

信息技术服务标准体系 建设报告

5.0 版



二〇二一年十月

|核心编写人员

崔 静 石竹玉 宋俊典 孙 佩 李 坤 陈宏峰 熊健淞 肖筱华
郭 浩 刘瑞慧 俞文平 刘 玲 杨海涛 周翱翔 王向东 樊铁成
郭 刚

|参与编写人员

张 军 王学奎 王 锋 杨 琳 应志红 尹 宏 陈 静 孙 波
吴庆云 张树玲 曹 峥 侯鹏飞 杨 钰 杨天元 朱永佳 葛 健
牛 娜 张 波 石 烈 郝姝琪 秦 扬 卢浩田 马 烈 白 璐
王华明 谢加琪 刘鹏飞 张 璇 张 娜

|参编单位

中国电子技术标准化研究院	上海计算机软件技术开发中心
四川久远银海软件股份有限公司	神州数码系统集成服务有限公司
护航科技股份有限公司	上海翰纬信息科技有限公司
金税信息技术服务股份有限公司	万达信息股份有限公司
浪潮软件科技有限公司	成都飞机工业（集团）有限责任公司
上海万隆信息技术咨询有限公司	北京信城通数码科技有限公司
大连海事大学	成都市工业互联网发展中心
荣联科技集团股份有限公司	广州赛宝认证中心服务有限公司
北京师范大学	东软云科技有限公司
东软集团股份有限公司	四川易诚智讯科技有限公司
大连软件行业协会	北京华宇信息技术有限公司
国家工业信息安全发展研究中心	特斯联科技集团有限公司
上海软中信息技术有限公司	北京易服务信息技术有限公司
中国社会科学院工业经济研究所	西安未来国际信息股份有限公司

北京电视台

北京赛迪认证中心有限公司

中星电子股份有限公司

湖南湘创科技有限公司

北京金山办公软件股份有限公司

上海溪盎科技有限公司北京分公司

北京玖典科技发展有限公司

中铝智能科技发展有限公司

前　言

十多年来，信息技术服务标准（ITSS）在政产学研用各方共同努力下，已经形成政府指导、企业主体、应用牵引、国内国际相互促进的工作格局，在标准研制和应用推广方面均取得了丰硕的成果。

在组织建设方面，全国信标委信息技术服务分技术委员会（TC28/SC40）与中电标协ITSS分会分工合作，协同推进ITSS标准化工作。在理论研究方面，ITSS持续优化顶层设计，从2009年第一版《信息技术服务标准体系建设报告》发布至今，ITSS标准体系迭代6个版本，推进标准体系的不断改进。在标准研制方面，全面推动标准研制，标准成果硕果累累。截止2021年9月，ITSS已发布实施64项标准，其中，国家标准37项，行业标准17项，团体标准10项。在标准应用推广方面，截至2021年9月，认定评估机构34家，培养评估师1300余名，有5600余家单位获得ITSS符合性评估证书。在国际标准化方面，持续深化国际标准化合作，贡献中国力量，实质性参与14项国际标准研制工作，并分别担任编辑/联合编辑。

ITSS已成为业内具有影响力的标准品牌，其在规范市场秩序、营造公平竞争环境、提升企业能力、促进产业转型升级等方面发挥了重要作用，有力的推动了信息技术服务业加速发展。2018年发布的《信息技术服务标准体系建设报告（4.0+版）》为分层次、成体系、成系统、综合推进信息技术服务标准（ITSS）研制工作提供了有效支持。

2021年是我国“十四五”的开局之年，信息技术服务业步入“十四五”新发展阶段，产业增速屡创新高，据工业和信息化部《2021年上半年软件业经济运行情况》数据显示，我国信息技术服务2021年上半年

年实现收入 28319 亿元，同比增长 26.0%。传统服务模式如信息技术咨询规划、软硬件设计与开发、系统集成、运行维护服务等在新技术的加持下，为满足市场需求，加快转型升级。智能化服务、数据服务、区块链服务、数字内容加工处理服务、数字化转型服务等新模式新业态不断涌现。信息技术服务深度融入到国民经济的各个领域，ITSS 发展进入融合创新、优化升级的关键期。

2021 年 3 月，十三届全国人大四次会议通过《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》，其中明确提出“发展战略性新兴产业。”“推动互联网、大数据、人工智能等同各产业深度融合”，并强调“加快数字化发展。发展数字经济，推进数字产业化和产业数字化，推动数字经济和实体经济深度融合，打造具有国际竞争力的数字产业集群”。2021 年 10 月中共中央、国务院印发的《国家标准化发展纲要》中提出“立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，优化标准化治理结构，增强标准化治理效能，提升标准国际化水平，加快构建推动高质量发展的标准体系”。国家重要文件的颁布，既为信息技术服务标准化工作指明了前进方向，又提出了新的更高要求。为有效支撑国家战略，引领我国信息技术服务业高质量发展，全国信息技术标准化技术委员会信息技术服务分技术委员会（TC28/SC40）、中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会（简称“中电标协 ITSS 分会”）共同组织编写了《信息技术服务标准体系建设报告（5.0 版）》。

《信息技术服务标准体系建设报告（5.0 版）》由五个章节和两个附录组成。其中，第一章分析了信息技术服务业的发展情况，第二章总结了 ITSS 工作成效并对 ITSS 面临的机遇与挑战进行研判，第三章提出了 ITSS5.0 标准体系建设思路，并构建了 ITSS5.0 标准体系框架，第四章详细说明了各领域的标准研制情况，第五章创新性提出了 ITSS 生态圈以及价值链，附录 A 展示了 ITSS1.0 至 ITSS5.0 的发展历程，附录 B 总结了

ITSS 标准成果。

《信息技术服务标准体系建设报告（5.0 版）》是信息技术服务标准化工作的行动指南，是申报信息技术服务领域的国家、行业标准计划的依据，是研制 ITSS 的基础。在今后工作中，将紧密结合制造强国、网络强国、质量强国、数字中国等国家战略的实施，紧跟信息技术的发展趋势，及时更新本报告的内容，并及时向社会公布。任何单位和个人在使用本报告的过程中，若存在疑问或发现报告中的不足之处，敬请提出宝贵意见，帮助我们不断改进和完善。

联系人：石竹玉

联系电话：010-64102811

电子邮件：bzyz@itss.cn;

通信地址：北京市海淀区万寿路 27 号电子大厦

公众号：国家信息技术服务标准 ITSS

网址：www.itss.cn

目 录

第一章 信息技术服务业发展情况	1
1.1 发展环境	1
1.2 发展现状与趋势	3
第二章 ITSS升级趋势分析	9
2.1 ITSS工作成效	9
2.2 ITSS的机遇和挑战	12
第三章 ITSS5.0体系建设	14
3.1 标准体系建设思路	14
3.2 标准化对象	15
3.3 建设目标	17
3.4 标准化需求	18
3.5 标准体系框架	19
第四章 ITSS 5.0标准情况	22
4.1 通用标准	22
4.2 保障标准	25
4.3 基础服务标准	40
4.4 技术创新服务标准	52
4.5 数字化转型服务标准	60
4.6 业务融合标准	62

第五章 ITSS标准生态建设	64
5.1 ITSS生态圈	64
5.2 ITSS生态主体	65
5.3 标准化周期链	66
5.4 价值化周期链	67
5.5 ITSS一体化公共服务平台	71
附录A ITSS标准体系发展历程	72
A.1 ITSS标准体系1.0	73
A.2 ITSS标准体系2.0	74
A.3 ITSS标准体系3.0	75
A.4 ITSS标准体系4.0	76
A.5 ITSS标准体系4.0+	77
A.6 ITSS标准体系5.0	78
附录B ITSS标准成果	79
B.1 ITSS国标、行标及团标成果	79
B.2 国际标准成果	84

第一章 信息技术服务业发展情况

本章从国家政策规划、数字经济发展、新兴技术发展等方面深入分析了信息技术服务业发展所处环境，并研判了信息技术服务业产业规模持续增长、传统服务加速转型升级、新模式新业态不断涌现、自主创新能力进一步加强、复合型人才需求旺盛、发展与安全长期共存等现状和发展趋势。

1.1 发展环境

当今世界正经历百年未有之大变局，新一轮科技革命和产业变革深入发展，信息技术服务业发展环境日趋复杂，机遇和挑战均有新变化。一方面，信息技术服务业面临严峻的外部环境。国际环境日趋复杂，经济发展不稳定性、不确定性明显增加，新冠疫情等黑天鹅事件频发，数字化转型下行业分化变革加速，信息技术服务业传统的商业与盈利模式受到严重挑战。另一方面，信息技术服务业面临巨大的发展机遇。国内大循环为主体、国内国际双循环的新发展格局正加速形成，数字经济迅猛发展，数字技术创新日新月异，围绕云、物联网、数据资产等领域不断涌现出新的信息技术服务形态。我国经济的转型和发展以及新业态的出现给信息技术服务业带来了大量新的机会。

1.1.1 政策规划引领新高度

《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》(简称：“十四五”规划)中提出“发展战略性新兴产业。”“推动互联网、大数据、人工智能等同各产业深度融合”，并强调“加快数字化发展。发展数字经济，推进数字产业化和产业数字化，推

动数字经济和实体经济深度融合，打造具有国际竞争力的数字产业集群。加强数字社会、数字政府建设，提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平。”“十四五”规划的颁布为我国信息技术服务业高质量发展指明了方向，信息技术服务业将继续通过新一代信息技术，支撑各行业间的数字化转型，全面助力数字中国建设。

1.1.2 数字经济创造新空间

随着全球数字化的加速渗透，数字经济蓬勃发展。特别是面对新冠疫情，数字经济展现出强大的发展韧性，实现逆势增长，为世界经济复苏、增长注入重要动力，数字经济已成为引领全球经济、推动经济高质量发展的重要引擎。我国超大规模的市场优势为数字经济发展提供了广阔而丰富的应用场景。国家网信办发布的《数字中国发展报告（2020年）》指出：2020年，我国数字经济核心产业增加值占GDP比重达到7.8%，数字经济总量已跃居世界第二，成为引领全球数字经济创新的重要策源地。

数字经济在实现自身快速发展的同时，也成为推动传统产业升级改造的重要引擎。各行业纷纷将业务从线下搬到线上或尽量将业务能够同线上和线下进行更好的融合，加快向数字化、网络化、智能化转型升级的步伐。信息技术服务作为信息技术和实体经济深度融合的粘合剂与推进剂，数字经济蓬勃发展的浪潮为信息技术服务创造了更加广阔的发展空间。

1.1.3 新兴技术带来新机遇

全球新一轮科技革命和产业革命加速发展，新一代的信息基础设施、分布式的计算能力、丰富多样的应用场景等共同驱动信息技术服务持续保持高速创新演进态势。

以5G、人工智能、物联网、大数据为代表的新一代信息技术逐步普及并成熟，驱动了云服务、数据服务、智能化服务等新兴信息技术服务的

快速发展，带来了信息技术服务新的业务增长点和发展新机遇。信息技术服务创新能力显著提升，产业基础得到夯实巩固、产业链现代化水平明显提高，更高水平的产业生态重构基本形成。

1.2 发展现状与趋势

1.2.1 产业规模持续增长

在国家政策、市场需求和产业资金不断改善和发展的驱动下，国内信息技术服务业继续呈现平稳向好发展态势，收入快速增长，增速高于软件业整体水平。

据工业和信息化部《2021年上半年软件业经济运行情况》数据显示，我国软件和信息技术服务业2021年上半年收入44198亿元，同比增长23.2%，其中，信息技术服务2021年上半年实现收入28319亿元，同比增长26.0%，在全行业收入中占比为64.1%。其中，云计算、大数据服务等新一代信息技术渗透率加速提升，共实现收入3787亿元，同比增长23.2%，占信息技术服务收入的13.4%；电子商务平台技术服务收入3843亿元，同比增长32.4%；集成电路设计收入1041亿元，同比增长24.1%。

“十四五”期间，作为数字经济的重要组成，信息技术服务产业规模预期将保持持续增长。一是，我国信息技术服务业的发展具有天然的优势，经济体量庞大，用户数量多，各行各业都在开展数字化转型，巨大的市场规模牵引着我国信息技术服务业快速发展。二是，软件和信息技术服务业是带动经济复苏的主要力量。受新冠疫情影响，全球主要经济体经济受到极大冲击，而软件和信息技术服务在疫情期间，体现出强大的发展韧性和发展潜力，成为拉动国内经济的重要引擎。三是，当今世界正经历百年未有之大变局，新一轮科技革命和产业变革深入发展，国际环境日趋复

杂，经济全球化遭遇逆流。复杂的国际形式倒逼我国加快提升信息技术服务发展的自主创新能力。四是，《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》《新时期促进集成电路产业和软件产业高质量发展的若干政策》等重要政策文件的颁布，为信息技术服务业发展营造了良好的发展环境。

1.2.2 传统服务加速转型升级

传统的信息技术服务，如信息技术咨询规划、软硬件设计与开发、系统集成、运行维护服务在新技术的加持下，为满足市场需求，加快转型升级。

咨询设计服务方面，由信息化工程咨询服务逐步转变为业务数字化转型咨询服务。随着信息化与业务深度融合，单纯的信息化工程咨询服务已不能满足客户需求，如何通过信息化促进业务融合与提升，推动业务数字化转型成为当前咨询服务的新方向。咨询设计服务从以业务需求为出发点规划信息化工程，转变为深入组织业务痛点，构建前瞻性业务模型，从战略流程组织架构入手，通过数字化规划，提出引领组织业务数字化转型的方案。

开发服务方面，由传统瀑布开发模式向微服务开发模式转变。随着业务迭代加速、协同需求增大以及云应用开发部署普及，以微服务开发框架进行业务组件开发的服务模式逐渐成为主流。微服务围绕业务组件创建应用，可灵活地进行开发、管理和加速。业务组件提供服务接口和管理界面，实现不同应用集成，为应用提供服务，有效改善现有系统之间调用效率，满足业务系统的快速开发和迭代升级。

信息系统集成实施服务方面，从基础软硬件集成服务，向基础设施搭建、数据整合与共享、应用重构和上云部署等全栈式集成服务转变。近年来，信息系统建设的集约整合和共享共用要求不断提高，信息系统上云以

及大系统大平台大数据的建设模式可以集约化利用资源并系统性打破信息孤岛。与此同时，产业数字化带来的应用与数据集成不断向细分领域、高端技术延展，用户群体的集成需求更加丰富、多层次，信息系统集成实施服务逐步从基础软硬件集成发展服务为向用户提供一体化解决方案为主的集成服务，即全面实现数据共享、业务系统整合的全栈式信息系统集成服务转变。

运行维护服务方面，由基于人员、流程、资源和技术的传统运维模式向由基于知识、数据、算法、算力的智能运维模式转变。随着人工智能、大数据、云计算等技术的飞速发展，运维服务面临信息系统技术架构日趋复杂、运维对象规模快速增长、告警信息海量涌现、业务需求快速迭代等困难，智能运维应运而生。智能运维是人工智能在运行维护领域的应用，更关注知识、数据、算法、算力的应用，是“数据驱动的运维”，具备能感知、会描述、自学习、会诊断、可决策、自执行、自适应等特征，极大降低运维成本、提高运维效率。

1.2.3 新模式新业态不断涌现

数字化转型过程中，5G、云计算、区块链、人工智能、数字孪生、北斗通信等新一代信息技术的应用，为信息技术服务提供了新的实现手段，同时赋予了其更多的内涵，促使数据服务、区块链服务、数字内容处理服务、数字化转型服务等新兴信息技术服务的不断涌现与迅猛发展。服务模式也由传统的人月方式、项目方式扩展到云订阅、在线调用等数字化方式。信息技术服务业态与技术创新不断涌现，让信息技术服务业走向多元化发展模式。

数据逐渐成为重点服务对象和重要服务资源。一方面数据呈现爆发增长、海量集聚的发展态势，以业务数据作为服务对象的数据服务产业迎来重要的爆发期。数据服务产品不断涌现，数据与实体经济各产业领域加

速融合，覆盖数据采集、存储、处理、分析、应用和可视化的数据服务以及推动数据加快流通交易的数据资产评估服务产业格局不断完善；另一方面，服务数据已经成为服务资源的重要组成部分，如何合理、有效、科学的利用服务数据是实现信息技术服务本身数字化、智能化、网络化协同的关键。

区块链服务助力营造安全可信发展环境。区块链有利于建立公开透明的信任机制，在隐私保护方面有匿名化的独特优势，已在防伪溯源、供应链管理、司法存证、政务数据共享、民生服务等领域涌现了一批有代表性的应用。规范和提升基于区块链的服务，对构建安全可信环境、防范应用风险、完善区块链产业生态具有重要意义。目前，产业界正积极开展区块链服务模式的探索，推动建立安全可信的数字经济新规则与新秩序。

数字内容服务在新冠疫情的推动下爆发式增长。数字内容服务运用信息技术进行数字化并加以整合运用，向用户提供数字化的图像、字符、影像、语音等信息产品与服务的新兴信息技术服务。新冠肺炎疫情一度为许多线下活动按下“暂停键”，却也让数字生活按下了“快进键”。直播电商、云展会等数字化营销手段出现，在提供线上服务的同时，也累积了促“六稳”、抓“六保”的重要力量，成为我国经济回暖中的一个亮点。

业务驱动的数字化转型服务成为新的服务类型。“十四五”规划的颁布为我国信息技术服务业高质量发展指明了方向，信息技术服务将通过新一代信息技术，支撑各行业间的数字化转型，全面助力数字中国建设。数字化转型服务是一种新型的信息技术服务业态，其核心是通过协同组织推进关键数字技术在业务中的创新应用、通过“上云用数赋智”构建平台业务模式等，激活组织业务中的数据要素，为组织的业务转型赋能。

1.2.4 自主创新能力进一步加强

基础软硬件是所有信息技术服务的基础。近年来，在政策鼓励和应用

牵引下，国内涌现出一批优秀的从事基础软硬件研发的技术型公司，我国自主产品逐步实现从“可用”到“好用”的转变，基本建立了满足基本应用需求的产业链条。集成厂商和软件开发商已逐步开始兼容自主系统，部分软硬件进入自主研发阶段，芯片、操作系统、中间件和应用软件领域乘势而起，通过对IT软硬件的重构，建立我国自主可控的信息技术服务产业生态，提升我国信息技术服务“双链”的稳定性和竞争力，实现信创技术群体跃升和融合发展。

然而，与国外主流基础软硬件相比，产品的性能、可靠性、兼容性等仍需要进一步提升，标准化程度不高导致基础IT服务如设计开发、集成实施、运维服务等，周期长、难度大、服务质量不可控；同时，基础软硬件的短板会导致IT技术创新服务和业务融合IT服务发展受限；再如，制造行业软件与国产基础软硬件的适配等方面存在众多问题。因此，提升我国基础软硬件的自主创新能力仍是信息服务发展的重要内容。

1.2.5 复合型人才需求旺盛

信息技术服务产业人才供给能力不断提升。据工业和信息化部《2021年上半年软件业经济运行情况》数据，软件和信息技术服务业从业人数2021年上半年稳步增加，工资总额加快增长。上半年，我国软件业从业平均人数753万人，同比增长6.2%，规模比1—5月增加21万人，比上年末增加48万人；从业人员工资总额同比增长11.6%，增速较一季度提高1个百分点，近两年复合增长率为6.4%。

然而，我国信息技术服务与业务领域融合的复合型人才缺口仍然较大，复合型人才和高技能人才紧缺，部分领域人才培养不能满足产业发展需求。例如，融合金融学、数学、信息计算科学等多门学科的金融科技，培养新型金融科技人才适应不断发展变化的金融新环境迫在眉睫。再如，信息技术应用创新的从业人员缺口大，核心技术人才尤其缺乏，导致核心

技术攻关能力受限，设计开发、集成服务周期长。

1.2.6 发展与安全长期共存

从国际情况来看，加强本土信息技术产业扶持成为世界各国发展主基调。美国政府持续通过“实体清单”等手段对我国企业全方位打压，同时借助政策引导，加强本土产业能力建设。欧盟出台相关政策，积极引导本土产业界加大对信息技术和数据产业的投入创新，同时借助规范市场规则打造新时期欧洲IT产业发展竞争力。

从国内情况来看，“十四五”规划提出坚持总体国家安全观，实施国家安全战略，维护和塑造国家安全，把安全发展贯穿国家发展各领域和全过程，防范和化解影响我国现代化进程的各种风险，筑牢国家安全屏障。信息技术服务产业作为国家战略科技力量和重要基础设施重要性突出，安全发展也必须贯穿全过程。

危机中寻新机，变局中开新局。在“十四五”规划的建议指导下，加快数字化发展，建设数字中国，在数字基建、信息消费等需求推动下，产业数字化和数字产业化的加速升级将持续为我国信息技术服务产业发展培育新的增长点，中国信息技术服务产业的稳步前行也将为我国数字经济体系建设贡献力量。

