

ICS 35.240

A 11

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/ 78—2013

金融机构信息技术服务外包质量管理规范

2013- 05 - 30 发布

2013- 07 - 01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 信息技术服务外包分类	2
5 总则	2
6 服务需方要求	3
6.1 管理职责	3
6.2 确定质量目标	3
6.3 外包风险评估	3
6.4 选择合格的服务供方	4
6.5 服务外包合同管理	4
6.6 质量目标的检查与考核	4
6.7 质量事故处理	5
7 服务供方要求	5
7.1 一般要求	5
7.2 质量管理策划	5
7.3 过程质量控制	6
8 服务外包质量检查验收	8
9 持续改进	8
附 录 A (资料性附录) 信息服务外包评价的内容	9

前 言

本规范按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本规范由金融服务业标准联盟提出。

本规范由深圳市市场监督管理局归口。

本规范主要起草单位：深圳市金信金融科技应用推广中心、深圳市金融信息服务协会、深圳市卓越质量管理研究院、中国平安保险（集团）股份有限公司、神州数码信息服务股份有限公司。

本规范主要起草人：李绅、邹伟、沈斌、韩梅、何世聪、宋晓东、刘锋、雷波等。

本规范为首次制定。

引 言

随着信息技术在金融领域应用的不断深化，信息技术已成为金融机构业务发展与创新的重要手段，成为提高金融业核心竞争力的重要因素。

为节约信息技术建设和运维成本、提高管理和服务效率，金融机构将原来由自身负责处理的一些信息技术活动委托给信息技术服务提供商进行处理。服务提供商包括独立第三方、金融机构母公司或其所属集团设立在中国境内外的子公司、关联公司或附属机构。

信息技术服务外包直接影响到金融机构业务持续经营质量，在信息技术服务外包过程中，金融机构有责任控制其质量与风险，并将信息技术服务外包质量管理纳入金融机构整体质量管理体系之中，以提升金融机构和金融行业的整体服务水平。

金融机构信息技术服务外包质量管理规范

1 范围

本规范规定了深圳市金融机构信息技术服务外包的术语和定义、分类、需方职责、供方职责以及持续改进。

本规范适用于深圳市行政区域内，接受信息技术服务外包的金融机构和为深圳市金融机构提供信息技术服务外包的组织。

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，仅所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。

- GB/T 19000—2008 《质量管理体系 基础和术语》
- GB/T 19001—2008 《质量管理体系 要求》
- GB/T 19004—2011 《追求组织的持续成功 质量管理方法》
- GB/T 19580—2012 《卓越绩效评价准则》
- GB/T 22080—2008 《信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》
- GB/T 22081—2008 《信息技术 安全技术 信息安全管理体系实用规则》
- GB/T 22116—2008 《企业信用等级表示方法》
- GB/T 24405.1—2009 《信息技术 服务管理 第1部分：规范》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

3.1

外包

指组织将价值链中原本由自身提供的具有基础性、共性、非核心的业务剥离出来，交给服务提供方来完成的活动。

3.2

金融机构信息技术服务外包

指金融机构信息技术服务需方将价值链中原本由自身提供的信息技术业务剥离出来后，委托给信息技术服务提供方来完成的经济活动，包括如何开发、应用信息技术的服务，以及以信息技术为手段支持金融机构业务活动的服务。

注1：为描述方便，“金融机构信息技术服务外包”在本标准中简称为“服务外包”。

注2：为描述方便，“金融机构信息技术服务需方”在本标准中简称为“服务需方”。

3.3

信息技术服务外包提供商

向一个或多个金融机构信息技术服务需方提供信息技术服务的组织，包括独立第三方、金融机构母公司或其所属集团设立在中国境内外的子公司、关联公司或附属机构。

注：为描述方便，本标准中简称为“服务供方”。

3.4

信息技术服务外包质量

信息技术服务外包的固有特性满足要求的程度。

注1：本标准中规定的信息技术服务外包质量可视作服务外包质量各方面特性的总和。

注2：为描述方便，本标准中简称为“服务外包质量”。

3.5

事件

某些特定数据、情形或活动的发生。

3.6

分包

服务提供方将外包项目中整体或者部分业务外包给其他服务提供方的服务活动。

4 信息技术服务外包分类

4.1 按照业务性质划分：可分为信息技术咨询服务、设计与开发服务、测试服务、信息系统集成服务、数据处理服务、运行维护服务、信息安全服务、信息培训服务以及信息租赁服务等。

