求

6.1服务管理要求评价

服务管理审核仅做符合性评价，结果为符合或不符合，不符合需开具不符合报告，整改验证通过后方能进入服务特性测评。

6.2服务特性测评

——A：服务特性要求中各项指标得分总和超过70分（含70分）

——AA：服务特性要求中各项指标得分总和超过90分（含90分）

——AAA：服务特性要求中各项指标得分总和超过95分（含95分）

7、服务认证最终结果分级

数据服务能力最终等级依据服务特性测评结果等级划分三个等级：A、AA、AAA，AAA为最高等级。

A级要求：服务特性测评结果达到A级要求；

AA级要求：服务特性测评结果达到AA级要求；

AAA级要求：服务特性测评结果达到AAA级要求。