第二章 ITSS 升级趋势分析

本章全面总结了 ITSS 十余年在理论研究、标准研制、标准应用推广、国际标准化、组织建设等方面取得的工作成效，并提出新模式新业态扩展了 ITSS “新范围”、融合应用带来了 ITSS “新需求”、推进自主创新成为 ITSS “新任务”、复合型人才培养成为 ITSS “新使命”、国际标准影响力博弈 “新升级” 等几方面的 ITSS 机遇和挑战。

2.1 ITSS 工作成效

信息技术服务标准（Information Technology Service Standards，简称 ITSS）在工业和信息化部、国家标准化管理委员会的指导下，在各方共同努力下，开创了政府指导、企业主体、应用牵引、国际同步、产学研用共同推进的标准化工作局面，破解了标准化工作重研制、轻应用、无反馈的难题，提出了以信息技术服务基本原理为核心、整体布局、分类分级、协调优化、持续改进的标准体系建设的新方法。ITSS 在政策规划制定、产业转型升级、行业统计制度建设、企业服务能力提升、信息技术服务关键支撑工具和产品研发等方面发挥了重要作用，得到业界广泛认可，已成为电子信息产业标准化领域最具影响力的标准品牌之一，标准的基础支撑作用和战略保障作用日益显著。

标准理论研究方面：一是持续优化顶层设计，从 2009 年第一版《信息技术服务标准体系建设报告》发布至今，ITSS 标准体系迭代 6 个版本（见附录 A），推进标准体系的不断改进。二是深化标准化理论研究，构建了由能力要素、生存周期要素、管理要素组成的 ITSS 核心原理，如图 2-1 所示。通过人员（People）、过程（Process）、技术（Technology）和资



图 2-1 ITSS 核心原理图

源（Resource）能力四要素（简称 PPTR），构建能力标准；通过战略规划（Strategy & planning）、设计实现（Design & implementation）、运营提升（Operation & promotion）、退役终止（Retirement & termination）生存周期（简称 SDOR），构建产品和业务标准、通过管理要素（监督管理）确保能力要素和生存周期的实施质量。

标准研制方面：全方位推动标准研制，标准成果硕果累累。截至2021年9月，ITSS已发布实施64项标准，其中国家标准37项，行业标准17项，团体标准10项（见附录B）。发布标准覆盖通用标准、咨询设计、集成实施、运行维护、服务管控、服务外包、治理、云服务、数据服务、行业和领域应用等领域。同时，在数字化转型服务标准和业务融合标准方面，也做了大量的创新和探索，有效支撑了数字中国、高质量发展、国内国际双循环和自主创新等国家战略。

标准应用推广方面：一是有效支撑政策制定。2012年12月颁布的国家标准GB/T 29264《信息技术服务 分类与代码》有效支撑了GB/T 4754《国民经济行业分类》的修订工作，确立了信息技术服务业在国民经济行业分类中的地位，支持了软件和信息技术服务业中有关营业税减免政策的

落实，部分标准已成为行业和领域标准研制的参考标准。**二是全面开展符合性评估工作。**推进运行维护、咨询设计、云服务、数据中心服务、ITSS 工具测试等多项标准的符合性评估和测试工作。截至 2021 年 9 月，认定评估机构 34 家，发展会员 837 家，培养评估师 1300 余名，有 5600 余家单位获得 ITSS 符合性评估证书，覆盖金融、电力、政务、广电、水利、航天、电信等多个行业。**三是积极开展培训工作。**在全国 30 余个省市召开标准宣贯会，共有 5000 余家单位的 15000 多名用户和 IT 服务提供方代表参加了培训；依据 ITSS 标准开发的 IT 服务工程师、IT 服务经理等培训课程培训学员 20000 余名，IT 审计、风控与治理系列培训学员近 10000 名，其中获得 IT 审计师证书的学员 500 多名。**四是工具测试相关工作。**依据标准对近 300 款运维工具进行测试，并发布《中国信息技术服务运维工具名录》。

国际标准化方面：积极参加国际标准化会议，贡献中国力量。截至 2021 年 9 月，中国代表团共计参加 8 次 ISO/IEC JTC1 SC40 全会，7 次工作组会议，并在苏州成功举办 2016 年 SC40 全会。特别突出的是，ITSS 实质性参与 14 项国际标准研制工作，并分别担任编辑 / 联合编辑，其中担任编辑并发布 2 项国际标准，担任联合编辑研制并发布 2 项国际标准。

组织建设方面：全国信标委信息技术服务分技术委员会（TC28/SC40）与中电标协 ITSS 分会分工合作，协同推进 ITSS 标准化工作。一是全国信标委信息技术服务分技术委员会（TC28/SC40）重点开展标准研制工作。TC28/SC40 于 2014 年成立，并于 2021 年 3 月完成换届，第二届信息技术服务分技术委员会由 95 名委员组成，委员由来自产学研用各方专家代表组成，秘书处由中国电子技术标准化研究院承担。二是中电标协 ITSS 分会主要开展标准应用推广工作。中电标协 ITSS 分会成立于 2013 年由民政部批复成立，目前有会员单位 800 余家，并下设工具应用推广工作组、数据中心运营管理工作组等推广应用工作组，积极调动各方力量共同推动 ITSS 应用推广工作。

2.2 ITSS 的机遇和挑战

2.2.1 新模式新业态扩展了 ITSS “新范围”

随着信息技术咨询服务、设计与开发服务、信息系统集成实施服务、运维服务等传统服务的转型升级以及智能化服务、数据服务、区块链服务、数字化转型服务等新服务模式的出现，ITSS 的标准化对象被赋予了更多的内涵和外延，信息技术服务标准化需求更加丰富，ITSS 范围不断扩大。

2.2.2 融合应用带来了 ITSS “新需求”

国家“十四五”规划中强调“加快数字化发展。发展数字经济，推进数字产业化和产业数字化，推动数字经济和实体经济深度融合”。在此背景下，信息技术服务与各行业深度融合，在金融、通信、政务、交通、医疗、健康、能源、传媒、文旅等行业领域产生了丰富的应用场景。如在金融领域，信息技术服务与金融业务深度融合产生金融科技服务；在教育领域，信息技术服务有效支撑智慧校园建设；在政府管理和民生服务领域，信息技术服务支撑实现数字政府、智慧法院、智慧医院、智慧社区等，助力实现高效、高质、亲民的社会治理体系建设。信息技术服务渗透于各行业产生的业务场景化标准需求增强，如何通过标准化手段支撑业务应用场景的实现，成为 ITSS 持续改进的新课题。

2.2.3 推进自主创新成为 ITSS “新任务”

从国家规划层面来看，自主创新已上升为一项国家战略。作为国家科技创新、数字经济化转型和提升产业链发展的关键，标准化工作助推自主创新蓬勃发展是实现核心技术自主可控的重要布局。“十四五”期间，自主创新将有序推进，基础设施和云平台建设进行到运营阶段，金融行业 IT

架构转型等重点行业需求加速释放，能源、工控、电信、交通、医疗、教育为代表的重要行业和关键领域陆续开启信创进程，自主创新将实现从单一到重点领域，从软硬件到云的全面升级，金融、能源、电信、交通、工控、医疗、教育为代表的重要行业和关键领域陆续迎来自主创新的高峰。如何制定面向自主创新的信息技术服务标准保障自主创新健康发展，是ITSS在复杂国际形势下的新任务。

2.2.4 复合型人才培养成为ITSS“新使命”

信息技术服务复合型人才的培养是产业发展的重要保障。一方面，信息技术服务业相关的懂产业、精技术、善提炼、能推广的标准研制人员的培养，需要进一步从基础层面加强高等院校、科研院所和软件企业产学研用对接与合作。另一方面，要推动标准化核心机构、相关行业协会和技术组织联合，研究制定信息技术服务从业人员能力培养与评价方法，形成市场化的从业人员能力培养与评价机制，促进教育链、人才链与产业链、创新链的有机衔接，突破产业发展高端型人才、专业复合型人才紧缺的瓶颈。

2.2.5 国际标准影响力博弈“新升级”

当今世界正经历百年未有之大变局，全球产业竞争格局和国内经济发展形势复杂多变，进入新发展阶段。受全球经济复苏对信息技术服务需求快速增加的驱动，各国和跨国公司也将更加注重把握信息技术服务市场，将信息技术服务业作为重点产业，制定相应发展战略，促进其快速稳步发展。同时，全球化逆流和单边保护主义对我国的信息技术服务业发展产生了直接影响。如何加大ITSS在国际标准制定、国际产业生态构建、产品和服务认证等方面的影响力，提升我国在国际标准制定中的话语权，是技术创新的基础依托，以及实现高水平自立自强、构建新发展格局的关键。

第三章 ITSS5.0 体系建设

本章确立了 ITSS5.0 标准体系建设思路，并结合新形势下信息技术服务融合创新特点对其标准化对象的内涵外延进行了重新界定，明确了“支撑国家战略”、“引领产业高质量发展”、“促进技术创新应用”、“指导信息技术服务业务升级”、“确保标准化工作有序开展”五大建设目标，并从“行业监管”、“产业基础发展”、“技术创新应用”、“融合业务场景”四重视角提炼标准化需求，最后提出了以基础服务标准为底座，以通用标准和保障标准为支柱，以技术创新服务标准和数字化转型服务标准为引领，共同支撑业务融合的 ITSS5.0 标准体系框架。

3.1 标准体系建设思路

ITSS 5.0 标准体系建设工作以国家标准 GB/T 12366-2009《综合标准化工作指南》为理论依据，并结合 ITSS 持续改进情况，确立了 ITSS 5.0 标准体系“五步走”的建设思路（如图 3-1 所示）：

第一步：确立标准化对象。即确定新形势下信息技术服务的内涵和外延。

第二步：确定 ITSS 5.0 标准体系建设目标。ITSS 5.0 将以支撑国家战略、引领产业高质量发展、促进技术创新应用、指导信息技术服务业务升级、确保标准化工作有序开展为目标。

第三步：分析标准化需求。从行业监管、产业基础发展、技术创新应用、融合业务场景四重视角提炼标准化需求。

第四步：确定标准体系框架。提出 ITSS 5.0 标准体系框架。

第五步：确定各标准领域项目。

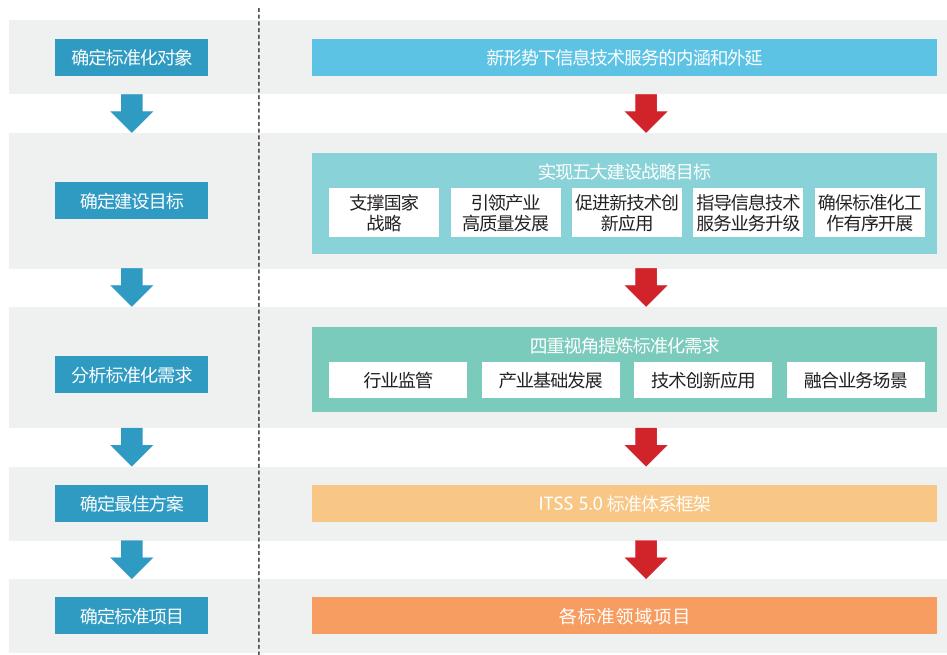


图 3-1 ITSS 5.0 标准体系建设思路

3.2 标准化对象

ITSS 的标准化对象是信息技术服务，在《信息技术服务 分类与代码》(GB/T 29264-2012)中对信息技术服务的定义为“供方为需方提供开发、应用信息技术的服务，以及供方以信息技术为手段提供支持需方业务活动的服务”。包括软件服务、硬件服务及其他相关的服务；常见服务形态有信息技术咨询服务、设计与开发服务、信息系统集成实施服务、运行维护服务、数据处理和存储服务、运营服务、数字内容服务、呼叫中心服务及其他信息技术服务。随着信息技术服务在新形势下出现的新特征，这一标准化对象也被赋予了新的定义。

新形势下，信息技术服务突破了单纯的“信息技术服务提供方”为“需求方”提供服务的限制，服务领域从咨询、设计与开发、集成实施、

运维、云服务等基础服务，拓展到智能化服务、数据服务、数字内容服务、区块链服务及数字化转型服务等，充分体现出“融合创新”等特点。其特点主要体现在：一是各行业数字化转型大形势下，信息技术服务与业务深度融合，如融合装修行业与信息技术服务的智能家居、智慧楼宇服务等，融合金融行业与信息技术服务的金融科技服务等；二是IT基础设施建设从分散建设到集约化建设，IT基础设施标准化封装并对外提供服务成为趋势；三是人工智能、大数据等新技术在信息技术服务中创新应用，重构IT服务模式，如以人为主的人工巡检、人工操作等传统运维向自动感知、自主决策、自动操作的智能运维转变等。

ITSS5.0结合新形势下信息技术服务融合创新特点将信息技术服务的内涵重新界定为：组织为达成用户期望的结果，利用信息技术为用户交付价值的活动。可以理解为组织以信息技术为手段为用户交付的一切有价值的活动都是信息技术服务的范畴，“组织”本身不再强调供方和需方，且不止限于基于IT的服务即开发、应用信息技术的服务，和IT驱动的服务即以信息技术为手段支持需方业务活动的服务，一切以信息技术为手段提供的有价值的活动都属于信息技术服务，丰富了信息技术服务的内涵。

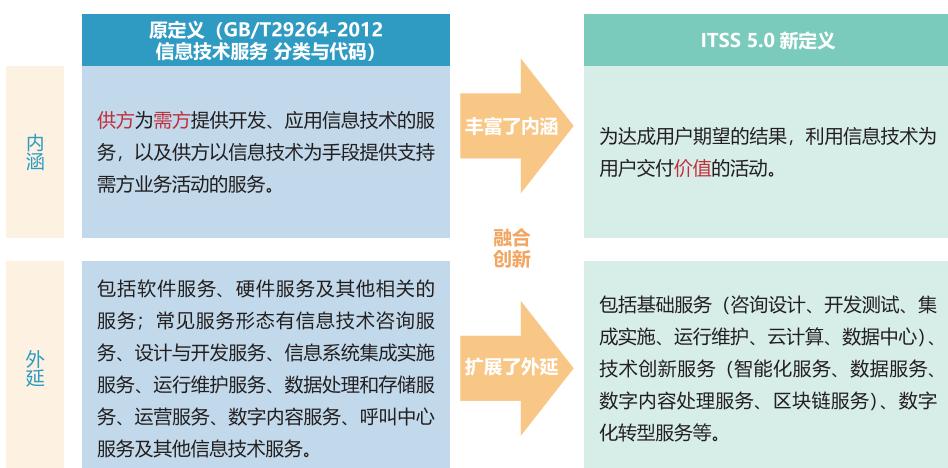


图 3-2 标准化对象界定

在各行业加速数字化转型的形势下，随着新一代信息技术的快速发展和应用，信息技术服务的外延得到很大的扩展。新形势下，信息技术服务包括基础服务（咨询设计、开发测试、集成实施、运行维护、云计算、数据中心）、技术创新服务（智能化服务、数据服务、数字内容处理服务、区块链服务）、数字化转型服务等。

3.3 建设目标

1. 支撑国家战略

标准是国家竞争力的基本要素，是国际交往的技术语言和国际贸易的技术依据。ITSS 体系的建设与发展，需要始终坚持以国家战略为纲领，更好支撑“数字化发展”、“建设数字中国”、“新发展格局”、“自主创新”等国家战略部署。

2. 引领产业高质量发展

ITSS 体系的建设与发展，应致力于引领产业的高质量发展。信息技术服务业产业结构升级持续加快，智能化服务、数据服务、区块链服务等新产业形态蓬勃发展，ITSS 体系建设应从标准化角度助力产业链贯通和产业生态打造，着力构建信息技术服务领域的新发展格局，引领和推动信息技术服务的高质量发展。

3. 促进新技术创新应用

ITSS 体系的建设与发展，应从标准化的角度引领新技术融合创新。传统基础服务呈现智能化发展趋势，建立信息技术服务关键技术体系，开展相关标准研制工作，需要引领技术创新导向，促进新技术在业务上的创新应用。

4. 指导信息技术服务业务升级

ITSS 体系的建设与发展，应全面、客观反映信息技术服务的基础和

转型升级进展，固化业界最佳实践和认知水平成果，分享信息技术服务标准化领域的研究成果和实践经验，为信息技术服务的转型升级和有序发展奠定坚实基础。

5. 确保标准化工作有序开展

ITSS 体系应直观地规定标准体系中需要制定的标准及其彼此之间的关联关系，有效支持以上原则的实施，有效规避标准化目标不明确、方向不清晰等问题，指导和统筹协调相关部门标准体系构建工作，确保成体系、成系统地开展标准研制工作。

3.4 标准化需求

从行业监管、产业基础发展、技术创新应用、融合业务场景四重视角勾画出信息技术服务标准体系的整体轮廓，综合分析并提炼归纳出为以下几个方面的标准化需求。

1. 行业监管视角

标准是行业监管的主要抓手，为主管部门提供科学决策的依据。ITSS 中的纲领性标准 GB/T 29264-2012《信息技术服务 分类与代码》为行业主管部门统计产业统计分析提供了抓手，结合新形势下信息技术服务业的情况对其进行修订是 ITSS 5.0 的重要建设需求之一。

2. 产业基础发展视角

加强基础服务领域标准的制定是夯实信息技术服务产业基础的关键，如何结合新形势新需求对基础服务领域已发布标准如运行维护系列标准 GB/T 28827.1-2012《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》、ITSS.1-2015《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》及 GB/T 33136-2016《信息技术服务 数据中心服务能力成熟度模型》等进行修订是 ITSS 标准体系升级的重点。

3. 技术创新应用视角

新技术加持下，信息技术服务新业务形态如智能化服务（智能客服、智能运维）、数据服务、区块链服务、数字内容处理服务等不断涌现，如何用标准引领新技术的应用，为新的业务形态的应用提供实施路径成为ITSS 的新的标准化需求点。

4. 融合业务场景视角

信息技术服务呈现行业深度融合趋势。缺乏跨行业融合的相关标准，例如智慧校园、智慧广电、财务数字化等特定领域类标准，用以指导信息技术服务与实体经济深度融合，加速推动各行各业数字化发展。

3.5 标准体系框架

ITSS 5.0 标准体系框架（见图 3-3），在数字中国建设、产业高质量发展、新发展格局构建以及自主创新的国家战略和市场需求的双轮驱动下，以基础服务标准为底座，以通用标准和保障标准为支柱，以技术创新服务标准和数字化转型服务标准为引领，共同支撑业务融合的实现。

ITSS 5.0 主要内容包括：

1. 通用标准是指适用于所有信息技术服务的共性标准，主要包括信息技术服务的业务分类和服务原理、服务质量评价方法、服务基本要求、服务从业人员能力要求、服务成本度量和服务安全等。
2. 保障标准是指对信息技术服务提出保障要求的标准，主要包括服务管控标准和外包标准，服务管控标准是指通过对信息技术服务的治理、管理和监理活动和要求，以确保信息技术服务管控的权责分明、经济有效和服务可控，服务外包则对组织通过外包形式获取服务所应采取的业务和管理措施提出要求。