4.2 按照业务层级划分：可分为业务战略外包、业务职能外包以及业务操作外包等。

4.2.1 业务战略外包：指以整个组织的战略规划、整体业务流程改造为目标的服务外包。

4.2.2 业务职能外包：指一项以上的完整的业务流程或业务职能的服务外包。

4.2.3 业务操作外包：指隶属于某个或者某些职能之下的某项业务操作的服务外包。

5 总则

5.1 服务需方应当根据审慎经营原则，制定其外包战略发展规划，确定与其风险管理水平相适宜的服务外包范围，确保服务外包满足需求、保证质量、提高效率、风险可控和成本可控。

5.2 服务需方应建立有效的服务外包质量管理体系，加以实施并保持，必要时进行更新。服务外包质量管理体系应涵盖服务外包的各个过程，包含服务外包的策划、建立、执行、监控、考核评价、持续改进等过程。

5.3 服务需方应当建立严格的服务外包信息安全制度，加以实施并保持，必要时进行更新，保证自身及关联方的数据安全、企业机密、知识产权和客户信息安全等。

5.4 服务需方应当事先制定和建立外包突发事件应急预案和机制。通过采取替代方案、寻求合同项下的保险安排等措施，确保金融业务活动的正常经营。

5.5 服务供方应配置足够的资源，严格执行质量管理程序，使服务外包有效运行和质量受控，以保证服务外包的质量、功能和特性，满足合同及相关方的要求。

5.6 服务需方应当遵循金融监管规定，及时向金融监督管理机构报告本单位外包活动情况。服务供方有义务接受和积极配合国家相关监督机构对服务外包实施情况的监督检查。

5.7 服务需方和服务供方应建立“策划—实施—检查—处置”的工作机制，实现持续改进信息技术服务外包质量管理，达到设定的服务外包质量目标。“策划—实施—检查—处置”的方法论（图1）应用于所有服务外包管理流程和工作。

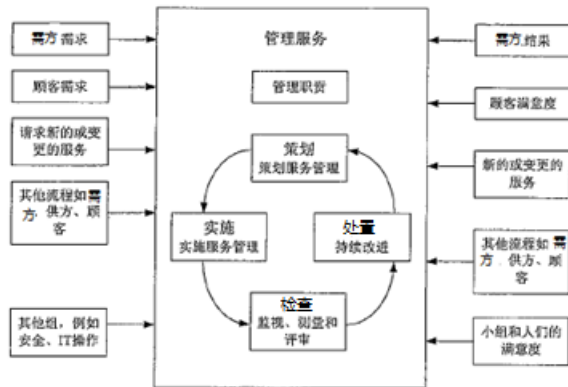


图1 信息技术服务外包管理过程的PDCA方法论

- a) 策划：根据金融机构的要求和组织的方针，为提供结果建立必要的目标和流程；
- b) 实施：实施流程；
- c) 检查：根据服务外包的方针、目标和产品要求，对流程和产品进行监视和测量，并报告结果；
- d) 处置：采取措施，以持续改进流程业绩。

6 服务需方要求

6.1 管理职责

6.1.1 服务需方服务外包管理的组织架构一般应当包括董事会或理事会、高级管理层及外包管理团队。

6.1.2 董事会或理事会的职责主要包括以下方面：

- a) 审议批准外包的战略发展规划；
- b) 审议批准外包的质量管理制度；
- c) 审议批准外包范围及相关安排；
- d) 定期审阅外包活动相关报告；
- e) 定期安排内部审计，确保审计范围涵盖所有的服务外包。

6.1.3 高级管理层的职责主要包括以下方面：

- a) 制定外包战略发展规划；
- b) 制定外包质量管理的政策、操作流程和内控制度；
- c) 确定外包业务的范围及相关安排；
- d) 确定外包管理团队职责，并对其行为进行有效监督。

6.1.4 外包管理团队的职责主要包括以下方面：

- a) 执行外包质量管理的政策、操作流程和内控制度；
- b) 负责外包活动的日常管理，包括合同执行情况的监督及质量状况的监督；
- c) 向高级管理层提出有关外包活动发展和质量管控的意见和建议；
- d) 在发现服务外包活动存在缺陷时，及时采取有效的措施；
- e) 高级管理层确定的其他职责。

6.2 确定质量目标

6.2.1 服务需方应按照国家 and 金融行业有关要求，结合企业发展实际，确定服务外包质量总体目标。

6.2.2 服务外包质量目标应包含服务内容、服务质量要求、服务问题等级分类、问题响应时间规定、问题解决时间规定等内容，可在服务外包的招标书及合同中明确服务外包的质量目标。

