

ICS 35.080
L 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

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