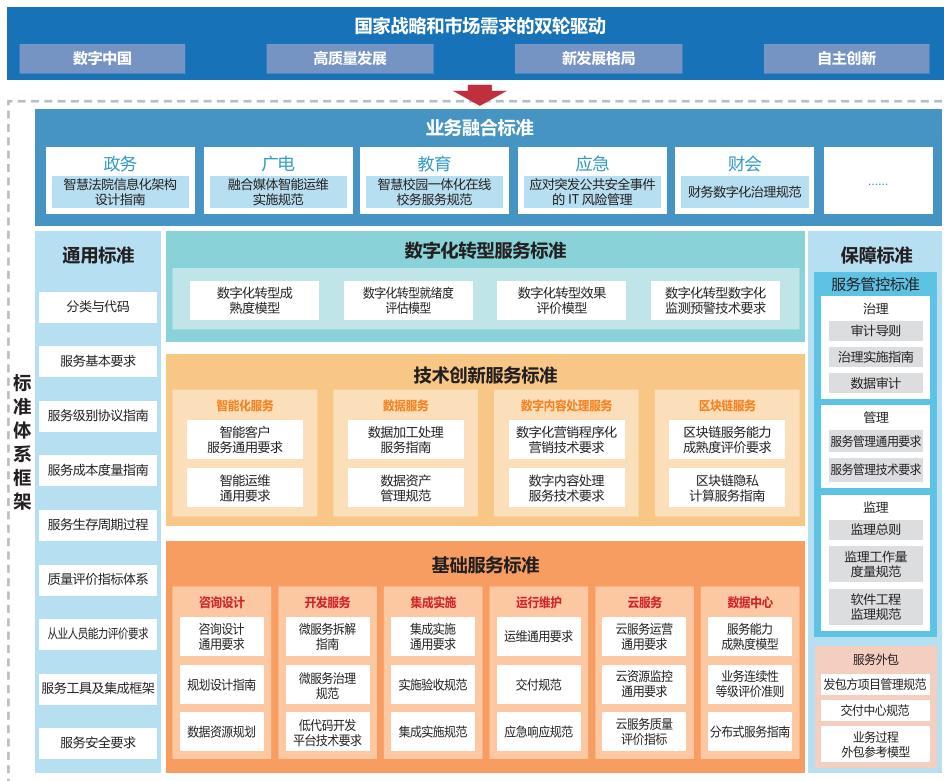


图 3-3 ITSS 5.0 体系框架图

注 1：因 ITSS 标准体系包含标准数量较多，在标准体系图中仅标出几项有研制基础或较为重要的标准；

注 2：与其他标准化领域有交叉的标准方向，将与相关标准化机构建立联合工作机制共同研制。

3. 基础服务标准是指面向信息技术服务基础类服务的标准，包括咨询设计、开发服务、集成实施、运行维护、云服务、数据中心等标准。
4. 技术创新服务标准是指面向新技术加持下新业态新模式的标准，包含智能化服务、数据服务、数字内容处理服务和区块链服务等标准。
5. 数字化转型服务标准是支撑和服务组织数字化转型服务开展和创

新融合业务发展的标准，包含数字化转型成熟度模型、就绪度评估、效果评估、中小企业指南、数字化监测预警等标准规范和要求。

6. 业务融合标准是指支撑信息技术服务与各行业融合的标准，包括面向政务、广电、教育、应急、财会等行业建立具有行业特点的信息技术服务相关标准。

ITSS 体系坚持动态发展，与信息技术服务相关的技术、服务和产业发展紧密相关，同时也与标准化建设工作的目标和定位紧密相关。

第四章 ITSS 5.0 标准情况

本章依据 ITSS 5.0 标准体系框架的分类具体展开并详细介绍各标准项目的名称、主要内容、适用范围、标准类别以及状态。按照 ITSS 5.0 标准体系分为基础标准、通用标准、保障类标准、技术创新服务标准、数字化转型服务标准、业务融合标准六大类；标准类型涵盖国家标准、行业标准和团体标准；标准研制状态划分为已发布、正在制定和计划制定。

4.1 通用标准

通用标准是信息技术服务的共性抽象内容，也是整个标准体系的根本。通用标准具有如下五个方面的重要作用：

1) 界定服务边界，规范市场秩序；

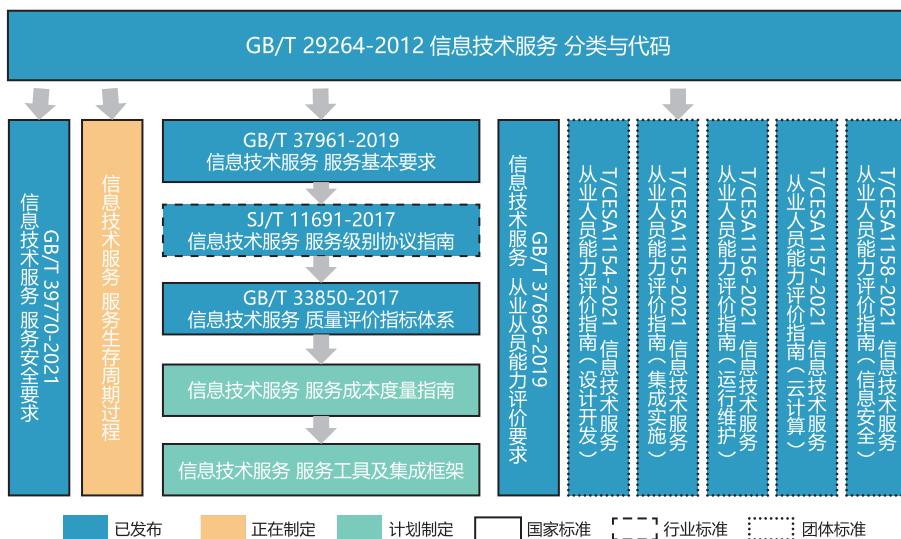


图 4-1 通用标准架构

- 2) 支撑服务产品开发、采购和付费;
- 3) 评价并保障服务质量;
- 4) 规定服务工具全景, 引导服务工具集成;
- 5) 支撑从业人员培养。

通用标准架构如图 4-1 所示, 其中包括已发布标准 11 项、正在制定标准 1 项和计划制定标准 2 项。通用标准详细内容如表 4-1 所示。

表4-1 通用标准列表

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	GB/T 29264-2012	信息技术服务分类与代码	本标准规定了信息技术服务的分类与代码, 是信息技术服务分类、管理和编目的准则, 为 ITSS 体系的建立提供了范围基础。	本标准适用于信息技术服务的信息管理及信息交换, 供科研、规划等工作使用。	国家标准	已发布
2	GB/T 33850-2017	信息技术服务质量评价指标体系	本标准建立了信息技术服务质量模型, 规定了信息技术服务质量评价指标、测量方法以及质量评价过程等。	本标准适用于对信息技术服务质量进行评价。	国家标准	已发布
3	GB/T 37696-2019	信息技术服务从业人员能力评价要求	本标准规定了信息技术服务从业人员的职业种类、能力要素、能力要素等级要求和评价方法。	本标准适用于信息技术服务从业人员的能力评价与培养。	国家标准	已发布
4	GB/T 37961-2019	信息技术服务基本要求	本标准规定了信息技术服务中服务过程基本要求、信息技术咨询、设计与开发、信息系统集成实施、运行维护、数据处理和存储、运营等服务的活动内容和成果要求。	本标准适用于服务供方和需方确立服务内容及签署合同。	国家标准	已发布
5	GB/T39770-2021	信息技术服务安全要求	本标准提出了信息技术服务安全模型, 规定了安全总则、生存周期和能力要素的安全要求。	本标准适用于信息技术服务提供方、服务需求方和第三方。	国家标准	已发布

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
6	20214286-T-469	信息技术服务生存周期过程	本标准在 ITSS 生存周期要素 SDOR 基础上, 对信息技术服务生存周期进行界定。	本标准适用于界定信息技术服务的服务内容和服务范围。	国家标准	正在制定
7	—	信息技术服务成本度量指南	本标准规定了服务成本度量的方法及过程, 包括服务成本的构成及服务成本度量过程。	本标准适用于各类组织度量信息技术服务成本。	—	计划制定
8	—	信息技术服务工具及集成框架	本标准提出运维服务工具在运维服务过程应从辅助作用转向主导地位, 宜整合运维服务工具功能, 并采用信息化、自动化、智能化等手段管控和支撑组织业务。	本标准适用于通过服务工具分类模型和集成框架, 指导供方优化和整合运维服务工具应用, 使运维服务工具具备自主服务的能力, 实现运维服务工具与运维服务一体化, 完成运维服务工具服务化转型。	—	计划制定
9	SJ/T 11691-2017	信息技术服务级别协议指南	本标准给出了信息技术服务级别协议的各项要素, 并提出了针对服务级别协议的管理流程。	本标准适用于建立、管理并评价一致的、全面的、可量化的服务级别协议提供指南。	行业标准	已发布
10	T/CESA 1154—2021	信息技术服务从业人员能力评价指南(设计开发)	本标准规定信息技术服务设计与开发专业从业人员的职责要求、职业序列及等级、各职业等级的准入条件和职业能力要求。	本标准适用于提供相关专业信息技术服务的企业及有关组织进行从业人员能力管理、能力评价和技能培训等。	团体标准	已发布
11	T/CESA 1155—2021	信息技术服务从业人员能力评价指南(集成实施)	本标准规定信息技术服务集成实施专业从业人员的职责要求、职业序列及等级、各职业等级的准入条件和职业能力要求。	本标准适用于提供相关专业信息技术服务的企业及有关组织进行从业人员能力管理、能力评价和技能培训等。	团体标准	已发布
12	T/CESA 1156—2021	信息技术服务从业人员能力评价指南(运行维护)	本标准规定信息技术服务运行维护专业从业人员的职责要求、职业序列及等级、各职业等级的准入条件和职业能力要求。	本标准适用于提供相关专业信息技术服务的企业及有关组织进行从业人员能力管理、能力评价和技能培训等。	团体标准	已发布

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
13	T/CESA 1157—2021	信息技术服务从业人员能力评价指南(云计算)	本标准规定信息技术服务云计算从业人员的职责要求、职业序列及等级、各职业等级的准入条件和职业能力要求。	本标准适用于提供相关专业信息技术服务的企业及有关组织进行从业人员能力管理、能力评价和技能培训等。	团体标准	已发布
14	T/CESA 1158—2021	信息技术服务从业人员能力评价指南(信息安全)	本标准规定信息技术服务信息安全专业从业人员的职责要求、职业序列及等级、各职业等级的准入条件和职业能力要求。	本标准适用于提供相关专业信息技术服务的企业及有关组织进行从业人员能力管理、能力评价和技能培训等。	团体标准	已发布

4.2 保障标准

保障标准包括服务管控标准和服务外包标准两类。

4.2.1 服务管控

服务管控类标准是通过对信息技术服务的治理、管理和监理活动，以确保信息技术服务的经济有效。主要分为治理、服务管理和监理三个子域。

1) 治理

治理类标准制定了信息技术服务管理的目标要求，通过信息技术服务通用要求、实施指南、绩效评价和监督管理形成一个闭环，并结合具体的治理对象和全面风险管理要求，研制专项治理、专项监督标准并进行落地，实现信息技术服务的价值。

治理标准架构分为能力维和业务维两大部分，其中能力维包括通用要求，业务维包括实施指南、绩效评价、监督管理、专项治理和专项监督。能力维标准是业务维标准研制的基础。治理标准框架如图 4-2 所示，其中包括已发布标准 8 项、正在制定标准 1 项和计划制定标准 3 项。

信息技术服务治理通用要求提出信息技术治理的指导原则、模型、任

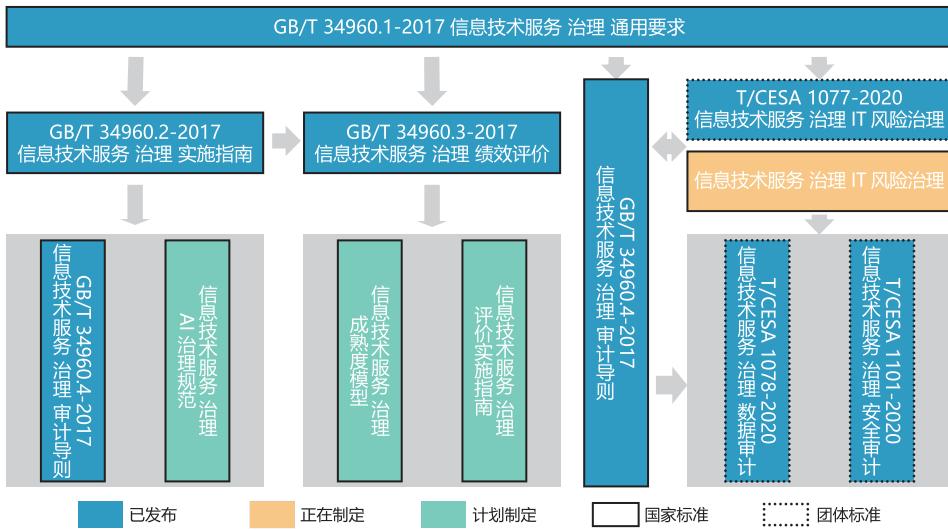


图 4-2 治理标准框架

务和管控要求，组织按照实施指南、专项治理规范，在相关领域实施信息技术治理的活动；遵从绩效评价的规范要求，使组织能够定量或定性地把握信息技术治理的绩效；按照监督管理与专项监督的规范要求，对信息技术及其应用进行自评估、风险管控和审计，并及时调整信息技术战略。治理标准如表 4-2 所示。

治理标准详细内容如表 4-2 所示。

表4-2 治理标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	GB/T 34960.1-2017	信息技术服务治理第1部分：通用要求	本标准规定了信息技术治理（IT治理）的模型和框架，规定了实施IT治理的原则，以及开展信息技术顶层设计、管理体系和资源的治理要求。	本标准适用于建立组织的IT治理体系，并实施自我评价；开展信息技术审计；研发、选择和评价IT治理相关的软件或解决方案；第三方对组织的IT治理能力进行评价。 各级各类信息化主管部门可根据法律法规、部门规章的要求，使用本标准对所管辖各类组织的IT治理提出要求，并进行评估、指导和监督。	国家标准	已发布

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
2	GB/T 34960.2-2017	信息技术服务治理第2部分：实施指南	本标准提出了IT治理通用要求的实施指南，分析了实施IT治理的环境因素，规定了IT治理的实施框架、实施环境和实施过程，并明确顶层设计治理、管理体系治理和资源治理的实施要求。	本标准适用于建立组织的IT治理实施框架，明确实施方法和过程；组织内部开展IT治理的实施；IT治理相关软件或解决方案实施落地的指导；第三发开展IT治理评价的指导。	国家标准	已发布
3	GB/T 34960.3-2017	信息技术服务治理第3部分：绩效评价	本标准提出了IT治理的绩效评价模型、评价要素模型和评价方法，规定了IT绩效指标体系的建立程序。	本标准适用于建立组织的IT绩效评价体系；组织评价自身IT治理能力成熟度；需方评价供方IT治理实施能力；第三方对组织的治理能力进行评价。	国家标准	已发布
4	GB/T 34960.4-2017	信息技术服务治理第4部分：审计导则	本标准规定了信息技术审计（IT审计）总则、审计组织管理、审计人员、审计流程、审计报告、审计适用对象和范围等内容。	本标准适用于组织治理主体实施IT审计监督职能；建立或完善组织的IT审计体系；明确组织IT审计过程中的相关要求；规范组织IT审计业务的开展；建立或完善信息化下审计体系的指导；第三方或其他相关机构开展IT审计的指导；建立或未建立内部IT审计机构的组织，均可聘请第三方依据本标准的相关要求开展IT审计。	国家标准	已发布
5	GB/T 34960.5-2018	信息技术服务治理第5部分：数据治理规范	本标准提出了数据治理的总则、框架，规定了数据治理的顶层设计、数据治理环境、数据治理域及数据治理的过程。	本标准适用于数据治理现状自我评估，以及数据治理体系的建立；数据治理域和过程的明确，数据治理实施落地的指导；数据治理相关的软件或解决方案的研发、选择和评价；数据治理能力和绩效的内部、外部和第三方评价。	国家标准	已发布

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
6		信息技术 服务治理 风险治理	本标准规定了风险管理总则、风险管理框架、顶层设计、风险管理环境、风险管理体系的治理、要素的治理及风险管理过程等内容。	本标准适用于组织治理主体实施 IT 风险治理顶层设计职能；建立或完善组织的 IT 风险治理体系；明确组织 IT 风险治理过程中的相关要求；规范组织 IT 风险治理业务的开展及相关平台的建设；第三方或其他相关机构开展 IT 风险治理咨询业务的指导。各级各类信息化主管部门、监管机构等，可根据法律法规、部门规章的要求，使用本标准对所管辖各类组织的 IT 全面风险管理提出要求，并进行监督。	国家标准	正在制定
7	—	信息技术 服务治理 AI 治理规范	本标准提出了人工智能治理的总则、框架，规定了人工智能的治理域、过程和内外部环境，该标准适用于人工智能及其应用现状自我评估，治理体系的建立，治理主体评价、指导和监督人工智能技术及其服务使用，相关的软件或解决方案的研发、选择和评价，以及治理能力和绩效的内部、外部和第三方评价。	本标准有助于研究机构、企业等认识到人工智能治理的重要性，形成基本的共识；帮助组织在研发和应用人工智能系统过程中，了解使用人工智能的风险与机遇；有助于人工智能相关的风险、安全和监管。		计划制定
8	—	信息技术 服务治理 成熟度模型		本标准为组织 IT 治理能力成熟度的评估提供指南。		计划制定
9	—	信息技术 服务治理 评价实施 指南		本标准为组织 IT 治理绩效评价的实施提供指南。		计划制定

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
10	T/CESA 1077-2020	信息技术服务治理 IT 风险治理	本标准规定了风险管理总则、风险管理框架、顶层设计、风险管理环境、风险管理体系的治理、要素的治理及风险管理过程等内容。	本标准适用于组织治理主体实施 IT 风险治理顶层设计职能；建立或完善组织的 IT 风险治理体系；明确组织 IT 风险治理过程中的相关要求；规范组织 IT 风险治理业务的开展及相关平台的建设；第三方或其他相关机构开展 IT 风险治理咨询业务的指导。各级各类信息化主管部门、监管机构等，可根据法律法规、部门规章的要求，使用本标准对所管辖各类组织的 IT 全面风险管理提出要求，并进行监督。	团体标准	已发布
11	T/CESA 1078-2020	信息技术服务治理 数据审计	本标准规定了数据审计总则、数据审计组织管理、数据审计人员、数据内部控制审计、审计流程、审计系统、审计报告等内容。	本部分适用于组织治理主体实施数据审计监督职能；建立或完善组织的数据审计体系及相关平台；明确组织数据审计过程中的相关要求；规范组织数据审计业务的开展及相关平台的建设；第三方或其他相关机构开展数据审计的指导；建立或未建立内部数据审计机构的组织，均可聘请第三方依据本标准的相关要求开展数据审计。	团体标准	已发布
12	T/CESA 1101-2020	信息技术服务治理 安全审计	本标准规定了信息技术相关的安全审计总则、安全审计组织管理、安全审计人员、安全内部控制专项审计、安全特定领域专项审计、安全审计流程、安全审计系统及安全审计报告等内容。	本标准适用于组织决策层实施信息技术相关内部安全审计监督职能；建立或完善组织信息技术相关内部安全审计体系；明确组织信息技术相关内部安全审计过程要求；规范组织信息技术相关内部安全审计业务开展；第三方或其他机构开展信息技术相关安全审计的指导；建立或未建立内部审计机构的组织，均可聘请第三方依据本标准要求开展信息技术相关安全审计。	团体标准	已发布

2) 服务管理

服务管理标准给出实施信息技术服务管理活动中的技术要求和实施指南，以确保信息技术服务的经济有效。服务管理标准架构如图 4-3 所示，其中包括已发布国家标准 2 项，行业标准 1 项。信息技术服务管理标准如表 4-3 所示。

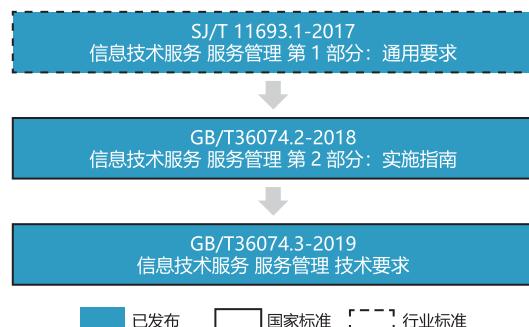


图 4-3 服务管理标准架构

表4-3 服务管理标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	GB/T 36074.2-2018	信息技术服务管理 第 2 部分：实施指南	本标准给出了信息技术服务管理通用要求实施过程中的组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价和持续改进等要求。	本标准适用于为组织建立或改善信息技术服务管理实施方法和过程提供指南；为组织或信息技术服务提供方所交付的信息技术服务管理进行考评提供参考依据；为第三方开展信息技术服务管理评价提供参考依据。	国家标准	已发布
2	GB/T 36074.3-2019	信息技术服务管理 第 3 部分：技术要求	本标准规定了信息技术服务管理的技术框架、监控管理、过程管理和决策支撑等技术要求。	本标准适用于信息技术服务组织的开发、测试和工具选择。	国家标准	已发布

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
3	SJ/T 11693.1-2017	信息技术服务管理 第1部分：通用要求	本标准规定了信息技术服务管理体系的通用要求，这些要求包括信息技术服务管理体系的建立、实施、保持和改进。	本标准适用于从服务供方寻求服务并确保其服务要求得到满足的组织；要求对所有服务供方，包括供应链中的各方，采用一致方法的组织；意图证实其服务的策划、设计与开发、部署、运营和终止能力满足服务要求的服务供方；监视、测量和评审其服务管理过程和服务质量的服务供方；通过服务管理体系有效实施和运行来改进服务的策划、设计与开发、部署和转换的服务供方；评估服务供方的服务管理体系是否满足本部分要求的第三方评估机构。	行业标准	已发布