6.3 外包风险评估

服务需方应在服务外包建立之前，对以下服务外包质量风险因素进行评估：战略风险、法律风险、声誉风险、合规风险、操作风险、国别风险等。

6.4 选择合格的服务供方

6.4.1 服务需方应当将服务外包委托给合格的服务供方。对服务供方的评估应该包括但不限于以下内容：

- a) 管理能力和行业地位；
- b) 财务稳健性；
- c) 经营声誉和企业文化；
- d) 技术实力、服务质量、技术人员稳定性；
- e) 突发事件应对能力；
- f) 对服务需方业务的熟悉程度；
- g) 对其他金融机构提供服务的情况；
- h) 当外包活动涉及多个服务供方时，应当对这些服务供方进行关联关系的调查；
- i) 选择境外服务供方时，应当明确其所在国家或地区监管当局已与我国金融监督管理机构签订谅解备忘录或双方认可的其他约定；
- j) 应评估服务外包集中度风险，包括多家金融机构共用同一服务供方和同一金融机构将多种服务外包交由同一服务外包供方提供。

6.4.2 供应商的选择不仅是入围资格的选择，更是一个连续的、可累计的选择过程。服务需方应采取阶段连续性评价的方式，对服务供方进行动态分级管理，加强高质量风险服务外包的管控，确保服务外包质量。

6.5 服务外包合同管理

应按照国家法律法规和企业要求，签订书面服务合同，明确双方的权利义务。对于具有专业技术性的外包活动，可签订服务标准协议。签订的合同或协议中应包含但不限于以下内容：

- a) 服务外包的范围和标准；
- b) 服务外包的质量目标；
- c) 服务外包的保密性和安全性的安排；
- d) 服务外包的业务连续性的安排；
- e) 分包的规则或约束要求；
- f) 不得转包或变相转包的限制条款；
- g) 许可的外包人员流动或变更比例；
- h) 服务外包的审计和检查；
- i) 外包争议的解决机制和准据法的选择；
- j) 合同或协议变更或终止的过渡安排；
- k) 知识产权的约定；
- l) 违约责任（服务供方应具有足够的偿付能力，必要时，需考虑服务供方具备相应的保险安排）；
- m) 对于服务外包周期超过1年的，签订的合同或协议中可约定质量目标的调整规则（如半年检查一次），以保证质量目标的合理性；
- n) 服务外包金额及费用结算方式。

6.6 质量目标的检查与考核

6.6.1 服务需方负责服务外包质量目标的考核，考核分为过程考核和最终考核；

6.6.2 服务需方对服务供方的过程考核可结合各阶段的质量监督检查进行。

注：信息服务外包质量评价指标示例参见附录A。

6.7 质量事故处理

6.7.1 服务需方应建立应急措施，应对服务供方在服务中可能出现的重大质量事故，特别是因服务供方责任引起的重大资源损失，重大财务损失和重要人员的变动，以及外包合同的意外终止。

6.7.2 当造成一般质量事故时，服务需方和服务供方应当及时做好事故补救工作，分析事故原因，举一反三进行整改，并追究责任。

6.7.3 当造成重大质量事故时，服务需方应及时报告相关主管部门，组织事故调查，按国家和金融行业监管机构的有关规定进行处理，直至追究责任单位和责任人的法律责任。

7 服务供方要求

7.1 一般要求

7.1.1 服务供方应取得相应资质证明，并在其资质许可的范围内承揽服务外包。

7.1.2 服务供方对服务外包质量负责。

7.1.3 服务供方不应将服务外包转包或变相转包。

7.1.4 服务供方的所有分包活动应告知服务需方，经服务需方正式批准后才能实施。对有较高技术含量并对服务外包质量可能产生重大影响的服务外包应由服务供方自行完成。服务供方不应将服务外包分包给不具备相应资质条件的单位。分包单位不应将其承包的服务外包再分包。

7.1.5 服务供方应注重服务质量的前期策划，强化过程管理，实施过程控制，实现服务外包质量目标。

7.1.6 服务外包过程中，服务供方应严格履行质量验收制度。

7.2 质量管理策划

7.2.1 建立组织机构

- a) 服务供方应设置质量管理机构，并配备满足服务外包需要的专职兼职质量管理人员；
- b) 服务供方应建立质量责任制，建立包括各分包单位在内的质量管理网络，明确服务供方内部及各分包单位的质量职责和接口关系，不得以包代管。

7.2.2 编制质量管理文件

服务外包执行前，服务供方应编制质量管理文件，得到服务需方批准后执行。质量管理文件包含但不限于以下内容：

- a) 服务外包组织设计；
- b) 服务外包质量计划；
- c) 服务外包达标创优计划；
- d) 服务外包质量检验项目划分表，含隐蔽工程、质量控制点；
- e) 服务需方要求的强制性条文实施计划；
- f) 重大方案或审批活动一览表，明确审批级别；
- g) 法律法规和执行标准清单；

