

# CTS

广汇联合（北京）认证服务有限公司技术规范

CTS GHSC145-2025

## 信息系统服务商交付服务质量评价规范

Service Delivery Specifications of Information System Service Provider

编制：田斌斌

审核：尹东升

批准：刘 芳

2025 年 08 月 06 日发布

2026 年 05 月 26 日第一次修订

2026 年 05 月 26 日实施

广汇联合（北京）认证服务有限公司 发布

# 目录

|   |   |
|---|---|
| 前 言 .....                                       | 1 |
| 1 适用范围 .....                                    | 2 |
| 2 规范性引用文件 .....                                 | 2 |
| 3 术语和定义 .....                                   | 2 |
| 3.1 组织 organization .....                       | 2 |
| 3.2 顾客 customer .....                           | 2 |
| 3.3 服务 service .....                            | 2 |
| 3.4 质量 quality .....                            | 3 |
| 3.5 服务质量 service quality .....                  | 3 |
| 3.6 服务质量特性 service quality characteristic ..... | 3 |
| 3.7 信息系统服务商 Information system Provider .....   | 3 |
| 4 服务要求 .....                                    | 3 |
| 4.1 目的性原则 .....                                 | 3 |
| 4.2 可操作性原则 .....                                | 4 |
| 4.3 全面性原则 .....                                 | 4 |
| 5 评价内容 .....                                    | 4 |
| 5.1 服务质量要素 .....                                | 4 |
| 5.2 评价指标选取 .....                                | 4 |
| 6 评价的方式和方法 .....                                | 4 |
| 7 评价程序 .....                                    | 4 |
| 7.1 评价准备 .....                                  | 4 |
| 7.2 建立评价指标体系 .....                              | 5 |
| 7.3 监测采集并校验数据 .....                             | 5 |
| 7.4 形成评价结论 .....                                | 5 |
| 附录 A: .....                                     | 6 |

## 前 言

本规范规定了信息系统服务商交付服务评价原则、评价内容、评价方法、评价程序等内容。

本规范由广汇联合（北京）认证服务有限公司技术部提出。 本规范主要起草人：田斌斌。 本规范由广汇联合（北京）认证服务有限公司解释。

。

本认证实施规则的详细内容已与认证认可业务信息统一上报平台保持同步，鉴于其中包含知识产权相关信息，若需知晓本规则的具体条文内容，可按以下方式联系，经广汇联合（北京）认证服务有限公司确认后，会向您提供本备案规则的文本信息。

通讯地址：北京市通州区砖厂南里 46 号楼 5 层 506

邮 编：101121

电 话：010-53390586;13681064228

E-m a i l: 3448234320@qq. com. cn