3) 监理

监理标准主要由 7 个部分组成，分别为总则、运行维护监理规范、信息安全监理规范、软件工程监理规范、应用系统：数据中心工程监理规范，监理工作量度量规范。当前监理标准架构如图 4-4 所示，其中包括已发布标准 6 项、正在制定标准 1 项。标准具体情况如表 4-4 所示。

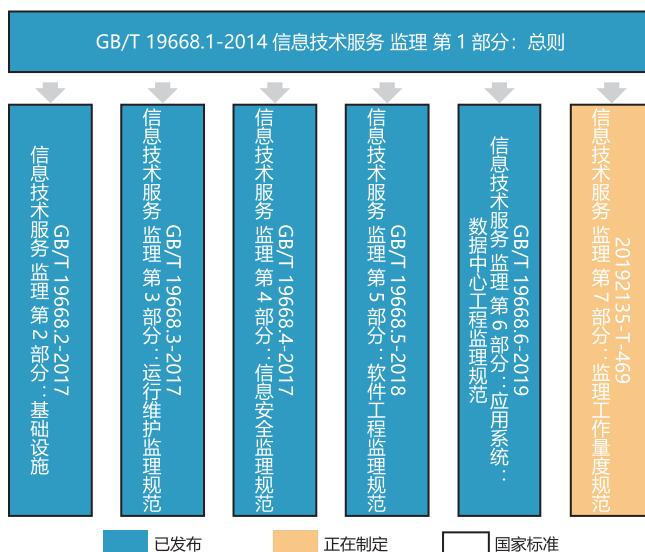


图 4-4 监理标准架构图

表4-4 监理标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	GB/T19668.1-2014	信息技术服务监理第1部分：总则	本标准规定了信息系统工程建设与运行维护中信息系统工程监理及相关信息技术服务的一般原则。	本标准适用于监理及相关服务的资质认证及资格认定和监督管理部门；从事监理及相关服务的单位和人员；信息系统工程的业主单位；信息系统工程的承建单位；信息系统运行维护服务的供方单位和需方单位；从事监理及相关服务的教育、培训和研究单位。	国家标准	已发布
2	GB/T19668.2-2017	信息技术服务监理第2部分：基础设施工程监理规范	本标准规定了基础设施工程新建、升级和改造中各阶段的监理目标、监理内容和监理要点。	本标准适用于信息系统工程建设的规划设计工作，以及部署实施部分各阶段的监督管理。	国家标准	已发布
3	GB/T19668.3-2017	信息技术服务监理第3部分：运行维护监理规范	本标准规定了运行维护监理及相关信息技术服务的监理要求、监理内容和监理要点，并按照基础设施、软件、数据和信息安全四类运行维护服务给出了具体的监理要点。	本标准适用于计划提供运行维护监理服务的组织建立监理服务能力体系；运行维护监理服务组织评估自身条件和能力；为需方、供方和监理服务组织在运行维护服务招标、实施及评估阶段提供服务依据，并规范其服务行为；运行维护服务需方评价和选择运行维护监理服务单位。	国家标准	已发布
4	GB/T19668.4-2017	信息技术服务监理第4部分：信息安全监理规范	本标准规定了信息系统工程新建、升级、改造过程中各阶段信息安全监理工作的主要目标、内容和要点。	本标准适用于在信息系统工程建设规划设计、招标、设计、实施和验收阶段中提供有关信息安全的监督管理。	国家标准	已发布

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
5	GB/T19668.5-2018	信息技术服务 监理 第5部分：软件工程监理规范	本标准规定了软件工程监理在规划设计、招标、设计、实施、验收阶段的监理要求、监理服务内容和要点，以及监理文档要求。	本标准适用于信息系统工程中软件工程项目的监理工作。	国家标准	已发布
6	GB/T19668.6-2019	信息技术服务 监理 第6部分：应用系统：数据中心工程监理规范	本部分规定了应用系统中数据中心工程监理的过程和相关服务。计算机机场地（机房）和其他基础设施的监理不在本部分描述。	本部分适用于面向应用系统的数据中心建设工作的招标、设计、实施和验收过程的监理服务。	国家标准	已发布
7	20192135-T-469	信息技术服务 监理 第7部分：监理工作量度量规范	本标准规定信息系统工程监理工作度量的方法和估算的要点。	本标准适用于信息系统工程监理服务全过程，主要涉及规划设计、招标、实施、运维等阶段开展监理工作度量。	国家标准	正在制定

4.2.2 服务外包

服务外包标准涉及 IT 外包（ITO）和业务流程外包（BPO）两个子域，业务流程外包主要侧重在业务流程及外包组织原型研究，IT 外包则主要关注在服务外包供需双方为完成服务交付需要执行的共性和基础性的过程，以保证服务外包的顺利实施。架构如图 4-5 所示，其中包括已发布标准 8 项、正在制定标准 5 项和计划制定标准 3 项。

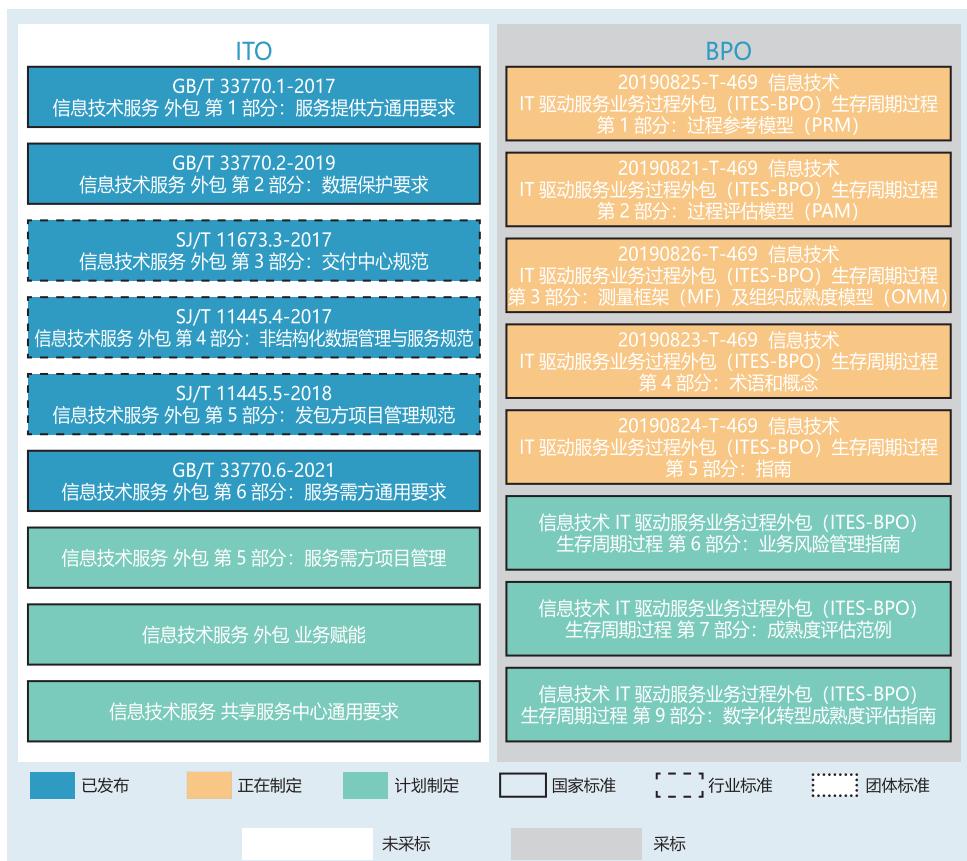


图 4-5 服务外包架构

表4-5 外包标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	采标情况	状态
1	GB/T 33770.1-2017	信息技术服务 外包 第 1 部分：服务提供方通用要求	本标准就信息技术服务外包承接组织的服务交付相关活动提出过程要求，以保障外包服务的顺利交付，满足客户的服务需求。	本标准适用于有信息技术服务外包的发包接包行为或准备发包接包的组织，包括公众和私有公司、政府组织、研究机构和非赢利组织，不论其组织规模大小。	国家标准	否	已发布

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	采标情况	状态
2	GB/T 33770.2-2019	信息技术服务外包 第2部分：数据保护要求	本标准构架了数据保护的整体框架和规则，包括数据保护原则、数据主体权利、数据管理者责任和义务、数据保护体系（包括数据保护方针、管理机制、保护机制、安全机制、过程改进机制等）等。	本标准适用于信息技术服务外包组织中数据（个人信息、商业数据）的保护。	国家标准	否	已发布
3	GB/T 33770.6-2021	信息技术服务外包 第6部分：服务需方通用要求	本标准规定了需方在外包中的策划、实施等方面的要求，以及对外包供应商、外包订单及其交付项目具体管理要求。以IT服务外包的基本生命周期过程（策划、准备、实施、收尾）为线索，围绕IT服务外包中的关键要素（人员、流程、工具、资源），以IT服务外包需方为标靶，通过对IT服务外包各阶段的管控进行要求规定，形成一套IT服务外包管控规范或标准。	本标准适用于服务外包中需方进行外包评估服务的外包服务可能风险，并在服务外包过程中明确要求；技术机构也可作为服务评估部门对需方进行信息技术服务外包能力评估和监督管理。	国家标准	否	已发布
4	20190825-T-469	信息技术 IT 驱动 服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期 过程第1部分：过程参考模型 (PRM)	本标准对IT驱动业务过程外包服务提供商执行的外包业务过程提供了生存周期过程要求。对过程参考模型做了详细阐述，包含在过程背景、目的和成果整个生存周期的过程定义、过程的特征，以及过程间关系的架构。	本标准适用于服务提供商，不适用于客户；适用于ITES-BPO 生存周期内的所有过程；对于提供ITES-BPO 服务的组织机构，可以用作过程参考模型。	国家标准	是	正在制定

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	采标情况	状态
5	20190821-T-469	信息技术 IT驱动服务业务过程外包(ITES-BPO)生存周期过程第2部分：过程评估模型(PAM)	本标准为IT驱动业务过程外包服务提供商执行的外包业务过程提供了生存周期过程要求。覆盖了业务过程外包服务的全生存周期，完善定义了过程评估模型。	本标准适用于服务提供商，不适用于客户；适用于ITES-BPO生存周期内的所有过程；可以用作提供ITES-BPO服务的组织机构的过程评估模型。	国家标准	是	正在制定
6	20190826-T-469	信息技术 IT驱动服务业务过程外包(ITES-BPO)生存周期过程第3部分：测量框架(MF)及组织成熟度模型(OMM)	本标准对IT驱动业务过程外包服务提供商执行的外包业务过程提供了生存周期过程要求。为评估过程能力和组织成熟度模型明确了测量框架。	本标准适用于服务提供商，不适用于客户；适用于ITES-BPO生存周期内的所有过程；作为过程测量框架，并为提供ITES-BPO服务的下列组织提供组织成熟度模型；支持通过提供框架进行性能评估，以便测量并提高能力和组织成熟度水平。	国家标准	是	正在制定
7	20190823-T-469	信息技术 IT驱动服务业务过程外包(ITES-BPO)生存周期过程第4部分：术语和概念	本标准对IT驱动业务过程外包服务提供商执行的外包业务过程提供了生存周期过程要求。描述了这五部分标准的组合方式并且为其选择和应用提供了指导。说明了ISO/IEC 30105(所有部分)的要求以及对于执行评估的适用性。同时，该标准还包括ISO/IEC 30105(所有部分)的统一术语和定义。	本标准不适用于IT服务，但适用于确保IT服务完整性类似、相关过程；适用于服务提供商，不适用于客户；适用于ITES-BPO生存周期内的所有过程。	国家标准	是	正在制定

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	采标情况	状态
8	20190824-T-469	信息技术IT驱动服务业务过程外包(ITES-BPO)生存周期过 程 第5部分：指南	本标准对IT驱动业务流程外包服务提供商执行的外包业务流程提供了生命周期流程要求。为流程评估模型的应用、战略性利用评估的方法以及将其应用于改进计划或风险评估的方式提供指南。	本标准适用于服务提供商，不适用于客户；适用于ITES-BPO生命周期内的所有流程。	国家标准	是	正在制定
9	---	信息技术服务外包 第5部分：服务需方项目管理	外包项目管理组织环境要求、外包项目管理生命周期要求、确保外包项目管理具有有效能力要素的要求。能力要素包括：人员、过程、技术、资源。	适用于服务外包需方、提供方和第三方。解决主要问题是如何降低外包项目的风 险，满足业务的业务。提高外包项目的成功概率。	国家标准	否	计划制定
10	---	信息技术服务外包 业务赋能	业务赋能的组织环境要求，业务赋能服务生命周期管理要求。企业IT组织在实施业务赋能时应具备能力要素的要求。能力要素包括：人员、过程、技术、资源。	适用于服务外包需方、提供方和第三方。解决的主要问题是企业IT部门有效提高外包提供方资源与能力，为企业 的核心业务提供能量与动力，有效提升企业的业务竞争能力。	国家标准	否	计划制定
11	---	信息技术服务 共享服务中心通用 要求	规定共享服务中心的生命周期、管理规范要求。明确共享服务的模式。将共享服务中心的提案、规划、建设、运营、监控、关闭等重要阶段进行定义和描述，明确其涉及的管理领域（如行政后勤、维修支持、财务收支、应收账款清收、投诉处理、售后服务、物流配送、人力资源管理、IT管理服务、法律事务等）的通用管理要求。	适用于共享服务中心的建设、运营、升级与扩展，为共享服务中心管理提供依据。共享服务中心以客户服务和持续改进的文化为核 心，实现价值导向服务，促使组织在更大范围内精力于其核心能 力，从而使各业 务单元创造更多的附加价值。	国家标准	否	计划制定

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	采标情况	状态
12	---	信息技术 IT驱动服务业务过程外包(ITES-BPO)生存周期过程第6部分:业务风险管理指南	为支持IT的业务流程外包服务供应商提供有关业务流程外包风险管理实践的指导。为ITES-BPO服务的风险管理的计划、建立、实施、运行、监控、评审、维护和改进提供指导。	适用于服务提供商,不适用于客户;适用于ITES-BPO的所有生命周期过程;在早期阶段和定期进行风险识别和评估,以确定需风险级别和需要实施的控制措施;为ITES-BPO组织提供风险处理措施;提高风险控制和实施的管理意识;监测、有效治疗和沟通的风险防范;应对新出现风险的环境。	国家标准	是	计划制定
13	---	信息技术 IT驱动服务业务过程外包(ITES-BPO)生存周期过程第7部分:成熟度评估范例	覆盖了业务过程外包服务的全生存周期,明确了计划、建立、实施、运营、监控、审查、维护和持续改进。ITES-BPO服务的全过程完善定义了过程评估模型,为度量框架和组织成熟度模型提供了基础。本范例梳理了ITES-BPO标准各个部分的评估逻辑,整理了评估指标及实践活动的参考,尤其是过程能力特征和过程能力等级、过程能力特征和组织成熟度等级的关系。	适用于IT驱动服务业务过程外包(ITES-BPO)生存周期过程的全部过程,使用范围广,包括但不限于组织内部的评估师、外部评估师、ITES-BPO服务提供方。	国家标准	是	计划制定

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	采标 情况	状态
14	---	信息技术 IT 驱动服 务业务过程 外包 (ITES- BPO) 生存 周期过程 第 9 部分: 数字化转型 成熟度评估 指南	提供了 ITES-BPO 组织的数 字化转型成熟度评估指南， 详细阐述了数字化转型的要 素，结合各利益相关方的需 求，阐明了提升数字化转型 能力的关键要求。	适用于服务提 供方确保 IT 服 务完整性的类 似、相关过程， 适 用 于 ITES- BPO 生存周期 内的所有过程。 为 ITES-BPO 关 键领域的数 字化转型过程提 供用例，包括 客户关系管理、 财务、人力资 源和采购等。 与 ITES-BPO 整 个生存周期的 所有过程保持 一致，确定了 数字化转型的 基础实践，以 提高 ITES-BPO 组织的数字化 成熟度。	国家 标准	是	计划 制定
15	SJ/T 11673.3- 2017	信息技 术服 务外 包第 3部分： 交付中 心规 范	本标准规定了外包服务中心 的生命周期、管理规范要求。 本标准将外包服务中心的提 案、规划、建设、运营、监 控、关闭六大阶段进行了定 义，对其所涉及的管理领域， 包括：业务管理、人员管理、 知识管理、质量管理、安全 管理、服务环境管理、服务 能力管理、服务关系管理、 服务交付管理，明确了各管 理领域的规范性要求。	本标准适用于 外包服务中心 建设、运营， 也适用于外包 服务中心的升 级与扩展。	行 业 标 准	否	已发布

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	采标情况	状态
16	SJ/T 11445.4-2017	信息技术服务外包 第4部分：非结构化数据管理与服务规范	本标准包括设计、开发和部署软硬件文件处理系统，在文件内容采集、分发、存储、检索、流转、共享、输出等各环节实现文件的安全高效管理。	本标准通过专业外包服务，实现节能减排，降本增效。	行业标准	否	已发布
17	SJ/T 11445.5-2018	信息技术服务外包 第5部分：发包方项目管理规范	本标准基于业务目标和信息技术战略来构建外包管理体系；综合风险、成本、进度等方面做出外包决策，包括：外包商审查、选择、评价标准、外包商清单、外包过程的服务级别管理、外包商考评、绩效考核、外包服务的安全性、风险控制、外包服务人员的能力评估和管理、合同管理（合同终止、续签、重签）。	本标准用于引导甲方用户进行信息技术服务外包，做出合理的外包决策，指导其规范供应商管理流程。	行业标准	否	已发布
18	SJ/T 11739-2019	信息技术服务呼叫中心运营管理要求	本标准是针对呼叫中心在战略规划、运营过程、人员管理、服务品质管理、系统管理等方面的运营管理规定了基本要求。	本标准适用于呼叫中心的运营管理，以及对管理水平的评估。	行业标准	否	已发布

4.3 基础服务标准

基础服务标准是围绕信息技术服务基本服务内容和服务形态构建的标准族，包括：咨询设计服务、软件开发服务、集成实施服务、运行维护服务、云服务、数据中心等领域的相关标准。

4.3.1 咨询设计

咨询设计阶段处于信息技术服务生命周期前期，咨询设计标准是信息技术服务的重要业务标准。信息化咨询主要指在信息技术战略规划、信息管理体系建设、信息系统工程建设、信息资源开发利用与运维支撑等方面提供的管理和技术咨询评估服务，其核心服务内容在对组织的关键业务、信息、应用和技术进行整体分析和描述的基础上，着眼于利用信息技术构建组织的核心竞争力，支持业务运营和创新。咨询设计标准架构如图 4-6 所示，其中包括已发布标准 2 项、正在制定标准 1 项和计划制定标准 2 项。咨询设计标准详细内容如表 4-6 所示。

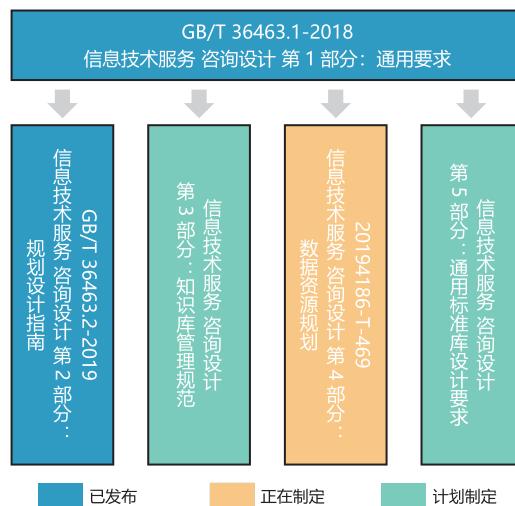


图 4-6 咨询设计标准架构

表4-6 咨询设计标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	GB/T 36463.1-2018	信息技术服务咨询设计第1部分：通用要求	本标准提出了信息技术咨询服务模型，规范了咨询服务能力的要求、关键要素和能力管理要求。其中过程、人员、技术、资源是咨询服务能力具有的关键要素，策划、实施、检查和改进是咨询服务能力持续改进的管理过程。	本标准适用于：信息技术咨询设计服务的供方建立服务能力体系、改进和提升自身的服务能力；信息技术咨询设计服务需方选择和评价供方；第三方评价信息技术咨询设计服务供方。	国家标准	已发布
2	GB/T 36463.2-2019	信息技术服务咨询设计 第2部分：规划设计指南	本标准给出了规划设计咨询服务的服务过程，并提供了规划设计准备、业务分析、架构设计和服务评价工作的建议。	本标准适用于信息化领域的规划设计咨询服务。	国家标准	已发布
3	20194186-T-469	信息技术服务咨询设计 第4部分：数据资源规划	本标准规范咨询设计阶段所需的数据资源规范。	本标准适用于衡量咨询服务供方的业务能力。	国家标准	正在制定
4	—	信息技术服务咨询设计 第3部分：知识库管理规范	本标准规范知识库的建设、管理和评价，对知识库这一供方业务核心能力的关键构成进行系统描述。	本标准适用于衡量咨询服务供方的核心业务能力。		计划制定
5	—	信息技术服务咨询设计 第5部分：通用标准库设计要求	本标准规范面向IT的服务、IT驱动的服务和外包服务在咨询设计阶段所需参考的标准和规范。	本标准适用于衡量咨询服务供方的业务能力。		计划制定