7.2.3 设置质量控制点

为满足服务外包的质量要求，在服务实施前应设置重要质量控制点，由服务需方进行测试验收。

7.3 过程质量控制

7.3.1 开工要求

服务外包开始执行前，应由服务需方组织对服务外包是否具备执行条件进行审查。服务外包开始执行必须满足以下条件：

- a) 服务供方资质符合要求；
- b) 已经签订服务外包合同；
- c) 服务外包组织管理机构和规章制度健全；
- d) 质量体系文件已建立、质量管理体系已有效运转；
- e) 服务外包质量验收项目划分表已通过服务需方审查；
- f) 服务外包所需的外包人员及相关设备、环境已准备就绪，符合信息安全要求。

7.3.2 人员资格

- a) 服务外包负责人和质量负责人均应由具有丰富的服务外包管理经验的人员担任，其中：服务外包负责人应担任过至少一个不小于本服务外包规模和难度项目的服务外包负责人。质量负责人应具有较丰富的实践经验，并持有相应的资格证书；
- b) 对有资格要求的岗位，服务外包人员应持有相应的资格证书，并接受过质量和信息安全等方面的培训。

7.3.3 信息安全要求

信息安全管理应符合相应的国家相关法律法规和标准的要求，并应满足以下要求：

- a) 制定相关的规章制度和有效的网络管理及数据保护措施，设置专人管理；
- b) 严格定义信息安全威胁，评估威胁来源、影响及可能性；
- c) 建立严格的身份认证制度和访问授权体系，并提供技术手段对外包操作进行审计；
- d) 建立信息危害应对机制，采用完善的系统备份和故障恢复手段；
- e) 注重信息安全管理内部控制，按规定操作信息系统。

7.3.4 服务响应要求

- a) 服务供方应进行服务外包项目需求调研和分析并提交分析报告，对不同需求层次的侧重点、优先级别、管理方式进行分类管理；
- b) 服务供方应和服务需方双方共同检查需求分析的有效性、一致性、完备性和可实现性，双方对项目需求确认后服务供方可进行服务外包策划和实施方案设计；
- c) 当需求调整时，服务供方应与服务需方商定所必须遵循的操作流程，并且在服务项目变更达成共识后，应对服务项目内容和管理安排做出调整，其中包括人员安排、成本、进度等。

7.3.5 与服务需方的关系管理要求

- a) 应建立完善的沟通机制和沟通流程，及时与服务需方进行沟通并制定应对措施，排除和减少文化和语言差异对服务外包项目的影响；
- b) 与服务需方以信任、平等、长期合作、风险承担的意识建立伙伴合作关系；
- c) 应配置相对稳定的项目团队，对关键岗位人才应进行培训和储备；

- d) 应建立远程监控和管理平台，方便服务需方实时了解服务项目的管理情况和效果；
- e) 有明确的服务投诉渠道，并建立服务投诉处理规程；
- f) 建立客户满意度调查程序，并根据满意度调查结果进行服务改进。

7.3.6 分包管理要求

- a) 应在服务需方同意情况下实施分包；
- b) 应按服务需方认可的分包方选择要求，选择合格的分包方；
- c) 应对分包方进行管理，明确任务和要求，并建立有效的沟通机制；
- d) 应全程跟踪分包方的工作，确保任务的正确执行；
- e) 不得将外包项目中的核心部分分包给其他服务提供方。

7.3.7 事件管理要求

服务供方应及时处理服务过程中发生的事件，事件包括用户请求、咨询、故障等。应对事件进行评估和分类，根据其紧急度和影响度对事件进行优先级排序，按照优先级顺序和事件管理流程对事件进行处理。在发生重大突发事件时，应按照重大突发事件处置规范进行事件处理。

7.3.8 问题管理要求

服务供方应监测、记录、识别、分析系统出现的或潜在的问题，并根据问题管理流程，查找问题根源，追踪问题的发展，制定解决方案，并最终解决问题，降低系统运营的风险。

7.3.9 变更管理要求

服务供方应监控信息技术资产和服务的任何变更，使其遵从变更管理流程，确保变更的可控可管理。在需要紧急变更时，遵从紧急变更管理流程，确保变更的可控性、可管理性和可追溯性。

7.3.10 文档管理要求

- a) 应建立项目文档管理制度，对项目的各类文档进行定义和分类管理；
- b) 依据服务项目进展的时间节点和相应的服务需求由专人采集、整理数据并进行项目文档的编制；
- c) 根据项目文档管理制度的规定和服务进展需求，严格管理项目文档；
- d) 及时进行项目文档的版本管理、存档和备份。

