

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-SC11-02 信息技术服务质量评价认证规则及相关公示信息

【前言】

中标华信（北京）认证中心有限公司认证规则公开方式或可获取的途径：本中心认证规则信息依法依申请公开，如需获取经备案的认证项目认证规则全文请发函至本中心邮箱 cshcc@cshcc.cn 或拨打电话 010-88255986 联系本机构技术信息部获取。

中标华信（北京）认证中心有限公司认证依据用标准或技术规范名称公开方式或可获取的途径：本中心按国家认监委要求备案及公示认证依据的封面和目录等关键信息，获取全文请购买和使用正版标准文件。

认证类别	认证领域	认证规则名称	认证规则编号	认证规则版本信息	状态标识	认证规则发布单位	认证规则发布/实施/修订日期	认证规则来源信息	认证依据用标准或技术规范名称	认证依据用标准或技术规范编号	认证依据用标准或技术规范发布单位	认证依据用标准或技术规范发布/实施日期	认证依据用标准或技术规范公开方式或可获取的途径	认证证书名称	认证证书与认证标志发布/所有权单位	认证证书样式	标志样式
服务认证	电信服务：信息检索和提供服务	信息技术服务质量评价认证规则	CSHCC-RZGZ-SC11-02	A3	修订	中标华信（北京）认证中心有限公司	20251215	自行制定	信息技术服务质量评价指标体系	GB/T 33850-2017	中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局；中国国家标准化管理委员会	20171201	见附页	信息技术服务质量评价认证证书	中标华信（北京）认证中心有限公司	信息技术服务质量评价认证标志	
									服务质量评价通则	GB/T 36733-2018	国家市场监督管理总局；中国国家标准化管理委员会	20190401					
									信息技术服务质量评价认证技术规范	CTS CSHCC018-2025	中标华信（北京）认证中心有限公司	20260101					

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-SC11-02 信息技术服务质量评价认证规则及相关公示信息



信息技术服务质量评价认证规则

文件编号: CSHCC RZGZ SC11 02

文件版本: A3

编 制: 李岩、金鹏

审 核: 伍倩惠、江雪

批 准: 刘伯钊

2023-05-10 发布

2025-12-15 修订

2026-01-01 实施

中标华信（北京）认证中心有限公司 发布

CSHCC-RZGZ-SC11-02

信息技术服务质量评价认证规则

目 录

1. 适用范围.....	4
2. 认证依据标准.....	4
3. 认证模式.....	4
3.1 服务认证模式说明.....	4
3.1.1 服务特性测评的认证模式.....	4
3.1.2 服务管理审核的认证模式.....	5
3.2 信息技术服务质量评价认证模式选取与组合.....	5
4. 认证领域划分.....	5
5. 认证结果分级.....	6
6. 认证人员要求.....	6
7. 认证实施.....	7
7.1 认证环节与程序.....	7
7.1.1 认证环节.....	7
7.1.2 认证程序.....	7
7.2 认证申请与评审.....	7
7.2.1 认证申请.....	7
7.2.2 自评评审.....	8
7.2.3 签订认证合同.....	8
7.3 审查实施安排.....	9
7.3.1 审查策划.....	9
7.3.2 审查组.....	9
7.3.3 评价准备.....	10
7.3.4 评价首、末次会议.....	10
7.3.5 评价.....	10
7.3.6 评价记录和报告.....	11
7.4 复核和认证决定.....	11
7.5 获证后监督.....	11
7.5.1 监督原则.....	11
7.5.2 监督内容.....	11

中标华信（北京）认证中心有限公司

2 / 22

CSHCC-RZGZ-SC11-02

信息技术服务质量评价认证规则

7.5.3 获证后监督的频次和时间	12
7.5.4 监督结果和记录	12
7.6 再认证	12
7.7 信息通报	12
8. 认证书	12
8.1 认证书的保持	12
8.2 认证书的变更	13
8.3 认证书等级调整、或缩小认证范围	13
8.4 认证书的状态管理	13
8.5 认证书和认证标志的使用	15
附录 A 服务特性测评时间和服务管理审核时间要求	错误!未定义书签。
附录 B 修订记录	18