4.3.2 软件开发服务

软件开发服务标准是对系统集成过程中软件开发服务或者或其他场景的应用软件开发服务的技术、方法、平台等提出要求和规范的标准，包括微服务系列标准、低代码开发标准等。标准列表如表 4-7 所示。

表4-7 软件开发服务标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	---	信息技术服务 微服务 第1部分：拆解指南	提出微服务拆分方法和应用编程接口（API）设计规范，规定微服务在原有应用中的拆分方法以及拆分后 API 的设计要求。	用于指导应用系统开发过程中的微服务设计和微服务拆解。	计划制定	计划制定
2	---	信息技术服务 微服务 第2部分：测试要求	提出微服务测试方法，规定微服务的质量模型、测量方法及评价要求，用于微服务测试及评价。	用于指导对微服务拆解后设计的应用系统进行测量和评价。	计划制定	计划制定
3	---	信息技术服务 微服务 第3部分：治理规范	定义微服务治理过程，并提出治理要求。	用于指导建立微服务治理策略，指导微服务的规划、设计、开发和运维。	计划制定	计划制定
4	---	信息技术服务 低代码开发平台技术要求	提出低代码开发平台的技术能力构成及每项能力的具体要求。	适用于低代码开发平台提供方作为平台开发的依据，及用户方对低代码开发平台进行选型的参考。	计划制定	计划制定

4.3.3 集成实施

集成实施标准对计算机信息技术系统集成全过程进行要求和指导，其中通用要求分别从人员、过程、技术、资源角度规定了提供系统集成服务的组织（机构）需具备的管理和能力要求，并根据技术和行业的发展针对特定的系统集成分类，制定了规范要求，适用于计算机信息系统集成服务

活动涉及的各类组织。集成实施标准主要由五个部分组成，分别为通用要求、项目实施和验收规范、云系统集成、数据集成、应用集成。标准架构如图 4-7 所示，其中包括已发布标准 3 项和计划制定标准 3 项。标准详细内容如表 4-8 所示。



图 4-7 集成实施标准架构

表4-8 集成实施标准列表

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	SJ/T 11674.1-2017	信息技术服务 集成实施 第1部分：通用要求	本标准提出了信息技术系统集成管理和实施服务的能力模型，规定了在过程、人员、资源、技术等方面的能力要求。	本标准适用于系统集成方建立、评估及改进系统集成管理和实施服务的能力；客户方或第三方用于评定系统集成方的综合管理能力。	行业标准	已发布
2	SJ/T 11674.2-2017	信息技术服务 集成实施 第2部分：项目实施规范	提出了传统的信息系统集成项目的实施规范（不包括云系统集成、数据集成、应用集成）。规定传统信息系统集成项目的实施要求。	适用于传统系统集成项目的服务交付活动。适用于供方、需方、监理等对项目进行管控和验收使用。	行业标准	已发布

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
3	SJ/T 11674.3-2017	信息技术服务集成实施第3部分：项目验收规范	提出了传统的信息系统集成项目验收规范(不包括云系统集成、数据集成、应用集成)。规定传统信息系统集成项目验收要求。	适用于传统系统集成项目的服务交付活动。适用于供方、需方、监理等对项目进行管控和验收使用。	行业标准	已发布
4	---	信息技术服务集成实施 云系统集成	本标准规定云平台的系统集成实施规范，云平台的系统集成包括：IaaS(基础设施即服务)平台、PaaS(平台即服务)平台、SaaS(软件即服务)平台、CaaS(通讯即服务)平台、DaaS(数据即服务)平台、MaaS(物联网即服务)平台等。 以及包含私有云、公有云、混合云多种云类型的集成。	本标准适用于系统集成方对云平台的系统集成活动进行管理。适用于客户方或第三方用于评定云平台方面的系统集成实施能力以及在云平台集成中的信息安全管理能力。不涉及对软、硬件的开发或制造方面的管理，但涉及针对各类相关组件集成接口的管理，以使各类需集成的组件具备统一规范性，最终可形成安全的云平台系统，接口包括各类软硬件组件的接口、数据接口、通讯接口管理等。		计划制定
5	---	信息技术服务集成实施 数据集成	本标准规定信息技术数据集成的实施规范，用于数据集成相关组件的设计开发和集成实施管理活动，并通过规范的实施将互相关联的分布式异构数据源集成到一起，或使互联网上的数据与数据相连，并最终通过相关系统平台和相关应用以及和相关技术的结合使数据发挥价值(例如结合大数据、AI、AR、VR等应用)。数据集成包括数据集成的方法与规范、数据仓库、异构数据集成、数据集成工具、元数据管理等。	本标准适用于系统集成方对数据集成活动进行管理。适用于客户方或第三方用于评定供方数据集成方面的管控能力，以及数据安全集成能力。		计划制定

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
	---	信息技术服务集成实施 应用集成	本标准规定信息技术应用集成的实施规范，用于管理应用程序的设计开发和应用集成的实施活动，应用集成包括定义应用集成中应使用的主流技术，定义如何在实际中使用以及不同集成技术间的互操作方法等，以及基于中间件的集成管理方法等。应用集成的实施包含信息技术的所有应用的开发设计以及应用集成实施，包括各类云平台的应用，大数据应用，AI 应用，物联网应用的集成。	本标准适用于系统集成方对应用集成活动进行管理。适用于客户方或第三方用于评定供方应用开发设计和集成方面的管控能力，以及安全可控应用的设计开发和集成的能力。		计划制定

4.3.4 运行维护

运行维护是信息技术和服务生命周期中重要一环，运行维护标准的构建提升了各方在创建、使用和管理运行维护能力中的沟通效果与合作效率，以及明确能力建设和能力要素管理方面应满足的要求和关键指标，指导构建运行维护服务能力管理体系，在各种业务场景中实现服务价值，满足数字化时代中最为关注的用户体验，并提供选择和评价服务提供方的依据，同时也为相关的国家和地方法律法规、行业管理办法贯彻实施提供支持。标准架构如图 4-8 所示，其中包括已发布标准 7 项和正在制定标准 2 项。标准详细内容如表 4-9 所示。

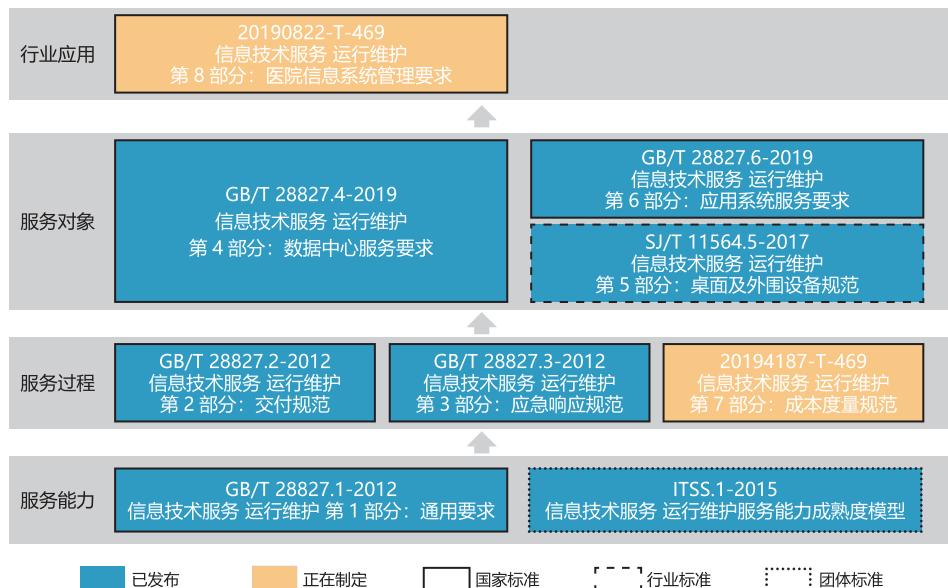


图 4-8 运行维护标准架构图

表4-9 运行维护标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	GB/T 28827.1-2012	信息技术服务运行维护 第1部分：通用要求	本标准提出了信息系统运行维护的管理公共框架，旨在改善各方在创建、使用和管理运行维护能力中的沟通与合作，以及明确能力管理和要素方面应满足的要求和关键指标。	本标准适用于指导服务提供方策划、实施、检查和改进其运行维护服务能力，并为需方提供选择和评价服务提供方的依据，同时也为相关的国家和地方法律法规、行业管理办法贯彻实施提供支持。	国家标准	已发布
2	GB/T 28827.2-2012	信息技术服务运行维护 第2部分：交付规范	本标准对不同服务对象、服务过程和服务需求的能力要素进行抽象，并通过关键指标对服务能力进行评价，同时对运行维护服务过程、服务交付内容以及特定服务需求提出要求，另外，针对不同服务对象的运行维护服务提出了要求。	本标准旨在为运行维护服务交付过程中涉及的交付管理、交付内容、交付方式、交付结果提供指导，可作为需方选择供方的依据，也可以作为供方改进运行维护服务交付能力的指南。	国家标准	已发布

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
3	GB/T 28827.3-2012	信息技术服务运行维护 第3部分：应急响应规范	本标准规定了提供信息技术运行维护服务的组织应具备的能力、服务交付形式和内容，以及运行维护服务中的应急响应过程和管理方法。	本标准适用于提升组织的应急响应能力，提前发现现隐患，及时解决问题，降低应急事件可能带来的不良影响。本标准还适用于组织为满足应急响应实施需要而开展的信息系统完善和升级改造工作。	国家标准	已发布
4	GB/T 28827.4-2019	信息技术服务运行维护 第4部分：数据中心服务要求	标准提出了数据中心的运行维护管理框架，规定了数据中心运行维护的对象、交付内容和管理要求。	本标准适用于数据中心运行维护相关方。	国家标准	已发布
5	GB/T 28827.6-2019	信息技术服务运行维护 第6部分：应用系统服务要求	本标准提出了应用系统运行维护服务模型，规定了运维对应用系统设计、交付、运行、终止和评价的要求。	本标准适用于应用系统运行维护相关方。	国家标准	已发布
6	20194187-T-469	信息技术服务运行维护 第7部分：成本度量规范	本标准规定了信息技术服务运行维护成本的构成、运行维护成本度量模型及运行维护成本度量过程。	本标准适用于各类组织实施信息技术服务运行维护成本度量活动。	国家标准	正在制定
7	20190822-T-469	信息技术服务运行维护 第8部分：应用系统服务要求	本标准规定了医院自用信息系统在规划、建设、运行维护、持续改进、安全保障过程中的管理要求。	本标准满足于医院临床、管理、后勤、行政等各方面的信息技术服务需求。	国家标准	正在制定
8	SJ/T 11564.5-2017	信息技术服务运行维护 第5部分：桌面及外围设备规范	本标准定义了桌面及外围设备类运行维护对象和交付内容的关系，提出了规范管理、安全可控、及时便捷和节能环保四项基本要求，并详细了五类服务对象的基本服务内容。	本标准适用于指导运维服务供方制定服务目录和优化和改善运维服务交付。	行业标准	已发布

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
9	ITSS.1-2015	信息技术服务运行维护服务能力成熟度模型	本标准规定了各级运维服务成熟度在管理、人员、过程、技术和资源方面应满足的要求。	本标准适用于运维服务供方建立、保持和改进运维服务能力，也适用于评价供方运维服务能力。	团体标准	已发布

4.3.5 云服务

云计算服务标准简称云服务标准，归属于云计算综合标准化体系建设指南中“03 服务标准”，用于规范云服务设计与部署、交付和运营。标准架构如图 4-9 所示，其中包括已发布标准 6 项。云服务标准详细内容如表 4-10 所示。



图 4-9 云（计算）服务标准架构

表4-10 云服务标准列表

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	GB/T 36326-2018	信息技术 云计算 云服务运营通用要求	本标准给出了云服务总体描述，规定了云服务提供者在人员、流程、技术及资源方面应具备的条件和能力。	本标准适用于：云服务提供者向云服务开发者提出需求的依据；云服务提供者评估自身的条件和能力；云服务客户选择和评价云服务提供者；第三方评估云服务提供者的能力。	国家标准	已发布
2	GB/T 36325-2018	信息技术 云计算 云服务级别协议基本要求	本标准给出了云服务级别协议的构成要素，明确了云服务级别协议的管理要求，并提供了云服务级别协议中的常用指标。	本标准适用于：为云服务提供者和云服务客户建立云服务级别协议提供指导；为客户对提供者交付的云服务进行考评提供参考依据；为第三方进行云服务级别协议评估提供参考依据。	国家标准	已发布
3	GB/T 35293-2017	信息技术 云计算 虚拟机管理通用要求	本标准规定了虚拟机的基本管理，以及虚拟机的生命周期、配置与调度、监控与告警、可用性和可靠性、安全性等管理通用技术要求。	本标准适用于虚拟机相关产品的设计、开发、测评、使用等。	国家标准	已发布
4	GB/T 37738-2019	信息技术 云计算 云服务质量评价指标	本标准规定云服务质量的评价指标。	本标准适用于为云服务提供商评价自身云服务质量提供方法、为云服务客户选择云服务提供商提供依据和为第三方实施云服务质量评价提供参考。	国家标准	已发布
5	GB/T 37736-2019	信息技术 云计算 云资源监控通用要求	本标准规定对云资源进行监控的技术要求和管理要求。	本标准适用于：为云服务提供者建立云资源监控能力提供指导；为云服务客户评价云资源的运行情况提供依据。	国家标准	已发布
6	GB/T 37741-2019	信息技术 云计算 云服务交付要求	本标准给出云服务交付所包含的内容，服务交付的主要过程及其应遵循的要求，明确了云服务交付的质量要求及交付过程中的管理活动。	本标准适用于：云服务提供者评估和改进自身的交付条件和能力；云服务客户和第三方评价和认定云服务提供者的交付能力。	国家标准	已发布

4.3.6 数据中心

数据中心属于信息技术服务的基础设施，是为已经投产的，负责环境、设施、网络、系统、应用、数据的运行、维护及安全保障并持续优化与提升的，向相关方提供信息技术专业服务的组织，其适用范围包括企业内部的数据中心，商业数据中心等。数据中心相关标准明确了其建设目标，以及从数据中心相关方实现收益、控制风险和优化资源的基本诉求出发，确立数据中心的目标以及实现这些目标所应具备的服务能力。数据中心标准列表如表 4-11 所示，其中包括已发布标准 1 项且该标准已启动修订，在研标准 1 项。

表4-11 数据中心标准列表

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	GB/T33136-2016	信息技术服务 数据中心服务能力成熟度模型	本标准提出了数据中心服务能力成熟度模型，从数据中心相关方实现收益，控制风险和优化资源的基本诉求出发，确定了数据中心的目标以及实现这些目标所应具备的内容，并划分了相关的能力建设项目，进行综合评估之后，得到数据中心服务能力成熟度。	数据中心对自身能力进行构建、监视、测量和评价。外部评价机构对数据中心服务能力成熟度进行测量和评价。	国家标准	已发布
2	20193178-T-469	信息技术服务 数据中心业务连续性等级评价准则	本标准界定了数据中心业务连续性等级模型，规定了业务连续性等级要求，描述了对应的评价方法。	数据中心对自身能力进行构建、监视、测量和评价。外部评价机构对数据中心服务能力成熟度进行测量和评价。	国家标准	已发布
3	--	信息技术服务 数据中心分布式服务指南	本标准提出了在数据中心分布式架构下提供分布式服务的基本框架和技术要求。	数据中心分布式架构下如何提供分布式服务的依据。	--	计划制定

4.4 技术创新服务标准

技术创新服务在指传统信息技术服务基础上，与传统信息技术服务与新一代信息技术充分结合产生的新型服务模式，例如：智能化服务、数据服务、数字内容处理服务、区块链服务等。该标准族规定了技术创新服务的相关要求。

4.4.1 智能化服务

智能化服务在指业务服务领域引入智能技术，通过数据挖掘、自然语言处理、机器学习等现代信息技术实现服务的逐步智能化，能够有效提升组织的经营水平的新型服务模式。

1) 智能运维

智能运维作为人工智能在运行维护领域的重要应用，是运维领域的全新模式，核心是算法，基石是数据，围绕“数据驱动运维”展开。标准架构如图 4-10 所示，标准列表如表 4-11，其中包括正在制定标准 2 项和计划制定标准 4 项。

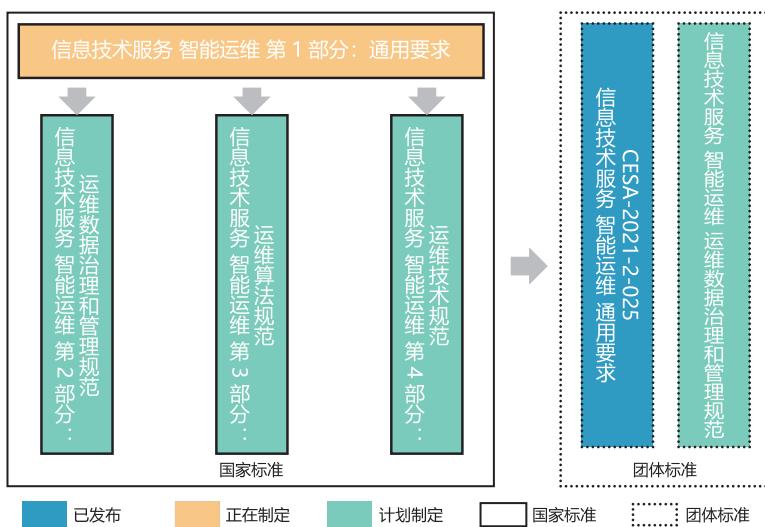


图 4-10 智能运维标准架构图

表4-12 智能运维标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	20214124-T-469	信息技术服务智能运维 第1部分：通用要求	本标准确立了智能运维能力框架，规定了智能运维组织对组织治理、智能运维场景实现、能力域和能力要素的通用要求。组织需在组织治理的指导下，对智能运维场景实现提出能力建设要求，开展智能运维能力规划和建设。组织通过场景分析、场景构建、场景交付和效果评估四个过程，融合应用数据管理能力域、分析决策能力域及自动控制能力域的能力项，实现运维场景所预定的目标并体现智能特征。本标准为智能运维的能力建设提供了指导依据。	本标准适用于组织识别智能运维活动，评估自身智能运维组织自身能力建设、管理和评估；第三方对智能运维组织进行测量和评价。	国家标准	正在制定
2	---	信息技术服务智能运维 第2部分：运维数据治理和管理规范	本标准拟提出智能运维场景下运维数据治理和管理的总则和框架，规定运维数据治理和管理的顶层设计、运维数据生命周期管理能力、运维数据标准、运维数据管控过程的要求。	本标准适用于提供智能运维服务的组织对运维数据治理和管理现状自我评估，并指导运维数据治理和管理的实施落地。	国家标准	计划制定
3	---	信息技术服务智能运维 第3部分：运维算法规范	本标准面向运维组织，拟提出了智能运维场景下运维算法的总则和框架，指导针对不同场景类型算法选型指引和应用规范要求。	本标准适用于提供智能运维服务的组织对运维算法应用现状自我评估，并指导结合运维场景应用运维算法的实施落地。	国家标准	计划制定
4	---	信息技术服务智能运维 第4部分：运维技术规范	本标准面向运维组织，拟提出智能运维技术架构和规范，指导组织设计、建设和运行智能运维所需要的技术平台及规范要求。	本标准适用于提供智能运维服务的组织对智能运维技术平台现状自我评估，并指导智能运维技术平台的设计、建设和运行。	国家标准	计划制定

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
5	T/CESA 1172-2021	信息技术服务智能运维通用要求	本标准基于行业发展及组织实践,提出智能运维的能力框架,描述智能运维的特征,明确智能运维所需要的组织治理、智能运维场景实现和能力域的通用要求,通过场景分析、场景构建、场景交付和效果评估的过程,实现运维场景所预定的目标,为智能运维的能力建设提供指导。	本标准适用于为提供智能运维服务的组织建立服务能力体系,同时,可用于指导智能运维服务供需双方的自评价以及第三方评价,认定智能运维组织的能力。	团体标准	已发布
6	---	信息技术服务智能运维运维数据治理和管理规范	本标准提出了智能运维场景下运维数据治理和管理的总则和框架,规定运维数据治理和管理的顶层设计、运维数据生命周期管理能力、运维数据标准、运维数据管控过程的要求。	本标准适用于提供智能运维服务的组织对运维数据治理和管理现状自我评估,并指导运维数据治理和管理的实施落地。	团体标准	计划制定