7.3.11 质量控制

7.3.11.1 外包工作质量控制应采取日常现场检查和质量控制点检查相结合的方式，重点是对关键工作、特殊过程的质量控制，监督检查后应形成记录。经服务需方质量检查未通过的服务外包，不能进入下个阶段，也不能投入运行。

7.3.11.2 质量控制应符合下列规定：

- a) 应定期和不定期向服务需方报告服务外包的技术方案，对工期较长的服务外包除开工前报告外，至少每月再报告一次，存在重大风险项目在外包期内宜逐日报告；
- b) 如发现设计有问题或由于服务供方的原因要求变更时，应提出变更申请，经服务需方同意后方可更改；
- c) 应符合服务外包过程测试规定，对查出的质量问题应及时处置；
- d) 对于风险较大的服务外包操作，服务供方应制定操作规程并对外包人员进行培训，事先应制定应急预案，按规定周期演练并做好演练效果评价。
- e) 外包人员应记录服务外包质量情况。

7.3.12 特殊过程控制

- a) 外包质量计划中应界定特殊过程，并设置外包质量控制点进行控制；
- b) 特殊过程的控制，除应执行一般过程控制的规定外，还应由专业技术人员编制专门的作业指导书，经服务需方负责人和服务供方负责人审批后执行。

7.3.13 新技术、新方法的首次应用

对于如新技术、新方法的首次应用，且技术要求高、作业程度复杂、风险较大、服务需方和服务供方未有同类型工作经验时，服务供方应组织相关专家进行研究，必要时，可组织专家评审，并报需方同意。

8 服务外包质量检查验收

8.1 质量检查、验收的依据：

- a) 国家或行业颁发的法律法规、规程规范、标准及服务需方的企业标准；
- b) 有效的设计文件及设计更改文件；
- c) 服务外包合同中约定其他技术条件、标准和特殊要求等。

8.2 服务外包质量应按“7.2.2 相关规定，由服务需方组织有关单位进行测试和验收。

8.3 当服务外包质量不合格及存在安全隐患时应返工处理，服务供方自检合格后，由服务需方重新组织验收。

9 持续改进

9.1 针对可能的质量风险开展的预防性改进工作；

9.2 通过监控、衡量和回顾工作发现的纠错性改进工作；

9.3 组织单个或多个流程，部分领域或整个组织的服务外包改进工作；

9.4 针对所有服务外包管理流程，分析执行的数据，建立服务外包能力标准的基线，管理和交付服务；

9.5 与所有相关方进行商议、识别、策划，测量、通报各项服务外包改进方案；

9.6 设定改进服务外包质量、成本和资源利用的目标；

9.7 修改服务外包管理涉及的方针、计划和程序；

9.8 确保所有批准的持续改进措施都已交付执行，并实现了预期目标。

附 录 A
(资料性附录)
信息服务外包质量评价指标的示例

A.1 信息服务外包类型不同时，不同评价指标具有重要性程度不同。表A.1 所举的例子是解释说明性的，因而不完整。鼓励为具体信息服务外包活动制定标准。

表 A.1 信息服务外包质量评价的指标

特性	子特性	评价内容	评价目的	应用方法	公式及数据元计算	评价值解释	数据类型	评价输入
安全性	可用性	供方因自身人员调配原因提出的对服务计划的变更数量	供方对自身人力资源的调配以满足服务计划的能力	供方因自身人员调配原因提出的对服务计划变更数量与服务计划的里程碑数量进行比较	$X=1-A/B$ A=供方因自身人员调配原因提出的对服务计划的变更数量 B=服务计划的里程碑数量	$0 \leq X \leq 1$ X越接近1越好,当X小于0时取值为0	A=计数 B=计数 X=计数/计数	A: 服务过程变更记录 B: 服务计划
		需方对供方提供的咨询平台或工具的可访问性	需方是否可以按授权访问供方提供的咨询平台或工具	需方对供方提供的咨询平台或工具不能访问次数与其访问的总次数进行比较	$X=1-A/B$ A=需方对供方提供的咨询平台或工具不能访问的次数 B=需方对供方提供的咨询平台或工具的总访问次数	$0 \leq X \leq 1$ X越接近1越好	A=计数 B=计数 X=计数/计数	A: 供方的事件报告记录 B: 供方的咨询平台或工具的访问日志
	保密性	保密与权限控制制度健全性与有效性	测评服务供方是否具备应对保密问题的能力	对服务供方的保密策略和制度的建立与实施情况进行检查	$X=A/5$ A取值从1, 2, 3, 4, 5 1: 既没有建立保密策略与制度, 实施也很差 2: 没有建立保密策略与制度, 但客观上或自发开展了保密及权限控制工作 3: 建立了保密策略与制度, 但实施差 4: 建立了保密策略与制度, 实施良好 5: 建立了保密策略与制度, 实施良好, 且所有员工都清楚并理解安全策略与制度要求	$0 < X \leq 1$ X越接近1越好	A: 计数 X: 计数/5	A: 评价报告
		泄密事故发生次数	评价服务供方在服务履行过程中的保密管理水平。	统计泄密事故发生的次数。	$X=A/5$ A取值从1, 3, 5 1: 发生泄密事故4次及以上 3: 发生泄密事故1~3次 5: 没有发生泄密事故	$0 < X \leq 1$ X越接近1越好	A: 计数 X: 计数/5	A: 泄密事故报告