中标华信（北京）认证中心有限公司

3 / 22

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-SC11-02 信息技术服务质量评价认证规则及相关公示信息

ICS 35.080
1.77



中华人民共和国国家标准

GB/T 33850—2017

信息技术服务 质量评价指标体系

Information technology service—Evaluation indicator system for service quality

2017-05-31 发布

2017-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会发布

GB/T 33850—2017

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 信息技术服务质量模型	2
4.1 概述	2
4.2 安全性	2
4.3 可靠性	3
4.4 响应性	3
4.5 有形性	3
4.6 友好性	4
5 信息技术咨询服务评价指标及测量	4
5.1 安全性	4
5.2 可靠性	6
5.3 响应性	9
5.4 有形性	10
5.5 友好性	12
6 设计与开发服务评价指标及测量	15
6.1 安全性	15
6.2 可靠性	16
6.3 响应性	19
6.4 有形性	21
6.5 友好性	23
7 信息系统集成实施服务评价指标及测量	26
7.1 安全性	26
7.2 可靠性	27
7.3 响应性	30
7.4 有形性	32
7.5 友好性	34
8 运行维护服务评价指标及测量	36
8.1 安全性	36
8.2 可靠性	38
8.3 响应性	41
8.4 有形性	43
8.5 友好性	45
9 数据处理服务评价指标及测量	48
9.1 安全性	48

1

GB/T 33850—2017

9.2 可靠性	49
9.3 响应性	53
9.4 有形性	54
9.5 友好性	56
10 运营服务评价指标及测量	59
10.1 安全性	59
10.2 可靠性	60
10.3 响应性	64
10.4 有形性	65
10.5 友好性	68
11 评价过程	71
11.1 概述	71
11.2 确定需求	71
11.3 指标模型	72
11.4 实施评价	76
11.5 评价结果分级	77
附录 A (资料性附录) 指标、子特性、特性分值计算示例	78
参考文献	80

ICS 03.380
A 12



中华人民共和国国家标准

GB/T 36733—2018

服务质量评价通则

Evaluation guideline for service quality

2018-09-17 发布

2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会
发布

GB/T 36733—2018

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	2
4.1 目的性原则	2
4.2 可操作性原则	2
4.3 全面性原则	2
5 评价内容	2
5.1 服务质量要素	2
5.2 评价指标选取	2
6 评价方法	2
6.1 关键过程评价法	2
6.2 关键要素评价法	3
6.3 层次分析法	3
7 评价程序	3
7.1 评价准备	3
7.2 建立评价指标体系	3
7.3 监测采集并校验数据	3
7.4 形成评价结论	3
附录 A (规范性附录) 服务质量评价指标体系表	4

ICS 35.080
L 77

CTS

认 证 技 术 规 范

CTS CSHCC018-2025

信息技术服务质量评价认证技术规范

Certification techniques specifications for
Information technology service quality evaluation

2025-12-15 发布

2026-01-01 实施

中标华信（北京）认证中心有限公司 发布

CTS CSHCC018-2025

目 次

前 言	3
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 总则	4
5 信息技术服务质量评价指标体系	5
5.1 信息技术服务质量模型	5
5.2 服务评价指标及测量	7
5.3 评价过程	7
6 服务质量评价通则	13
6.1 评价原则	13
6.2 评价内容	13
6.3 评价方法	14
6.4 评价程序	14
附录 A 信息技术服务质量评价指标及测量	16
附录 B 服务质量指标体系	66

中标华信(北京)认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-SC11-02 信息技术服务质量评价认证规则及相关公示信息



信息技术服务质量评价认证标志样式如下所示，含等级标识：