2) 智能客户服务

智能客户服务标准确立了实施智能客户服务的运营管理具体要求。标准列表如表 4-12 所示,其中包括在研标准 1 项,计划制定项目 1 项。

表4-13 智能客户服务标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	20213262-T-469	信息技术服务智能客户服务第 1 部分:通用要求	主要内容包括智能客户服务体系建设的四个重要因素:科技赋能、交互、服务与经营、组织创新和强中台。智能客户服务以科技作为核心驱动力,实现了服务模式的整体升级,并通过提升客户与组织间的交互效能,重构服务链条,实现客户价值最大化。组织创新和强中台赋能为智能客户服务体系的建立和应用提供了重要的基础和保障。	本部分适用于各种规模、各行业、使用各种联络渠道的自建型智能客户服务管理体系(附属于组织)和外包型智能客户服务系统(第三方服务提供者)的规划设计、部署实施、服务运营、优化改进、监督管理。	国家标准	正在制定

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
2	—	信息技术服务智能客户服务第2部分：运营管理要求	主要内容包括智能客户服务运营管理的8个重要部分：定位与方向、客户管理、战略规划、基础设施、绩效管理、人员管理、运营管理、流程管理，依次从战略层、客户层、技术层、运营层提出了智能客户服务运营管理的具体要求。	本部分适用于各种规模、各行业、使用各种联络渠道的自建型智能客户服务体系（附属于组织）和外包型智能客户服务体系（第三方服务提供者）的规划设计、部署实施、服务运营、优化改进、监督管理。	国家标准	计划制定

4.4.2 数据服务标准

数据服务标准从通用要求、数据服务能力成熟度、数据清洗加工、数据脱敏、数字化营销、数据流通六个方面开展研制。数据服务通用要求是数据服务标准体系的基础，定义数据服务管理的范围，明确数据服务总则要求和基本框架。数据服务能力成熟度是对数据服务能力提出的要求，数据清洗加工是数据进入数字化营销的前提，数据脱敏是保障数据流通安全的必要环节，以数据市场化运营为目标，主要考虑了数字化营销规范和数据流通管理规范。

1) 数据管理

数据管理标准包括数据共享、数据运营和数据加工处理服务指南3项计划制定标准。数据共享主要覆盖数据共享过程、使用规范、共享安全等内容，通过规范数据共享保障数据价值实现和持续增值。数据运营以数据增值为导向，主要考虑运营管理规范和运营服务评价等。标准列表如表4-14。

表4-14 数据管理标准列表

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	—	信息技术服务 数据管理 数据共享	本标准就数据开放共享的范围、类型，开放共享的程序、使用方式，数据共享目录体系、数据共享技术规范及数据共享安全提出规范。	本标准适用于有数据共享需求的组织，包括内部共享和基于数据增值的外部共享。	国家标准	计划制定
2	—	信息技术服务 数据管理 数据运营	本标准规定数据运营管理的总体框架、技术要求、服务评价等规范。	本标准用于基于数据管理开展数据运营增值的组织。	国家标准	计划制定
3	—	信息技术服务 数据加工处理 服务指南	本标准规定了数据加工处理服务的基本服务内容和技术要求。	本标准适用于为提供数据加工处理服务的组织作为依据开展服务。	—	计划制定

2) 数据资产

数据资产标准包含数据资产管理规范及其相关的数据资产分类、数据资产采购、数据资产接入、数据资产评估等规范与指南，从数据资产化角度考虑了数据作为资产的管理标准要求。本标准系列的规划说明如表4-15。

表4-15 数据资产标准列表

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	GB/T 40685-2021	信息技术服务 数据资产 管理要求	本标准提出数据资产管理规范的总则，规定数据资产管理规划、数据资产管理组织保障、数据资产管理环境及数据资产管理过程。	本标准的使用者包括需要实施数据资产管理工作的组织和提供数据资产管理服务的组织等。	国家标准	已发布

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
2	—	信息技术服务 数据资产分类	本标准规定数据资产分级分类的原则、分类依据和方法。	本标准的使用者包括需要开展数据资产管理的组织；通过数据共享和运营实现数据增值的组织。	国家标准	计划制定
3	—	信息技术服务 数据资产采购规范	本标准提出数据资产采购规范，规定数据资产范围及类别，数据资产采购模式，数据资产采购流程，数据资产采购合同要求。	本标准的使用者包括需要实施数据资产采购工作的组织和提供数据资产服务的组织。	国家标准	计划制定
4	—	信息技术服务 数据资产接入规范	本标准提出数据资产接入及管理规范，规定数据资产接入标准，数据资产接入范围和类别，数据资产接入流程。	本标准适用于接入数据资产的机构，组织实施数据资产接入过程。	国家标准	计划制定
5	—	信息技术服务 数据资产评估指南	本标准规定一套对数据资产进行评估的模型，主要包括数据资产评估原则、数据资产评估模型、数据资产价值评估模式，数据资产评估流程等内容。	本标准适用于大数据开放、共享、流通及应用生态的各方，包括数据提供方、数据需求方、数据加工方、共享平台、监管机构等。	国家标准	计划制定

4.4.3 数字内容处理服务

数字内容处理服务是指数字内容的加工处理，即将图片、文字、视频、音频等信息内容运用数字技术进行加工处理并整合应用的服务。数字内容处理服务标准涵盖数字化营销、数字游戏、移动应用服务等形式。

数字化营销标准架构如表 4-16 所示，其中包括已发布标准 1 项、正在制定标准 1 项，计划制定标准 1 项。

表4-16 数字化营销标准列表

序号	标准号/ 计划号	标准名称	内容	用途	类别	状态
1	GB/T 34941-2017	信息技术服务 数字化营销服务 程序化营销技术要求	本标准规定数字化营销中各程序化营销平台之间的接口，程序化投放执行过程的基本活动和任务，以及程序化营销中涉及的各类数据的定义、来源、分类和应用。	本标准适用于各个广告交易(平台)与需求方平台之间的竞价和ID映射，广告主资质和广告物料审核，数据测量与计费，以及用户、媒体、广告主数据的分类及应用。	国家标准	已发布
2	2017 3826-T-469	信息技术服务 数字化营销服务 移动营销技术规范	本标准规定有关移动营销术语，通过对移动程序化营销、移动视频广告投放协议、移动网页广告监测、移动应用嵌入广告API监测的权限进行定义和规范，以建立规范的技术标准来对移动营销市场进行管理，节省社会资源，降低广告主营业成本，同时促进移动营销产业的发展。	本标准适用于所有移动营销相关组织。本标准为利益相关者提供可靠、高效、合理运用移动营销技术的规范，提高移动营销各方的效率。	国家标准	正在制定
3	—	信息技术服务 数字内容处理 服务技术要求	本标准规定了将图片、文字、视频、音频等信息内容运用数字化技术进行加工处理并整合运用的技术要求。	本标准适用于提供数字内容处理服务的组织构建和优化其技术架构。	—	计划制定

4.4.4 区块链服务

当前，随着在各行业的应用落地，区块链正加速从技术研究向服务转型，服务模式不断创新，产业规模持续增大，但区块链服务领域还缺乏相关标准。

区块链服务标准用于指导区块链在产业、应用和特定场景的服务。区块链服务标准列表如表 4-17 所示。

表4-17 区块链服务标准列表

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	---	区块链服务能力成熟度评价要求	本标准建立区块链服务能力成熟度模型，规定各级服务能力成熟度在组织、人员、技术、资源、过程等方面应满足的要求。	本标准适用于指导区块链服务提供方、使用方、第三方测评机构评价区块链服务能力。	国家标准	计划制定
2	---	区块链测试评估规范	本标准规范测试方法、测试要求、测试评价等区块链测试相关内容及过程。	本标准用于指导区块链系统、软件应用等相关产品的测试。	国家标准	计划制定
3	---	区块链人才培养规范	本标准建立区块链人才培养体系、规范人才培养方法等相关内容。	本标准为区块链从业人员的能力评价与培养提供参考。	国家标准	计划制定
4	---	区块链系统审计要求	本标准提出区块链系统审计主体、审计过程中相关要求。	本标准适用于指导区块链系统审计、链上数据分析、智能合约代码审计等过程。	国家标准	计划制定
5	CBD-Forum-001-2019	区块链隐私计算服务指南	本标准规定了区块链隐私计算服务，包括区块链隐私计算服务原则和相关方、服务技术框架、服务管理。	本标准适用于指导区块链隐私计算服务的开展；评估相关方的区块链隐私计算服务能力；评估区块链隐私计算服务对组织的适用性；审计区块链隐私计算服务安全性和合规性。	团体标准	已发布
6	CBD-Forum-005-2019	区块链基因数据服务应用指南	本标准提出了基于区块链的基因数据服务应用框架、原则、关键过程、相关参与方和应用系统评估方法。	本标准适用于指导计划使用区块链的基因数据组织和机构、区块链服务提供方建设基于基因数据服务的区块链系统。	团体标准	已发布
7	CBD-Forum-004-2020	区块链供应链金融服务应用指南	本标准给出了区块链供应链金融服务应用模型、应用原则、相关方和关键过程。	本标准适用于为计划使用区块链供应链金融服务的组织和机构建设区块链系统提供参考；指导区块链服务提供组织建立基于区块链的供应链金融业务系统；为使用区块链系统的供应链金融业务应用提供参考。	团体标准	已发布

4.5 数字化转型服务标准

数字化转型基于创新性技术组合的应用，构建平台化业务、运营数字化服务，实现组织与业务的弹性适配，重塑客户体验、运营流程、合作伙伴协同和商业模式的运转机制，建立能够快速适应内外部环境变化的能力体系。从标准高度对组织推进数字化转型进行定义、约束和实施支撑，对于引领组织深入理解数字化转型的内涵和外延，推进各组织的数字化转型工作具有重要意义。

按标准编写架构和数字化转型业务的特点，数字化转型服务系列标准的能力维标准为成熟度模型，其业务维标准瞄准组织开展数字化转型业务的就绪度、效果评价，以及中小企业实施数字化转型的指引方向，并在新冠疫情持续、应急领域不确定性增加的背景下，面向应急行业数字化的重点方向开始制订跨灾种监测与预警标准。标准架构如图 4-11 所示，包括 3 项正在制订的标准和 3 项计划制定的标准。本标准系列的规划说明如表 4-18。

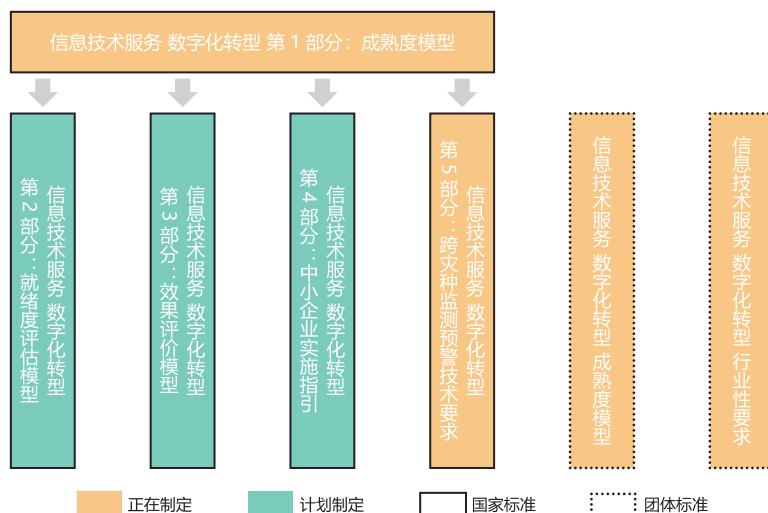


图 4-11 数字化转型服务标准架构图

表4-18 数字化转型服务标准列表

序号	标准号/计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	20213263-T-469	信息技术服务数字化转型 第1部分：成熟度模型	本标准提出业务推进数字化转型过程中相关支撑性服务所应遵循的总则和框架，定义用于数字化转型服务成熟度评价的总体模型，并对各子域的指标进行约束。	本标准适用于组织在推进数字化转型，制定转型战略和规划时的参考；为相关数字化转型业务提供服务的供应商作为业务开展的参考；以及作为面向数字化转型业务的内部、外部和第三方评估的参考。	国家标准	正在制定
2	20214119-T-469	信息技术服务数字化转型 第5部分：跨灾种监测预警技术要求	本标准规定了应对突发公共事件时跨灾种监测预警数字化服务所需的通信网络、数据共享、数据分析处理和智能化决策支撑等必要的技术要求，包括突发公共安全事件的前-前通信、前-后通信、跨灾种数据格式与数据字典、跨灾种数据综合分析与处理、多灾种场景模式的智能化识别、多灾种预测预警的知识图谱与专家系统等方向的要求。	本标准适用于提供跨灾种监测预警信息技术服务的各类组织，用于跨灾种监测预警信息技术服务平台的需求方选择供应方的技术能力、跨灾种监测预警信息技术服务平台的供应方选择恰当技术路线，以及灾害管理与控制部门建立面向民众和灾害信息影响单位的多灾种早期预警系统的技术参考。	国家标准	正在制定
3	—	信息技术服务数字化转型 第2部分：就绪度评估模型	本标准提出组织开展数字化转型时的就绪度评估模型，定义和约束的评估方法、环节和指标体系。	本标准的使用者包括推进自身实现数字化转型的组织，为组织的数字化转型提供各项服务的供方，以及为组织的数字化转型提供评估服务的第三方。	国家标准	计划制定
4	—	信息技术服务数字化转型 第3部分：效果评价模型	本标准面向已开展数字化转型的组织，提出了对组织数字化转型带来的业务优化效果进行评估的模型。	本标准的使用者包括推进自身实现数字化转型的组织，以及为组织的数字化转型提供评估服务的第三方。	国家标准	计划制定

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
5	—	信息技术服务数字化转型 第4部分：中小企业实施指引	本标准面向准备开展数字化转型的中小企业，为他们制定实施指引，目标是在中小企业可接受的成本范围内，帮助中小企业实现数字化转型。	本标准的使用者包括中小型企业，支撑中小企业数字化转型的第三方组织。	国家标准	计划制定
6	CESA-2021-3-008	信息技术服务数字化转型 成熟度模型	本标准提出业务推进数字化转型过程中相关支撑性服务所应遵循的总则和框架，定义用于数字化转型服务成熟度评价的总体模型，并对各个域的指标进行约束。	本标准适用于组织在推进数字化转型，制定转型战略和规划时的参考；为相关数字化转型业务提供服务的供应商作为业务开展的参考；以及作为面向数字化转型业务的内部、外部和第三方评估的参考。	团体标准	正在制定

4.6 业务融合标准

业务融合标准，重点开展信息技术服务与各业务场景融合的标准。业务融合标准如表 4-19 所示。

表4-19 业务融合标准列表

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
1	20214283-T-469	信息技术服务应对突发公共安全事件的 IT 风险管理	本标准提出了 IT 应急风险管理总则、IT 应急风险管理框架、IT 应急风险管理顶层设计、IT 应急风险管理环境、IT 应急风险管理体系、IT 应急风险管理要素及 IT 应急风险管理过程等内容。	本标准适用于各类组织的决策层实施 IT 应急风险管理顶层设计职能；建立或完善组织内部的 IT 应急风险管理体系；明确组织内部的 IT 应急风险管理过程相关要求；规范组织内部的 IT 应急风险管理实施；第三方或其他相关机构开展 IT 应急风险管理咨询业务的指导等。	国家标准	正在制定

序号	标准号/ 计划号	标准名称	主要内容	适用范围	类别	状态
2	—	信息技术服务 智慧法院信息化架构设计指南	本标准给出了智慧法务信息化架构设计参考模型，以及开展人民法院信息化架构设计工作的建议，包括明确架构设计目标、组织管理与分工、信息化业务分析和信息化架构设计。	本标准适用于法院信息化部门及参与法院信息化建设的供方进行信息化架构设计、信息化发展规划、信息化项目建设、系统实施与运维、产品与解决方案设计等，以及对法院信息化架构设计成果进行评价。	国家标准	正在制定
3	—	信息技术服务 融合媒体智能运维实施规范	本标准规定了基于云技术、大数据技术、移动互联网技术、人工智能技术等建立的融合媒体技术系统，采用智能化运维手段建设、保持和改进运维体系的实施规范。	本标准结合安全播出相关要求和智能化运维技术，为传统媒体组织融合媒体智能化运维体系建设提供指南。	国家标准	计划制定
4	—	信息技术服务 财务数字化治理规范	本标准规定组织财务数字化的治理总则、战略、管理体系、业务分类及过程控制等内容。	本标准为组织财务数字化的实施提供指南。	国家标准	计划制定
5	—	信息技术服务 现代校车综合智能管理规范	本标准围绕校车安全运营、便捷运营、高效运营三大目标，提出综合利用车联网、云计算、大数据、智能感知和自动控制技术实现对校车的智能化管理规范要求。	本标准适用于学校、教育监管部门、校车公司等对校车的智能化运营管理。	团体标准	计划制定

第五章 ITSS 标准生态建设

本章绘制了 ITSS 生态蓝图，提出了以标准库为一核心、以“政产学研用”为五主体，面向“标准”和“价值”全生命周期的两链，基于“研制”“推广”“咨询”一体化平台的“1521 ITSS 生态圈”，并对生态圈的各个要素进行了阐述。

5.1 ITSS 生态圈

信息技术服务标准生态圈（以下简称 ITSS[®] 生态圈）是指信息技术服务标准在标准研发、试验验证、成果转化、应用推广和标准改进的周期活动中，政、产、学、研、用等各利益相关方围绕 ITSS[®] 标准库，共同建立一条标准价值的增值传递链，并赋能于 ITSS[®] 一体化公共服务平台上。各



图 5-1 ITSS 生态图 (1521 生态图)

利益相关方在标准化周期链上各司其职又互相影响，形成有规律的共同体，在产业、技术发展的外部环境下，相互制约、价值共享、互利共存，共同推动信息技术服务标准的健康有序发展，有效提升信息技术服务业的创新活力。ITSS[®] 生态圈如图 5-1 所示，包括：一个 ITSS[®] 标准库，政产学研用五主体，标准化周期链和价值化周期链，以及 ITSS[®] 一体化公共服务平台，可简称为一库、五主体、二链、一平台 ITSS[®] 生态圈。

5.2 ITSS 生态主体

ITSS 生态从无到有，历经 10 余年的发展，在实践中形成了“政、产、学、研、用”五大生态主体，充分发挥着协同、创新和可持续发展的政策指引、前瞻研制、应用示范、开拓创新的生态体系作用。

政：政府总揽全局、统筹协调，政策及时、务实有效，宏观运用标准化策略规范和监管信息技术服务产业良性高速发展，提高全国信息技术服务的效能，推动科技创新和 ITSS 发展。

产：企业是标准研制的主要参与者，是标准研发、成果转化以及落地应用的主力军，是最佳实践的提供者，通过企业研标、贯标和信息技术服务业务实践，推动信息技术服务产业的规范、统一和持续发展。

学：高校推动基础理论研究，培养并输出信息技术服务的技术人才和标准化人才。在 ITSS 标准生态中，促使高校的人才培养能更加适应社会企业和标准化工作的需求，同时在高校人才产出的同时引进社会专业人才对高校的人才库进行充实，从而形成对 ITSS 标准化人才的持续循环提升。

研：标准化机构负责标准的归口管理，研究分析标准化需求，对所起草和审查的标准的技术内容和质量进行把关，有序推动标准化各项工作。

用：是标准成果的主要应用者（或称为用户）。当前以用户为中心、社会为舞台的面向知识社会、以人为本的创新模式正在形成，用户创新成为科技创新活动的重要战场，能够催生新的应用创新，为生态体系创造价值，激发活跃度，促进新标准的研发。同时，在双循环新格局下，需持续提升标准来持续改变服务品质，同时在国际标准化中做出中国的贡献。

5.3 标准化周期链

以标准研制、试验验证、标准发布、成果转化、应用推广和标准改进为主线，打通标准化产业链的上中下游，在标准化全生命周期内的各环节促进产品和服务的研发和应用。

标准研制：面向标准化需求，构建政府主导建设和市场自主培育的两级新型标准研制体系。政府侧重保基本，主导制定标准体系、术语定义、参考架构、测试评估等通用性强、基础支撑作用明显的国家标准、行业标准和地方标准，市场侧重提高竞争力，自主建设模式创新、行业应用以及急需解决的技术等满足市场、创新需要的团体和企业标准。

试验验证：推进产业联盟、企业、科研机构等联合建设标准试验验证平台，对标准开展科学性、合理性、完整性验证；配套开发和推广相关工具，增强标准试验验证的可操作性。

标准发布：将经过各方协调一致并进行充分征求意见和试验验证的标准通过标准化管理部门发布为国标、行标或团标，将标准成果固化和合法化。

成果转化：将标准成果在政务、金融、电网、医疗等重点行业打造信息技术服务创新解决方案，应用落地，挖掘产业价值；鼓励平台建设、工具开发与标准研制同步进行，及时有效地将实践经验转化为知识。