可靠性	可靠性	服务内容的完整度	按照服务协议, 服务内容实现的完整程度	将未获得需方认可的未实现的服务数量与协议中约定的服务数量进行比较。	$X=1-A/B$ A=未获得需方认可的未实现的服务数量 B=协议中约定的服务数量	$0 \leq X \leq 1$ 越接近 1, 越完整。	A=计数 B=计数 X=计数/计数	A: 总结报告 B: 协议
	连续性	服务连续性准备度	评价供方是否在服务方案中建立了连续性计划及其准备程度	对服务方案中的连续性计划及其准备程度的建立与实施情况进行检查	$X=A/5$ A 取值从 1, 2, 3, 4, 5 1: 既没有建立服务的连续性计划, 实施也很差 2: 没有建立服务的连续性计划, 但客观上或自发开展了连续性工作 3: 建立了服务的连续性计划, 但实施差 4: 建立了服务的连续性计划, 实施良好 5: 建立了服务的连续性计划, 实施良好, 且所有员工都清楚并理解服务的连续性计划要求	$0 \leq X \leq 1$ X 越接近 1 越好。	A=计数 B=计数 X=计数/计数	A: 服务计划及服务过程记录
	稳定性	服务人员的稳定性	供方为保证服务协议得到连续实施而保持服务团队的稳定性	评价特定时间段内的人员流失率。	$X=1-A/B$ A=特定时间段内供方流失的服务人员数量 B=特定时间段内供方的服务人员数量	$0 \leq X \leq 1$ X 值越接近 1 越好。	X=计数/计数 A=计数 B=计数	A: 供方人员流失统计 B: 供方人员统计
	有效性	首问解决率	首次服务请求就得到应答及解决的比率	将首次服务请求得到应答及解决的次数与总服务请求次数进行比较	$X=A/B$ A=首次请求就得到应答及解决的次数 B=总服务请求次数	$0 \leq X \leq 1$ X 越接近 1, 越好。	A=计数 B=计数 X=计数/计数	A: 事件报告 B: 事件报告
		解决率	服务请求得到解决的比率	将已解决的服务请求次数与总服务请求次数进行比较	$X=A/B$ A=已解决的服务请求次数 B=总服务请求次数	$0 \leq X \leq 1$ X 越接近 1, 越好。	A=计数 B=计数 X=计数/计数	A: 事件报告 B: 事件报告
		服务的整体有效性(新增)	服务给需方带来的整体价值提升	评价服务对需方要求满足的程度	$X=A/B$ A=通过服务给客户在销售额/成本/效率等方面的提升值 B=与客户约定的通过服务给客户在销售额/成本/效率等方面的提升值	当 $X \leq 0$ 时, 取 0 值; 当 $X \geq 1$ 时, 取 1 值 X 越接近 1, 越好。	A=计数 B=计数 X=计数/计数	A: 事件报告 B: 事件报告

(续前页)

	可追溯性	追溯服务的历史	评价服务过程的配置项管理是否完整	将已建立的服务过程的配置项与需要建立的服务过程配置项进行比较。	$X=A/B$ A=已建立的服务过程的配置项 B=需要建立的服务过程配置项	$0 \leq X \leq 1$ X越接近1越好。	A=计数 B=计数 X=计数/计数	A: 服务报告及过程记录 B: 服务协议评价报告
响应性指标	及时性	及时响应率	服务供方对服务请求的响应速度。	统计并比较及时响应的服务请求的数量与总的服务请求数量。	$X=1-A/B$ A=响应时间不符合服务协议要求的服务请求数量 B=总的服务请求数量	$0 \leq X \leq 1$ X越接近1, 越好。	A=计数 B=计数 X=计数/计数	A: 服务请求事件报告 B: 服务请求报告
		及时解决率	服务供方对服务请求的解决速度。	统计并比较及时解决的服务请求的数量与总的服务请求数量。	$X=1-A/B$ A=解决时间不符合服务协议要求的服务请求数量 B=总的服务请求数量	$0 \leq X \leq 1$ X越接近1, 越好。	A=计数 B=计数 X=计数/计数	A: 服务请求事件报告 B: 服务请求报告
	互动性	互动沟通机制	测评服务供方互动沟通机制(包括投诉处理、客户满意度调查、服务报告和服务状态等)的建立和实施状况	对服务供方的互动沟通机制的建立与实施情况进行检查	$X=A/5$ A取值从1, 2, 3, 4, 5 1: 既没有建立互动沟通机制, 实施也很差 2: 没有建立互动沟通机制, 但客观上或自发地达到了互动沟通效果 3: 建立了互动沟通机制, 但实施差 4: 建立了互动沟通机制, 实施良好 5: 建立了互动沟通机制, 实施良好, 且所有员工都清楚并理解互动沟通机制要求	$0 < X \leq 1$ X越接近1越好	A: 计数 X: 计数/5	A: 评价报告
		服务报告提交率	评价服务报告按照服务协议要求提交的比率	统计并比较实际提交的满足服务协议要求的服务报告数量和服务协议要求的服务报告数量	$X=A/B$ A=实际提交的满足服务协议要求的服务报告数量 B=服务协议要求的服务报告数量	$0 \leq X \leq 1$ X越接近1, 越好。	A=计数 B=计数 X=计数/计数	A: 服务报告 B: 服务报告

