

软件服务商交付能力评估实施细则

一、评估实施管理

（一）评估级别

依据 T/SIA 009-2020《软件服务商交付能力评估标准》，软件服务商交付能力评估级别分为一级、二级、三级和四级，其中一级最高。企业可查阅评估标准后根据自身情况自我评估，根据自评估情况向评估机构提出相应等级的申请。

（二）评估方式

依据评估依据及评估实施要求，软件服务交付能力评估包括如下方式：

- （1）自评估；
- （2）现场评估；
- （3）非现场评估；
- （4）特殊评估。

二、评估组及评估方案管理

（一）评估组要求

评估组长必须取得高级评估员的注册资格，并得到评估机构的专业能力评价，以确定其能够胜任所安排的评估任务。

评估组应由能够胜任所安排的评估任务的评估员组成。

必要时可以补充技术专家以增强评估组的技术能力。具有相关的技术、管理和法规等方面特定知识的技术专家可以成为评估组成员。技术专家应在评估员的监督下进行工作，可就受评估方或获证组织服务过程中技术充分性事宜为评估员提供建议，但技术专家不能作为评估员。

（二）评估方案管理

评估机构应对申请评估单位建立评估方案，评估方案应由专门的管理人员负责评估和批准，必要时应进行维护。

评估方案应包括在规定的期限内有效和高效地组织和实施评估所需的信息和资源，应包括以下内容（评估方案可以合并评估计划中）：

- （1）评估的类型、级别、地点、时间、所需资源；
- （2）评估准则；
- （3）评估方式。

依据组织提供的信息和评估需求，决定采取具体的评估方式实施评估，可选择的评估方式如下表：

评估方式	一级	二级	三级	四级	备注
非现场评估	√	√	√	√	四级宜选用非现场评估
现场评估	√	√	√	√	

- （1）评估组的选择；
- （2）所需的资源，包括交通和食宿；
- （3）处理保密性、信息安全、健康和安安全，以及其它类

似事宜。

三、评估流程及要求

(一) 初次评估

1. 评估申请

评估机构应要求申请方至少提供以下必要的信息：

(1) 申请书，包括但不限于以下内容：

a) 申请方基本信息，包括业务活动、联系人信息、物理位置、服务和申请级别等基本内容；

b) 法律地位资格证明(工商营业执照、组织机构代码证)；

c) 业务运行的时间。

(2) 自评估表，包括但不限于：

a) 组织根据评估依据所进行的符合性评价；

b) 评价结论所需要的证据材料。

2. 对评估申请的评审

评估机构应根据评估依据、程序等要求，对申请方提交的评估申请书及其相关资料进行评审并保存评审记录，做出评审结论，以确定：

(1) 所需要的基本信息都得到提供(特别指自评估信息的完整性)；

(2) 评估机构与申请方之间任何已知的理解差异得以消除；

(3) 评估机构有能力并能够实施所申请的评估活动；

(4) 申请方的运作场所、完成评估需要的时间和任何其他影响评估活动的因素。

对不予受理的申请或评估申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关资料归档保存。

评估机构授权人根据评审结论与评估申请方签署《软件服务商交付能力评估服务评估合同》一式四份，评估机构和评估申请方各执两份。评估合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

3. 编写评估方案

在受理评估申请后，评估机构应针对申请方编写评估方案（申请方变更为受评估方），并由专职人员负责管理评估方案。

4. 确定评估组

评估机构应根据受评估方的行业、规模和业务复杂程度和评估方案组建评估组，指派评估组长。

5. 非现场评估

依据项目管理人员的安排，评估组对申请方实施非现场评估。非现场评估时，评估组通过对受评估方提交的自评估信息进行评审，获取需要的信息，对于无法从自评估信息中获取的信息，评估组通过远程评估工具进行信息获取，以确保完成非现场评估。

评估组长应结合受评估方的申请书/自评估信息、评估方案对非现场评估的策划做出具体安排，包括但不限于具体的时间安排、评估组成员对受评估方按岗位、活动和评价方式的安排。评估组长应至少在实施评估前与受评估方就评估计划进行充分沟通，确保双方在理解上没有歧义。

