

CTS

中标通国际认证（深圳）有限公司技术规范

CTS ZBTSC031-2025

信息系统服务商交付服务质量评价规范

Specification for Quality Evaluation of Information System Service
Providers' Delivery Services

编制：王天鹏

审核：张道金

批准：黄 云

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

中标通国际认证（深圳）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。

本规范由中标通国际认证（深圳）有限公司技术部提出。 本规范主要起草人：王天鹏。
本规范由中标通国际认证（深圳）有限公司解释。

。

本认证技术规范的全部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，若需知晓本认证技术规范的具体条文内容，可按以下方式联系，经中标通国际认证（深圳）有限公司确认后，会向您提供本认证技术规范的文本信息。

通讯地址：深圳市光明区马田街道禾湾社区松白路 4545 号宏发天汇城二期 A 栋 408A

联系电话：0755-23696561；17520455475

电子邮箱：3300703251@qq.com