		服务报告及时提交率	评价服务报告按照服务协议要求及时提交的比率	统计并比较实际按时提交的满足服务协议要求的服务报告数量和服务协议要求的服务报告数量	$X=A/B$ A=实际按时提交的满足服务协议要求的服务报告数量 B=服务协议要求的服务报告数量	$0 \leq X \leq 1$ X 越接近 1, 越好。	A=计数 B=计数 $X=计数/计数$	A: 服务报告 B: 服务报告
		投诉处理率	评价服务投诉是否得到有效解决的比率	统计并比较得到有效处理的投诉数量和收到的投诉数量	$X=A/B$ A=得到有效处理的投诉数量 B=收到的投诉数量	$0 \leq X \leq 1$ X 越接近 1, 越好。 当 B 为 0 时, X 默认为 1。	A=计数 B=计数 $X=计数/计数$	A: 投诉报告 B: 服务过程记录
有形性	可视性	服务交付物的呈现完美性	服务交付物的呈现完美程度	对服务交付物的模板建立及实施情况进行评价	$X=A/5$ A 取值从 1, 2, 3, 4, 5 1: 对交付物没有建立统一的模板。 2: 对部分交付物建立了统一的模板, 但实施较差。 3 对部分交付物建立了统一的模板, 并在服务中得到了有效实施。 4 对所有交付物建立了统一的模板, 并在服务中部分得到了有效实施。 5: 对所有交付物建立了统一的模板, 并在服务中全部得到了有效实施。	$0 < X \leq 1$ X 越接近 1 越好	$X=计数/5$ A=计数	A: 评价报告
	专业性	工具的专业性	是否具备与服务相匹配的专业性工具?	对服务中工具的使用和匹配情况进行调查并做评价	$X=A/5$ A 取值从 1, 2, 3, 4, 5 1: 没有按服务需求使用工具 2: 在部分服务中按需求使用了工具, 但匹配度较低 3: 在部分服务中按需求使用了匹配的工具 4: 在所有服务中都使用了工具, 但不完全匹配 5: 在所有服务中都使用了完全匹配的工具	$0 < X \leq 1$ X 越接近 1 越好	$X=计数/5$ A=计数	A: 服务工具目录及说明书

(续前页)