对于交付能力一二三级的非现场评估，一般针对《申请表》中相关信息，采取网上查询、电话、视频、邮件等方式，对基本信息进行评估确认。

对于交付能力四级评审，通常通过非现场评估即可完成评估阶段的工作。评估组长依据评估依据和评估要求，对申请方递交的资料进行全部评估。

非现场评估应对以下几个方面进行关注：

- (1) 受评估方的人员数量、管理、培训情况；
- (2) 组织质量管理体系情况；
- (3) 信誉情况；
- (4) 其他评估组员认为需要关注的方面。

评估组应该对非现场评估中收集的所有信息和证据进行汇总分析，评价评估发现并就评估结论达成一致。

如果非现场评估发现不符合项和观察项应开具不符合项报告和观察项，且获得受评估方认同。

非现场评估结束，评估组可以根据非现场评估的结果对受评估方的服务是否满足所有适用的评估依据的要求进行

评价，并判断是否需要：

- (1) 进行现场评估；
- (2) 项目现场抽查；
- (3) 推荐评估注册等。

非现场评估结束后，对于能力评估四级如可以推荐评估注册，由评估组长完成评估报告；对于交付能力一二三级，评估组认为应进入现场评估，则进入现场评估阶段。

6. 现场评估

依据项目管理的安排，评估组对申请方实施现场评估。

(1) 现场评估计划

评估组应结合受评估方的申请书及相关证明材料、非现场评估发现、评估方案对现场评估的策划对现场评估做出具体安排，包括但不限于具体的时间安排、评估内容、人员沟通和会议安排。评估组长应至少在实施现场评估 5 个工作日之前，与受评估方就评估计划进行充分沟通，确保双方在理解上没有歧义。

(2) 现场评估实施

评估组长依据评估依据和评估要求，到受评估方现场进行评估，并出具现场评估报告。

现场评估应对以下几个方面进行关注：

- a) 受评估方的现场环境；
- b) 受评估方的资源情况；

- c) 人员管理情况；
- d) 受评估方的文档管理情况；
- e) 受评估方的研发管理情况；
- f) 受评估方的服务项目管理过程；
- g) 受评估方已完成的项目及验收证明；
- h) 受评估方财务审计报告及财务管理情况；
- i) 评估组认为非现场评估发现需要关注的方面。

评估组通过现场评估，应实现以下目的：

- a) 确定受评估方有能力策划并实施合同约定的服务项目；
- b) 确定受评估方有能力确保所有的服务项目都按照既定的要求执行；
- c) 确定受评估方的项目管理和执行过程满足评估依据的通用评价要求和专业评价要求。

(3) 现场评估结论

评估组应该对非现场评估和现场评估中收集的所有信息和证据进行汇总分析，形成《软件服务交付能力评估确认单》，评估发现并就评估结论与受评估方达成一致。

如果现场评估发现不符合项和观察项应开具《现场评估问题报告及跟踪表》，且获得受评估方认同。

现场评估结束，评估组可以根据非现场评估结果和现场评估的结果对受评估方的服务是否满足所有适用的评估依

据的要求进行评价，并判断是否需要增加非现场评估、是否推荐评估注册。

现场评估结束后，3个月内，评估组长完成评估报告。

7. 评估决定

第三方评估机构应每季度召开专家评审会，对二级、三级、四级评估报告进行审议，并给出最终评估结论。评审二级的专家会，应邀请至少一位专家委的委员参加。

经评估机构初审为一级评估结论的申请企业，由专家委员会召开专家审查会，申请企业现场答辩（再评估时不需要现场答辩），对申请企业满足能力要求的真实性、适宜性和有效性进行复核并评议，得出最终评估结果。

8. 证书颁发

对于符合评估要求的受评估方，颁发评估证书。

（二）监督评估

1. 频次和方式

评估机构应对获证组织实施监督评估，每年度进行一次监督评估。获证组织应该在获得证书的第三年开始（从获证日期开始 11 个月内）每年提交监督评估申报材料。

监督评估的方式一般采用非现场评估的方式，如有必要由评估组向项目管理人员申请进行现场评估。

监督评估通过后，为获证组织颁发监督评估通过标识。

2. 监督评估实施

评估组对获证组织进行非现场评估，评估的内容为：

- (1) 组织的经营范围、信誉等情况；
- (2) 监督评估申报材料的完整性、有效性。

评估组根据非现场评估的结果确定是否需要进行现场评估，如果需要，评估组需向项目管理人员进行申请，项目管理人员根据获证组织的相关信息确定是否进行现场评估和进行相关活动的安排。

3. 监督评估结论

评估组应该对收集的所有信息和证据进行汇总分析，评价评估发现并就评估结论达成一致。

如果评估发现不符合项和观察项应开具不符合项报告，且获得获证组织认同。

评估结束，评估组应形成是否推荐保持评估注册的结论。

评估结束后 3 个工作日内评估组长完成监督评估报告。

4. 评估决定

项目管理人员应指派评估决定（或复核）人员，对获证组织的评估申请实施评估决定，以决定：

- (1) 同意保持颁发评估标志；
- (2) 补充评估决定所需的信息，包括但不限于申请材料、评估材料，再进行评估决定；
- (3) 不同意保持评估注册，做出暂停或撤销的决定，通