应用推广：打造符合市场驱动、技术所需的标准应用推广体系，将标准化生态全面融通的重要环节，是将标准化工作成果转化成为实践应用的关键阶段，需要为标准的落地应用做好各项部署。在重点行业、重点区域开展标准的宣传与培训，增强对标准的正确理解；开展标准的第三方咨询，发挥市场活力，丰富对标准的灵活实践；开展标准的符合性评估和测试，促进对标准的广泛应用；组织开发者大会、应用创新竞赛，提供经验交流的平台，在体系内实现良性互动。建立并完善以政府为指导、市场驱动、科研院所技术支撑、企业应用实施的标准应用推广机制，依托 ITSS 一体化服务平台，推进标准成果转化、标准化人才培养和标准应用示范，实现标准与应用的协同融合发展。

标准改进：通过 ITSS 一体化服务平台，汇聚标准在实验验证、应用推广中发现的问题和良好实践，作为标准研制和改进依据，以提升标准化水平，构建良性化标准周期生命链。

5.4 价值化周期链

十多年来，ITSS 标准化成果在国家制定产业政策和规划、构建行业统计制度、提升企业信息技术服务能力、指导服务关键支撑工具和产品研发等方面发挥了重要作用。标准在各个领域呈现越来越多的应用表现形式，应用范围越来越广，应用成果越来越显著。ITSS 价值链作为 ITSS 生态圈的关键组成部分，政产学研用五大主体均可参加 ITSS 标准研制完成价值创造，并在标准推广应用中实现价值转换、价值传递、价值实现、价值共享和价值反馈活动，具体的价值传递可体现在以下 5 个条线上：人才培养线、行业监管线、能力建设线、业务赋能线、产品研发线，并以标准库中心，通过价值传递新产生 6 个卫星库包括：人才库、智库、实践库、解决方案库、产品 / 工具库、赋能案例库。ITSS 价值链图见图 5-2。

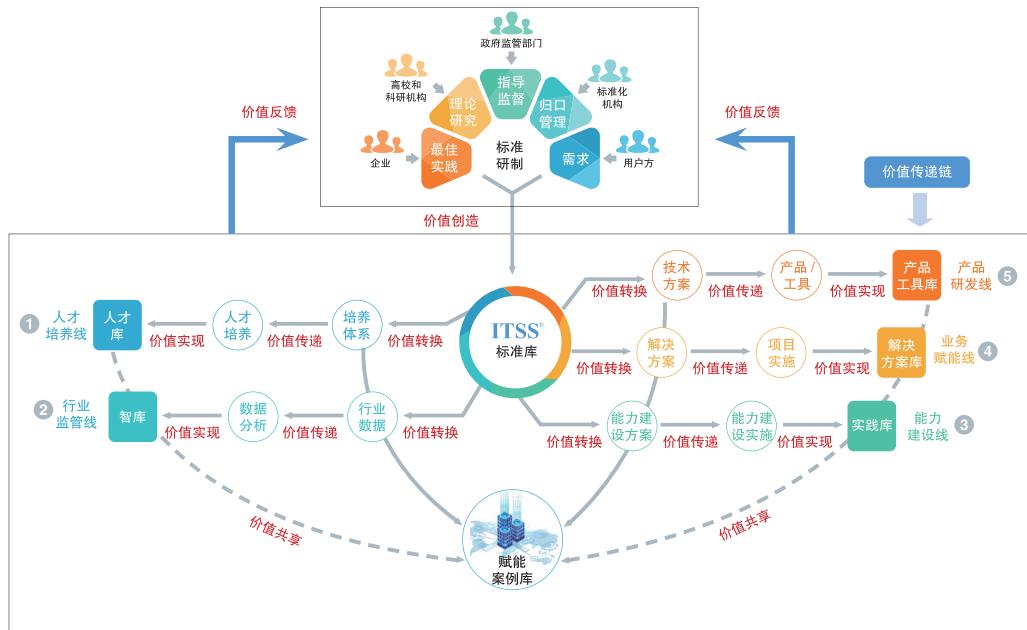


图 5-2 ITSS 价值链

5.1.1 标准价值创造

在过去的 10 多年间，ITSS 标准研制取得了丰硕的成果，这得益于以政府为主导、企业为主体、产学研用共同推进 ITSS 的管理机制和工作格局，标准研制的协同和管理更加完善，标准携带的价值越来越显著。

- 1) 在信息技术服务的各级主管部门的指导与监督下，标准及时消化吸收国家的战略需求和市场需求；
- 2) 高校和研究机构积极参与标准的研制，确保了前沿技术在标准中得到了很好的吸收；
- 3) 以用户方为主导的标准编写组在智能化服务领域成绩显著，通过用户方之间的沟通、互动、交流，标准及时吸收了客户的最新需求，并能让标准以更快的速度在甲方得到应用；

- 4) 以评估机构或服务提供方为主导的标准修订组，将评估机构和服务提供方在标准应用中所总结的经验、方法和新要求，在标准新一轮的升级迭代中得到反馈；
- 5) 专业的标准化机构作为 ITSS 标准研制的归口管理组织，确保标准的高质量输出。

5.1.2 标准价值转换

标准通过以下几种方式，实现价值的转移。

1) 人才培养线

按照标准要求，建立人才培养体系。

2) 行业监管线

依据标准的行业监管和评估活动采集行业数据。

3) 能力建设线

按照标准要求，组织建设能力体系。

4) 业务赋能线

使用方依据标准要求形成信息技术服务的解决方案。

5) 产品研发线

提供方按照标准要求，研制通用的信息技术服务产品 / 工具。

5.1.3 标准价值传递

标准通过以下几种应用场景，实现价值的传递。

1) 人才培养线

应用标准，提供培训，保证信息技术服务人员的技术水平和提供服务的稳定性。

2) 行业监管线

对行业数据进行数据分析，形成各类行业分析报告等智库资源。

3) 能力建设线

组织应用标准，建立信息技术服务能力体系，证实组织的能力并为信息系统安全运行提供相应的保障。

4) 业务赋能线

使用方基于解决方案进行项目实施落地。

5) 产品研发线

以标准为输入的信息技术服务工具，保障各领域业务系统的正常运行，最终更好地服务于广大使用者。

5.1.4 标准价值实现

标准在应用落地中，经历量的积累，逐步形成包括方案人才库、智库、实践库、产品 / 工具库、赋能案例库等的成果。

5.1.5 标准价值共享

各种成果库形成后再被应用即为标准的价值共享。成果库通过举一反三的应用推广，标准价值将在更广泛更深远的领域得到实现。

5.1.6 标准价值反馈

ITSS 价值链驱动了 ITSS 生态的建设和发展，使 ITSS 标准价值形成良性运转闭环，实现价值的持续挖掘、持续积累、持续提升。ITSS 价值链沉淀了政产学研用五大主体标准应用的最佳实践，持续为 ITSS 一体化公共服务平台提供多维度的支撑，各类实践库是一体化公共服务平台数字化服务的基石与保障。

5.5 ITSS 一体化公共服务平台

ITSS 一体化公共服务平台是 ITSS 生态活动和成果的主要载体，面向标准研制、应用、服务过程中资源、信息、数据的管理、共享和协同，构建的标准“研发服务、咨询服务、推广服务”的公共服务平台。

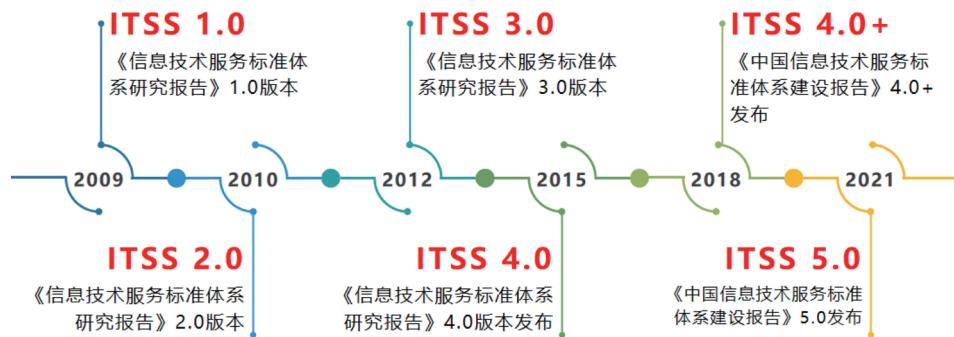
标准研制服务：提供标准研制全生命周期过程的线上管理，并具备标准信息的上传、下载、查询、专家评审、用户点评、统计等服务。

标准推广服务：提供标准宣贯、培训、咨询、评估等应用推广活动的线上管理，并具备对 ITSS[®] 工具库、人才库、案例库、解决方案库信息的查询服务。

标准咨询服务：分析标准研制和推广活动中积累的行业数据，生成信息技术服务各项能力的基准，逐步形成行业数据库，为五大主体提供数字化的市场合作、专家合作、资源合作、推广合作，推动标准、方法、工具、计量、评估/认证、检验检测、培训等资源深度融合，推动 ITSS 生态的数字化转型，进而全面支撑数字中国建设。

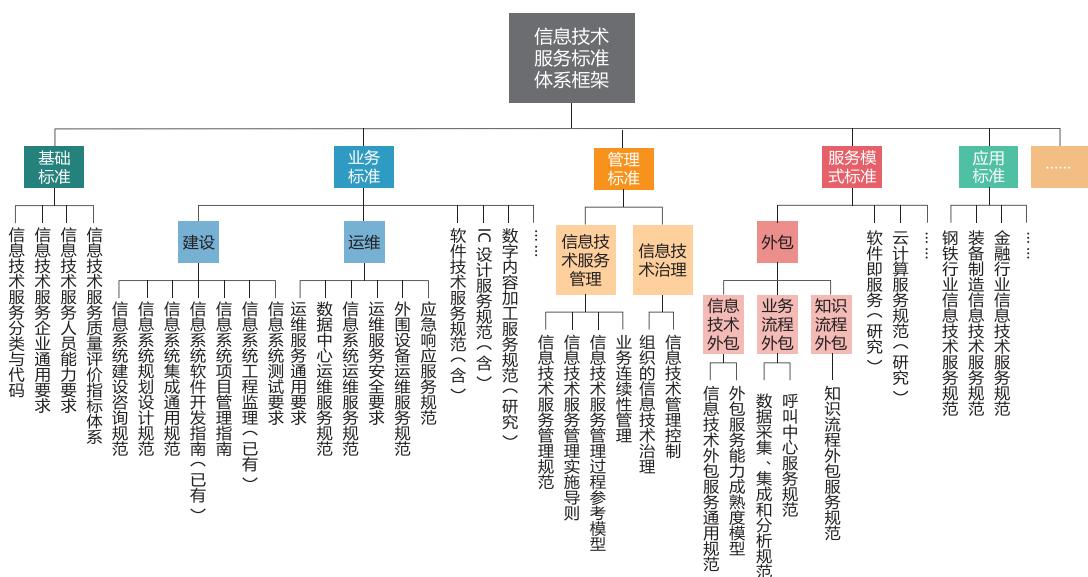
附录 A ITSS 标准体系发展历程

信息技术服务标准体系是动态发展的，与信息技术服务相关的技术和产业发展紧密相关，同时也与标准化工作的目标和定位紧密相关。ITSS 不断适应时代发展需求，从 2009 年 ITSS1.0 版本发布至今，ITSS 标准体系框架已更新迭代 6 个版本，推动了信息技术服务的高质量发展。



图附 A-1 ITSS 发展历程

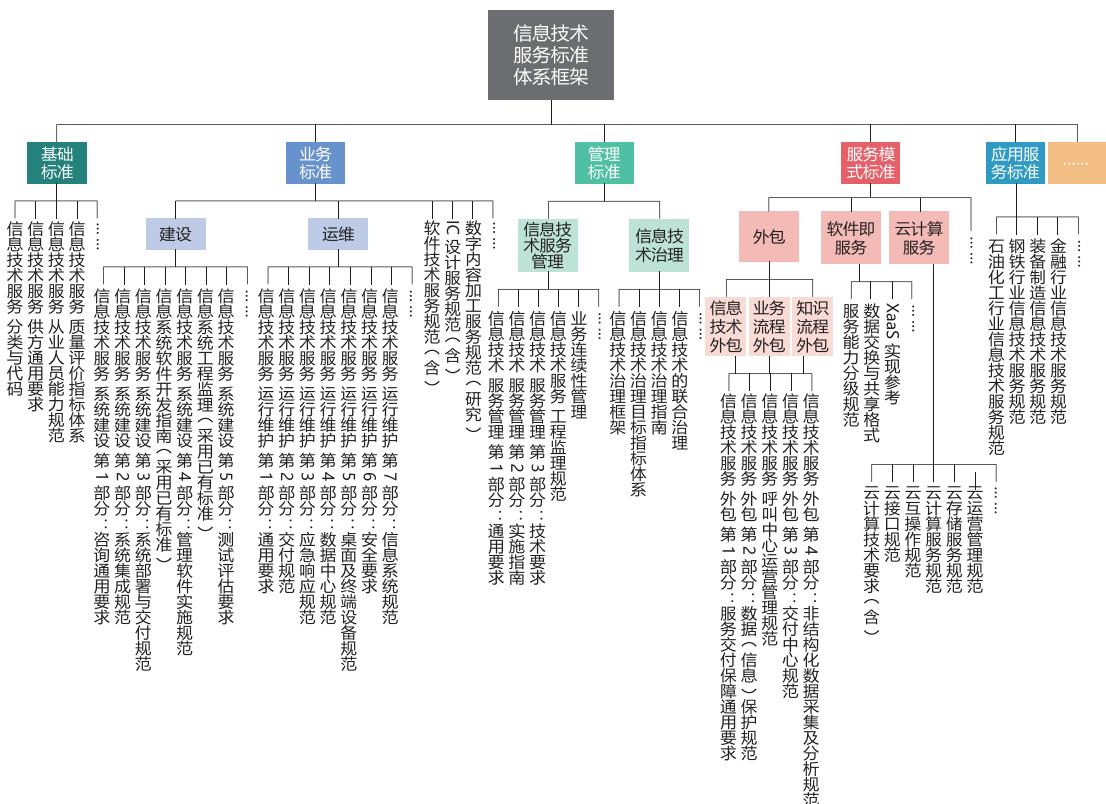
A.1 ITSS 标准体系 1.0



图附 A-2 ITSS1.0 标准体系框架

ITSS1.0 标准体系主要从技术、业务形态、服务模式、应用服务等 4 个方面考虑，分为基础标准、业务标准、管理标准、服务模式标准、应用服务标准等 5 大类。

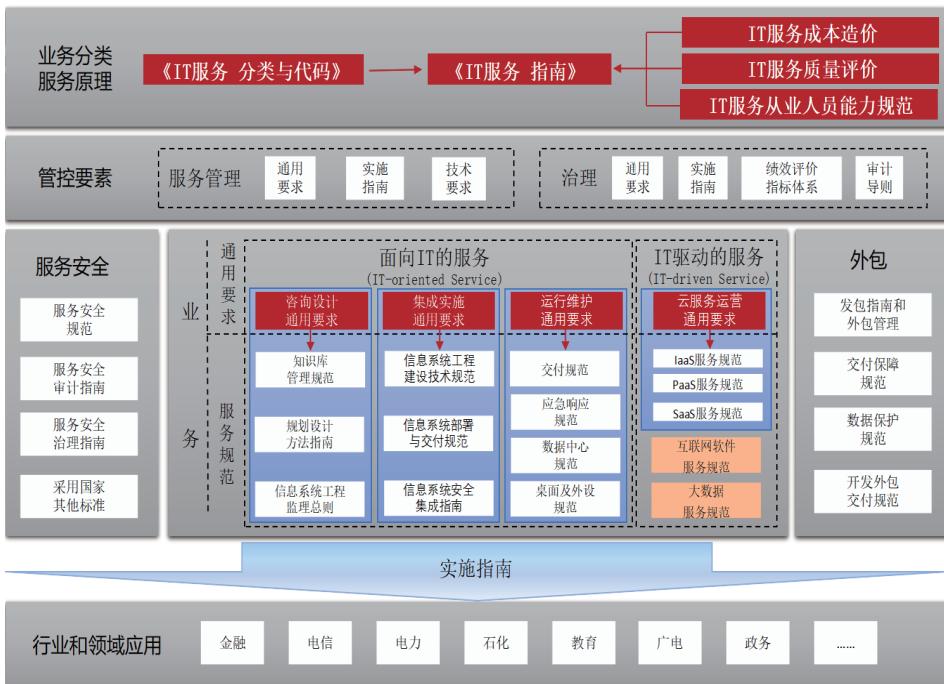
A.2 ITSS 标准体系 2.0



图附 A-3 ITSS2.0 标准体系框架

ITSS2.0 标准体系主要从技术、业务形态、服务模式、应用服务等 4 个方面考虑，分为基础标准、业务标准、管理标准、服务模式标准、应用服务标准等 5 大类。

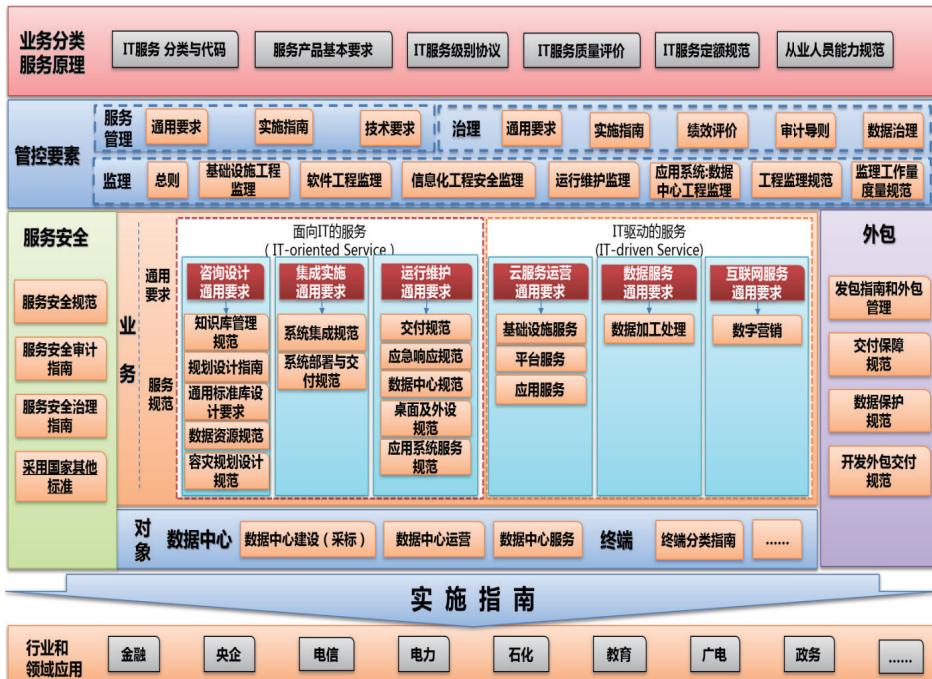
A.3 ITSS 标准体系 3.0



图附 A-4 ITSS3.0 标准体系框架

ITSS3.0 标准体系的提出主要从产业发展、服务管控、业务形态、实现方式、和行业应用等几个方面考虑，分为基础标准、管控要素、业务标准、外包标准、安全标准和行业应用标准 6 大类。

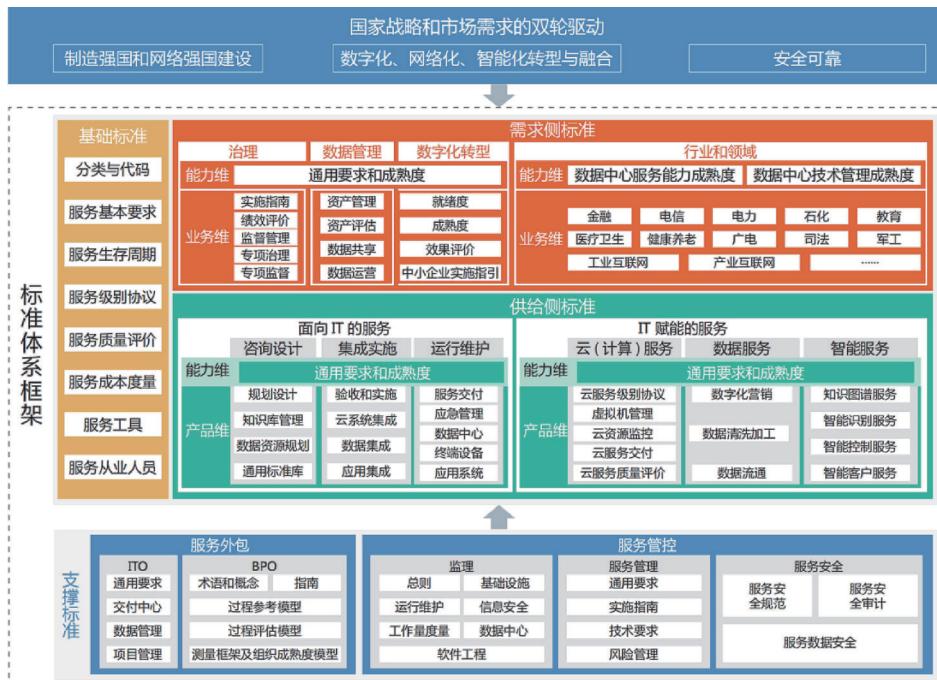
A.4 ITSS 标准体系 4.0



图附 A-5 ITSS4.0 标准体系框架

ITSS4.0 体系框架在 3.0 基础上增加了服务对象特征标准类别，响应了数据中心等基础设施的信息技术服务标准，主要从产业发展、服务管控、业务形态、实现方式、和行业应用等几个方面考虑，分为基础标准、管控要素、业务标准、外包标准、安全标准、服务对象特征和行业应用标准 7 大类。