		服务流程的专业性	是否建立并实施了规范化的服务流程?	对服务流程的建立和服务过程中实施情况进行调查并做评价	$X=A/5$ A 取值从 1, 2, 3, 4, 5 1: 既没有建立文件化的服务流程, 实施也很差 2: 没有建立文件化的服务流程, 但客观上或自发地按照一定的流程工作 3: 建立了文件化的服务流程, 但实施差 4: 建立了文件化或自动化的服务流程, 实施良好 5: 建立了文件化或自动化的服务流程, 实施良好并通过第三方认证	$0 < X \leq 1$ X 越接近 1 越好	$X = \text{计数} / 5$ A = 计数	A: 服务程序 / 评价报告 / 证书
		人员专业性	是否具备了与服务相匹配的专业人员团队?	分别计算取得相应专业资格认证的服务工程师的比率以及取得信息技术服务相关专业本科及以上学历的服务工程师的比率, 并进行加权计算。	$X = X1 * 70\% + X2 * 30\%$ $X1 = A/B$ $X2 = C/B$ A = 取得的相应专业资格认证的服务工程师数量 B = 服务工程师的总数 C = 取得信息技术服务相关专业本科及以上学历的服务工程师数量	$0 \leq X \leq 1$ X 越接近 1 越好	X = 计量 $X1 = \text{计数} / \text{计数}$ $X2 = \text{计数} / \text{计数}$ A = 计数 B = 计数 C = 计数	A: 服务工程师专业资格证书 B: 供方服务工程师数量统计 C: 服务工程师学历证书
	合规性	服务对法律法规的依从性	信息技术服务是否遵循相关的法律法规及约定的标准	评价服务对法律法规的依从性状况	$X=A/5$ A 取值从 1, 2, 3, 4, 5 1: 发生违反法律法规及约定的标准的情况或没有识别相关的法律法规及约定的标准 2: 识别了相关的法律法规及约定的标准, 但没有在内部相关职能和服务过程进行对应 3: 识别了相关的法律法规及约定的标准, 且在内部相关职能和服务过程进行对应 4: 识别了相关的法律法规及约定的标准, 且在内部相关职能和服务过程进行对应, 并开展了内部合规性评价 5: 识别了相关的法律法规及约定的标准, 且在内部相关职能和服务过程进行对应, 并开展了内部合规性评价, 评价结果良好	$0 \leq X \leq 1$ X 越接近 1 越好。	A = 计数 X = 计数 / 计数	A: 法律法规及约定标准清单 / 识别报告 / 内外部合规性评价报告

友好性	主动性	主动进行服务监控	检查服务监控的主动程度	评价供方的服务监控规范的建立和实施情况	$X=A/5$ A 取值从 1, 2, 3, 4, 5 1: 既没有建立规范, 实施也很差 2: 没有建立规范, 但客观上或自发地进行了主动的服务监控 3: 建立了规范, 但实施差 4: 建立了规范, 实施良好 5: 建立了规范, 实施良好, 且所有员工都清楚并理解服务要求	$0 < X \leq 1$ X 越接近 1 越好	$X = \text{计数} / 5$ $A = \text{计数}$	A: 监控制度及评价报告
	主动性	主动介绍服务相关内容	检查服务相关内容介绍的主动程度	评价供方主动介绍服务相关内容机制的建立和实施情况	$X=A/5$ A 取值从 1, 2, 3, 4, 5 1: 既没有建立规范, 实施也很差 2: 没有建立规范, 但客观上或自发地主动介绍服务相关内容 3: 建立了规范, 但实施差 4: 建立了规范, 实施良好 5: 建立了规范, 实施良好, 且所有员工都清楚并理解服务要求	$0 < X \leq 1$ X 越接近 1 越好	$X = \text{计数} / 5$ $A = \text{计数}$	A: 服务规范及评价报告
	灵活性	需求响应灵活性	供方在服务协议签订后能否根据需方的个性化需求进行相应的服务设计、将该需求纳入服务协议并进行服务交付	评价服务过程中供方对需方个性化需求的满足程度。	$X=A/3$ A 取值从 1, 2, 3 1: 供方对需方个性化需求未建立应对机制, 不能满足需方所有个性化需求 2: 供方对需方个性化需求建立了应对机制, 部分满足了需方个性化需求 3: 供方对需方个性化需求建立了应对机制, 并且供需双方对所有个性化需求进行了充分沟通, 并达成一致意见	$0 \leq X \leq 1$ X 越接近 1 越好	$X = \text{计数} / \text{计数}$ $A = \text{计数}$	A: 服务目录方案

(续前页)

礼貌性	服务语言规范	检查服务语言的规范程度	评价服务语言的规范的建立与执行情况	$X=A/5$ A 取值从 1, 2, 3, 4, 5 1: 既没有建立规范, 实施也很差 2: 没有建立规范, 但客观上或自发地规范了服务语言 3: 建立了规范, 但实施差 4: 建立了规范, 实施良好 5: 建立了规范, 实施良好, 且所有员工都清楚并理解服务要求	$0 < X \leq 1$ X 越接近 1 越好	$X = \text{计数} / 5$ $A = \text{计数}$	A: 服务语言规范及评价报告
	服务行为和态度规范	检查服务行为和态度的规范程度	评价服务行为态度的规范的建立与执行情况	$X=A/5$ A 取值从 1, 2, 3, 4, 5 1: 既没有建立规范, 实施也很差 2: 没有建立规范, 但客观上或自发地规范了服务行为 3: 建立了规范, 但实施差 4: 建立了规范, 实施良好 5: 建立了规范, 实施良好, 且所有员工都清楚并理解服务要求	$0 < X \leq 1$ X 越接近 1 越好	$X = \text{计数} / 5$ $A = \text{计数}$	A: 服务行为和态度规范及评价报告

A. 2 国家标准《信息技术服务 质量评价指标体系》对信息服务外包质量评价方面提供了详细指导。