知获证组织不同意保持的理由。

评估决定人员实施评估决定时应以评估过程中收集的信息和其他相关信息为基础，以充分的证据证实获证组织符合服务交付能力规范的要求。

(三) 再评估

1. 再评估申请

软件服务商交付能力评估证书有效期三年，若获证组织申请继续持有评估证书，则应在评估证书有效期满前三个月向评估机构提出再评估申请，并提交相关资料。

2. 再评估有关要求

再评估活动的流程与初次评估相同，再评估的评估决定通过后，为获证组织换发新的评估证书。

(四) 特殊评估

1. 获证组织重大变更

获证组织重大变更包括：获证组织发生主体变更、质量事故或客户投诉。获证组织发生重大变更时采用特殊评估的方式进行评估。

获证组织主体发生变更时，评估机构应按初次评估的过程对获证组织进行特殊评估，最终形成是否同意获证组织主体变更的决定。

评估机构为调查软件服务项目质量问题、用户投诉时，

应指派评估组在提前较短时间通知获证组织后对其进行特殊评估。特殊评估以现场评估方式进行，此时：

(1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类评估；

(2) 给予获证组织对评估组成员的任命表示反对的机会，评估机构应在指派评估组时给予更多的关注；

(3) 评估组应制订评估计划，形成评估结论；

(4) 评估机构应根据评估结论做出评估决定。

2. 获证组织短时间内级别变更

当获证组织在短时间内申请级别变更时（通常是在未到一個换证周期内），应按初次评估的过程对获证组织进行特殊评估，评估组可根据上一级别获证时间的情况，对评估内容进行适当删减，但应保证上一级别评估内容加上新申请级别的评估内容能覆盖本规则第 2 章的评估依据中相应级别的要求。

四、评估证书管理

(一) 证书内容

评估证书内容应以中文书写，至少包括以下方面：

(1) 评估证书名称；

(2) 获证组织名称、统一社会信用代码；

(3) 依据交付能力评估标准获得的等级；

- (4) 发证日期及有效期；
- (5) 评估机构的名称及其标志；
- (6) 评估机构的印章；
- (7) 发证机构的印章；

软件服务商交付能力评估证书有效期三年，证书的有效性通过评估机构对获证组织定期的监督获得保持。

(二) 证书编号

- (1) 证书编号规则由中国软件行业协会进行明确规定；
- (2) 有效期内同级换发证书，评估证书编号保持不变；
- (3) 撤销证书后，原评估证书编号废止，不再它用；
- (4) 评估证书上的评估机构名称应与相应的评估机构批准书上的名称一致；
- (5) 换证时等级发生变更，按照新证书编号。

(三) 暂停评估证书

获证组织有下列情形之一，评估机构应暂停其评估证书：

- 1) 获证组织的服务管理持续地或严重地不满足评估要求；
- 2) 逾期未按规定接受监督评估；
- 3) 违规使用评估证书，且未造成不良影响；
- 4) 监督评估有严重不符合项；
- 5) 获证组织主动请求暂停；

6) 其他需要暂停证书的情况。

在暂停评估期间，获证组织的服务交付能力评估证书暂时无效。评估机构应做出具有强制实施力的安排，避免暂停评估期间获证组织继续宣传并使用服务交付能力评估证书。评估机构应使评估证书的暂停信息可公开获取。

证书暂停时间一般不超过六个月。在证书暂停期间，组织可提出恢复证书的申请，并经评估机构评估、批准后方可使用证书。

在任何组织提出请求时，评估机构应正确说明获证组织的服务交付能力评估被暂停的情况。

（四）撤销评估证书

获证组织有下列情形之一，应撤销其评估证书：

- （1）逾期6个月未按规定接受监督评估的；
- （2）证书暂停期间，未在规定时间内完成整改并通过验证；
- （3）违规使用评估证书，造成不良影响；
- （4）获证组织出现信誉问题、严重责任事故、被投诉且经核实，影响其继续有效提供服务；
- （5）获证组织因自身原因不再维持证书，可提出撤销评估证书的申请；
- （6）其他需要撤销证书的情况。

评估证书撤销后，获证组织应交回评估证书，评估机构

予以公示。

(五) 证书变更

证书变更如只涉及地址、资金或法定代表人的变更，获证组织需递交变更申请，经书面评估批准后，评估机构可更换其证书并收回原证书。

如获证组织发生除以上的重大调整，应向评估机构提出变更申请，并提供相关材料。评估机构组织评估组进行特殊评估，并做出评估决定。

五、信息管理

(一) 评估信息公开

评估机构应向申请评估的社会组织(以下称申请方)至少公开以下信息：

- (1) 评估服务项目；
- (2) 评估工作程序；
- (3) 评估依据；
- (4) 证书有效期；
- (5) 评估收费标准。

(二) 信息通报

为确保获证组织的软件服务商交付能力持续有效，获证组织应建立信息通报规范，及时向评估机构报告以下信息：

- (1) 组织机构变更信息；

- (2) 客户投诉信息；
- (3) 其他重要信息。

六、工作流程图