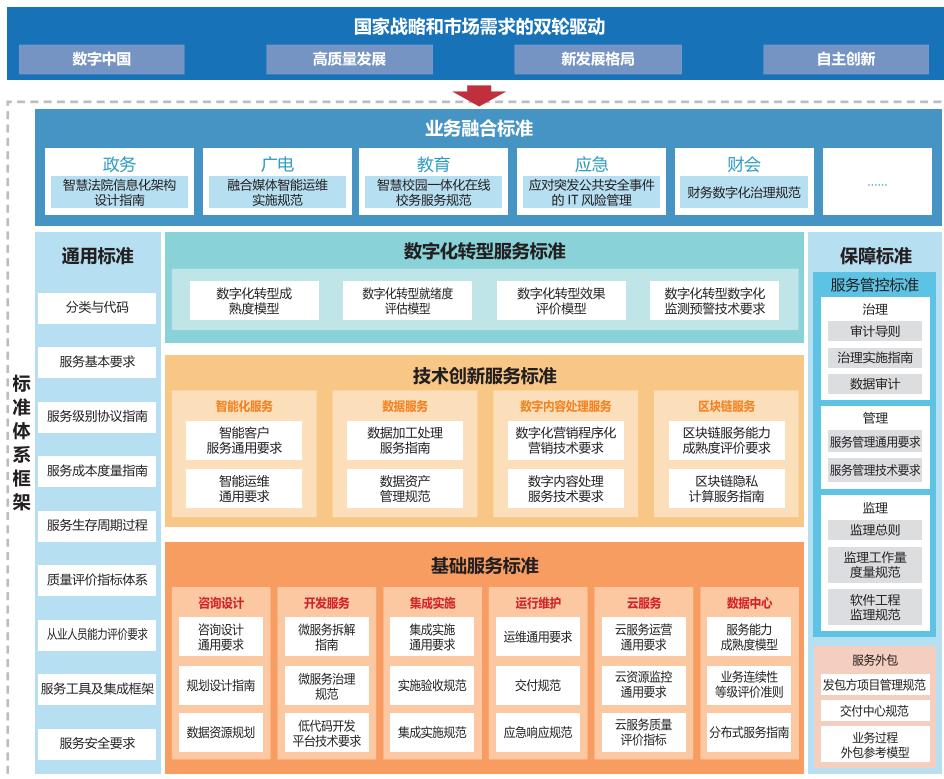
A.5 ITSS 标准体系 4.0+



图附 A-6 ITSS4.0+ 标准体系框架

ITSS4.0+ 体系强调了国家战略和市场需求的双轮驱动，明确了标准体系的服务对象和产业驱动力。标准体系框架面向信息技术服务业在技术创新和业务转型方面的现实需求，实现了标准体系环境本身从离散型应用转向集成化应用，通过对基础领域标准、支撑领域标准、需求侧标准和供给侧标准的架构规划，将 ITSS 体系中心标准整合成为一个有机整体。

A.6 ITSS 标准体系 5.0



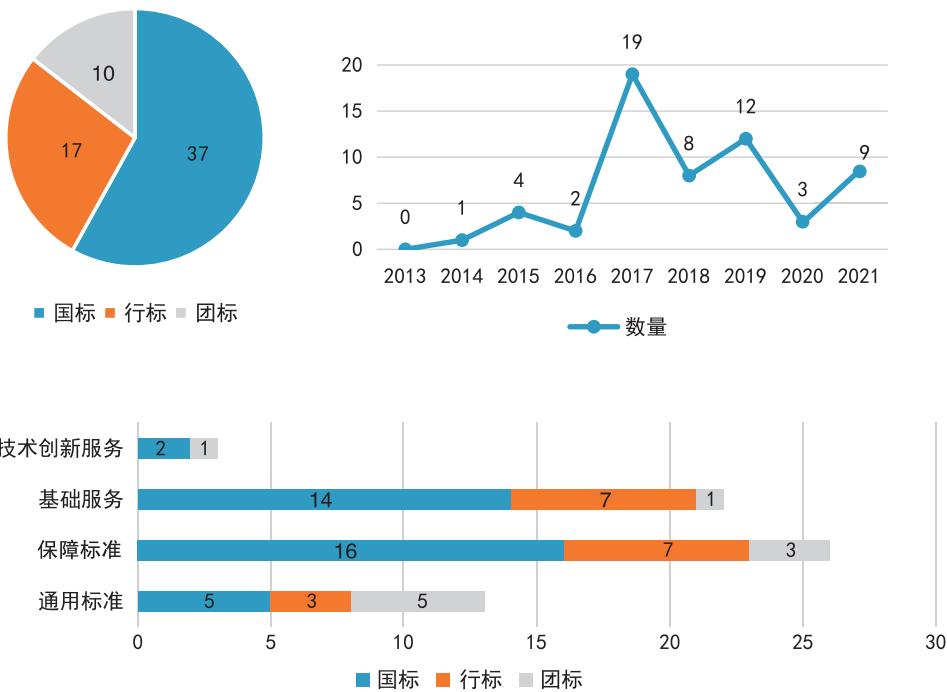
图附 A-7 ITSS 5.0 标准体系框架

ITSS 5.0 标准体系框架，在数字中国建设、产业高质量发展、新发展格局构建以及自主创新的国家战略和市场需求的双轮驱动下，以基础服务标准为底座，以通用标准和保障标准为支柱，以技术创新服务标准和数字化转型服务标准为引领，共同支撑业务融合的实现。

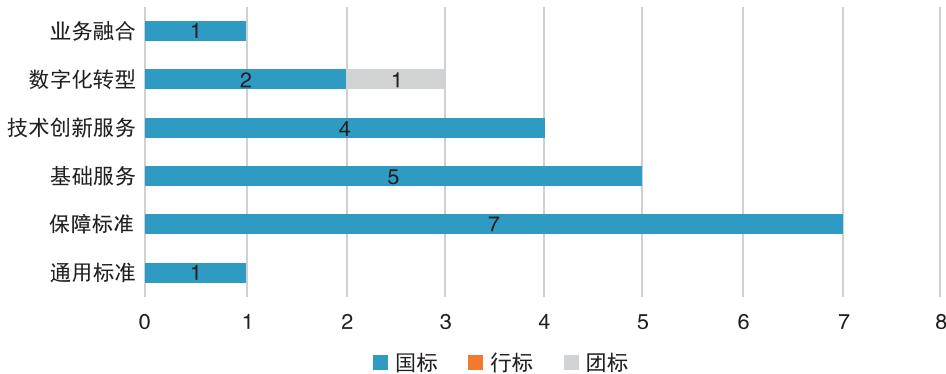
附录 B ITSS 标准成果

B.1 ITSS 国标、行标及团标成果

截止至 2021 年 9 月，ITSS 体系标准已发布 64 项，其中国标 37 项，行标 17 项，团标 10 项。在研标准 21 项，其中国标 20 项、团标 1 项。



图附 B-1 已发布标准分布情况



图附 B-2 在研标准分布情况

表附B-1 ITSS国家标准列表

序号	标准编号/ 项目计划编号	标准名称	状态
1	GB/T 29264-2012	信息技术服务 分类与代码	已发布
2	GB/T 28827.1-2012	信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求	已发布
3	GB/T 28827.2-2012	信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范	已发布
4	GB/T 28827.3-2012	信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范	已发布
5	GB/T 19668.1-2014	信息技术服务 监理 第1部分：总则	已发布
6	GB/T 33136-2016	信息技术服务 数据中心服务能力成熟度模型	已发布
7	GB/T 33850-2017	信息技术服务 质量评价指标体系	已发布
8	GB/T 33770.1-2017	信息技术服务 外包 第1部分：服务提供方通用要求	已发布
9	GB/T 19668.2-2017	信息技术服务 监理 第2部分：基础设施工程监理规范	已发布
10	GB/T 19668.3-2017	信息技术服务 监理 第3部分：运行维护监理规范	已发布
11	GB/T 19668.4-2017	信息技术服务 监理 第4部分：信息安全监理规范	已发布
12	GB/T 34941-2017	信息技术服务 数字化营销服务 程序化营销技术要求	已发布

序号	标准编号/ 项目计划编号	标准名称	状态
13	GB/T 34960.1-2017	信息技术服务 治理 第1部分：通用要求	已发布
14	GB/T 34960.2-2017	信息技术服务 治理 第2部分：实施指南	已发布
15	GB/T 34960.3-2017	信息技术服务 治理 第3部分：绩效评价	已发布
16	GB/T 34960.4-2017	信息技术服务 治理 第4部分：审计导则	已发布
17	GB/T 35293-2017	信息技术 云计算 虚拟机管理通用要求	已发布
18	GB/T 36074.2-2018	信息技术服务 服务管理 第2部分：实施指南	已发布
19	GB/T 34960.5-2018	信息技术服务 治理 第5部分：数据治理规范	已发布
20	GB/T 36325-2018	信息技术 云计算 云服务级别协议基本要求	已发布
21	GB/T 36326-2018	信息技术 云计算 云服务运营通用要求	已发布
22	GB/T 36463.1-2018	信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求	已发布
23	GB/T 19668.5-2018	信息技术服务 监理 第5部分：软件工程监理规范	已发布
24	GB/T 36463.2-2019	信息技术服务 咨询设计 第2部分：规划设计 指南	已发布
25	GB/T 36074.3-2019	信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求	已发布
26	GB/T 37961-2019	信息技术服务 服务基本要求	已发布
27	GB/T 37696-2019	信息技术服务 从业人员能力评价要求	已发布
28	GB/T 28827.4-2019	信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心 服务要求	已发布
29	GB/T 28827.6-2019	信息技术服务 运行维护 第6部分：应用系统 服务要求	已发布
30	GB/T 33770.2-2019	信息技术服务 外包 第2部分：数据保护要求	已发布
31	GB/T 37736-2019	信息技术 云计算 云资源监控通用要求	已发布
32	GB/T 37738-2019	信息技术 云计算 云服务质量评价指标	已发布
33	GB/T 37741-2019	信息技术 云计算 云服务交付要求	已发布
34	GB/T 19668.6-2019	信息技术服务 监理 第6部分：应用系统：数 据中心工程监理规范	已发布
35	GB/T39770-2021	信息技术服务 服务安全要求	已发布

序号	标准编号/ 项目计划编号	标准名称	状态
36	GB/T33770.6-2021	信息技术服务 外包 第6部分：服务需方通用要求	已发布
37	GB/T 40685-2021	信息技术服务 数据资产管理要求	已发布
38	20190844-T-469	信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求	报批稿
39	20190822-T-469	信息技术服务 运行维护 第8部分：医院管理规范	报批稿
40	20194187-T-469	信息技术服务 运行维护 第7部分：成本度量规范	报批稿
41	20173826-T-469	信息技术服务 数字化营销服务 移动营销技术规范	征求意见稿
42	20190825-T-469	信息技术 IT 驱动服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第1部分：过程参考模型 (PRM)	征求意见稿
43	20190821-T-469	信息技术 IT 驱动服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第2部分：过程评估模型 (PAM)	征求意见稿
44	20190826-T-469	信息技术 IT 驱动服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第3部分：测量框架 (MF) 及组织成熟度模型 (OMM)	征求意见稿
45	20190823-T-469	信息技术 IT 驱动服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第4部分：术语和概念	征求意见稿
46	20190824-T-469	信息技术 IT 驱动服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第5部分：指南	征求意见稿
47	20193178-T-469	信息技术服务 数据中心业务连续性等级评价准则	征求意见稿
48	20192135-T-469	信息技术服务 监理 第7部分：监理工作量度量规范	送审稿
49	20194186-T-469	信息技术服务 咨询设计 第4部分：数据资源规划	草案
50	20213262-T-469	信息技术服务 智能客户服务 第1部分：通用要求	草案
51	20213263-T-469	信息技术服务 数字化转型 第2部分：成熟度模型	草案
52	20214119-T-469	信息技术服务 数字化转型 第6部分：跨灾种监测预警技术要求	草案

序号	标准编号/ 项目计划编号	标准名称	状态
53	20214283-T-469	信息技术服务 应对突发公共安全事件的 IT 风险管理	草案
54	20214286-T-469	信息技术服务 服务生存周期过程	草案
55	20214124-T-469	信息技术服务 智能运维 第 1 部分：通用要求	草案
56	—	信息技术服务 智慧法院信息化架构设计指南	立项申请中
57	—	信息技术 IT 赋能服务业务过程外包（ITES-BPO）生存周期过程 第 7 部分：成熟度评估范例	立项申请中

表附B-2 ITSS行业标准列表

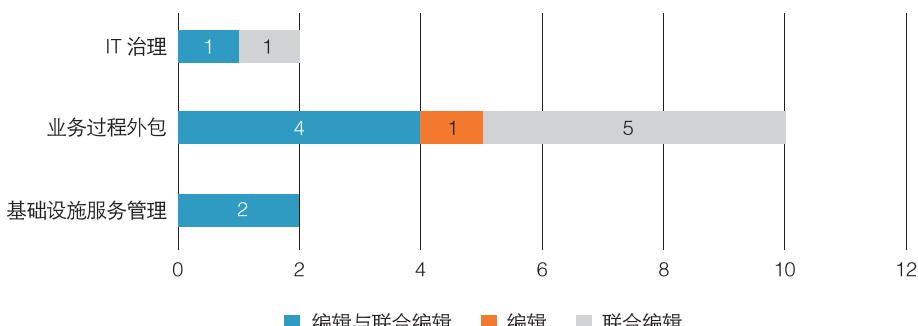
序号	标准编号/ 项目计划编号	标准名称	状态
1	SJ/T 11445.2-2012	信息技术服务 外包 第 2 部分：数据（信息）保护规范	已发布
2	SJ/T 11565.1-2015	信息技术服务 咨询设计 第 1 部分：通用要求	已发布
3	SJ/T 11564.4-2015	信息技术服务 运行维护 第 4 部分：数据中心规范	已发布
4	SJ/T 11435-2015	信息技术服务 服务管理 技术要求	已发布
5	SJ/T 11623-2016	信息技术服务 从业人员能力规范	已发布
6	SJ/T 11673.3-2017	信息技术服务 外包 第 3 部分：交付中心规范	已发布
7	SJ/T 11445.4-2017	信息技术服务 外包 第 4 部分：非结构化数据管理与服务规范	已发布
8	SJ/T 11674.3-2017	信息技术服务 集成实施 第 3 部分：项目验收规范	已发布
9	SJ/T 11564.5-2017	信息技术服务 运行维护 第 5 部分：桌面及外围设备规范	已发布
10	SJ/T 11674.2-2017	信息技术服务 集成实施 第 2 部分：项目实施规范	已发布
11	SJ/T 11674.1-2017	信息技术服务 集成实施 第 1 部分：通用要求	已发布
12	SJ/T 11691-2017	信息技术服务 服务级别协议指南	已发布
13	SJ/T 11693.1-2017	信息技术服务 服务管理 第 1 部分：通用要求	已发布
14	SJ/T 11690-2017	软件运营服务能力通用要求	已发布
15	SJ/T 11445.5-2018	信息技术服务 外包 第 5 部分：发包方项目管理规范	已发布
16	SJ/T 11684-2018	信息技术服务 信息系统服务监理规范	已发布
17	SJ/T 11739-2019	信息技术服务 呼叫中心运营管理要求	已发布

表附B-3 ITSS团体标准列表

序号	标准编号/ 项目计划编号	标准名称	状态
1	ITSS.1-2015	信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型	已发布
2	T/CESA 1077—2020	信息技术服务 治理 IT 风险治理	已发布
3	T/CESA 1078—2020	信息技术服务 治理 数据审计	已发布
4	T/CESA 1101—2020	信息技术服务 治理 安全审计	已发布
5	T/CESA 1154—2021	信息技术服务 从业人员能力评价指南（设计开发）	已发布
6	T/CESA 1155—2021	信息技术服务 从业人员能力评价指南（集成实施）	已发布
7	T/CESA 1156—2021	信息技术服务 从业人员能力评价指南（运行维护）	已发布
8	T/CESA 1157—2021	信息技术服务 从业人员能力评价指南（云计算）	已发布
9	T/CESA 1158—2021	信息技术服务 从业人员能力评价指南（信息安全）	已发布
10	T/CESA 1172—2021	信息技术服务 智能运维 通用要求	已发布
11	CESA-2021-3-008	信息技术服务 数字化转型 成熟度模型	草案

B.2 国际标准成果

截止至 2021 年 9 月，我国共参与了 14 项 ISO/IEC JTC 1/SC 40 的国际标准研制工作并取得显著成效，已牵头研制并发布 2 项国际标准，参与研制并发布 2 项国际标准，正在牵头研制 4 项国际标准，正在参与研制 4 项国际标准，2 项国际标准已取消，其中 IT 治理领域标准 2 项，IT 赋能服务业务过程外包 10 项，基础设施服务管理 2 项。



图附 B-3 我国参与标准研制情况

表附B-4 我国参与制定的ISO/IEC JTC 1/SC 40国际标准列表

序号	国际标准号	标准名称	状态	角色
1	ISO/IEC 30105-4:2016	信息技术—IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO) 生存周期过程—第4部分：术语和概念	2016.11 发布	联合编辑
2	ISO/IEC 38505-1:2017	信息技术—IT 治理—第1部分：应用ISO/IEC 38500的数据治理	2017.3 发布	联合编辑
3	ISO/IEC TR 38505-2:2018	信息技术—IT 治理—第2部分：ISO/IEC 38505-1(数据治理)对数据管理的影响	2018.5 发布	编辑、 联合编辑
4	ISO/IEC TR 30105-7:2019	信息技术—IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO) 生存周期过程—第7部分：成熟度评估范例	2019.11 发布	编辑
5	ISO/IEC CD 30105-4	信息技术—IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO) 生存周期过程—第4部分：术语和概念(修订)	30.60 投票/评论期结束	编辑、 联合编辑
6	ISO/IEC TS 30105-6	信息技术—IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO) 生存周期过程—第6部分：风险管理指南	30.60 投票/评论期结束	联合编辑
7	ISO/IEC CD 30105-8	信息技术—IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO) 生存周期过程—第8部分：持续绩效改进在ITES-BPO领域应用指南	30.60 投票/评论期结束	联合编辑
8	ISO/IEC AWI 30105-1	信息技术—IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO) 生存周期过程—第1部分：过程参考模型(PRM)(修订)	20.00 TC/SC 工作计划中注册的新项目	联合编辑
9	ISO/IEC AWI 30105-2	信息技术—IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO) 生存周期过程—第2部分：过程评估模型(PAM)(修订)	20.00 TC/SC 工作计划中注册的新项目	联合编辑
10	ISO/IEC AWI 30105-3	信息技术—IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO) 生存周期过程—第3部分：测量框架(MF)和组织成熟度模型(OMM)(修订)	20.00 TC/SC 工作计划中注册的新项目	编辑、 联合编辑

序号	国际标准号	标准名称	状态	角色
11	ISO/IEC AWI 30105-5	信息技术—IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程—第 5 部分：指南（修订）	20.00 TC/SC 工作计划中注册的新项目	编辑、联合编辑
12	ISO/IEC AWI TS 30105-9	信息技术—IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程—第 9 部分：数字化转型成熟度评估指南	10.99 新项目通过	编辑、联合编辑
13	ISO/IEC TS 22564-1	信息技术—基础设施服务管理—第 1 部分：数据中心服务过程参考模型	取消 (2020.8)	编辑、联合编辑
14	ISO/IEC TS 22564-2	信息技术—基础设施服务管理—第 2 部分：数据中心服务过程评价模型	取消 (2020.9)	编辑、联合编辑



联系人：石竹玉

联系电话：010-64102811

电子邮件：bzyz@itss.cn

通信地址：北京市海淀区万寿路27号电子大厦

公众号：国家信息技术服务标准ITSS

网址：<https://www.itss.cn>