

ITSS 标准体系的三大作用与创新思路

——架构师带您深度解读 ITSS 标准体系

中国信息技术标准（ITSS），旨在帮助企业不断提升服务能力，保障企业可持续性发展、支持政府监管并规范市场秩序、营造公平竞争环境，充分发挥标准对行业管理、企业能力提高、产业发展的三大支撑作用。

面对标准与资质，孰轻孰重的问题，ITSS 架构师带您深度解读 ITSS 标准体系的三大作用及未来的创新发展思路，为当前 IT 服务企业实施 ITSS 标准体系指明方向。

一、ITSS 标准的基础性制度作用——加快转变政府职能

按照十八届三中全会中加快推进政府职能转变，研究全面深化改革重大问题的有关要求指出，标准制定和实施属于政府工作的主要职能之一，同时也是全国主要省市工业和信息化主管部门的职能之一。

为适应软件服务化、系统集成行业转型升级以及新模式新业态快速发展，加快培育和繁荣内需市场，加快转变政府职能、强化事中事后监管，迫切需要发挥标准的基础性制度作用。2009 年 4 月，经工信部部领导批准，工信部软件司成立了 ITSS 标准指导协调组和工作组，组织开展我国信息技术服务标准化工作。ITSS 标准协调组和工作组紧密结合党中央深化改革和转变政府职能的各项工作部署，是工信部 2008

年组建后成立的第一个标准化技术组织，是大部制下新的标准化管理模式的首次实践。

为确保标准质量，工信部高度重视标准验证应用工作，组织编写了《信息技术服务标准验证与应用试点实施指南（试行）》，并以部文批复国家质检总局信息办以及北京、上海、广东、湖北、重庆、成都、沈阳、杭州等省市为首批标准验证与应用试点单位。当前，北京、江苏、湖南、湖北、杭州、成都等省市还出台了 ITSS 标准体系的应用补贴政策，协同推进 ITSS 研制和应用推广工作。

六年多来，经过多方共同努力，ITSS 标准化工作现已形成政府主导、企业主体、产学研用共同推进的工作格局，参与标准研制和应用推广工作的企事业单位已达 260 多家，发布了标准体系框架 4.0 版，颁布实施了 7 项标准，正在组织制定 60 余项标准，主导和深度参与了服务质量、服务外包和云计算服务等领域的国际标准化工作，培育了“ITSS”标准品牌。

二、ITSS 标准的技术支撑作用——提升企业服务能力

国际上，发达国家和全球知名 IT 服务企业高度重视信息技术服务标准化工作，充分利用标准抢占产业发展制高点。我国当前全面建成小康社会进入决定性阶段，完善现代市场经济、推进两化深度融合、优化产业结构、促进转型升级、做强信息技术服务业，迫切需要发挥标准的技术支撑作用。

2013 年以来，中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会积极支撑工信部软件司，开展国家标准《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》（GB/T 28827.1）符合性评估。目前，全国已有 23 个省市设立了评估机构，负责所在省市的符合性评估工作，做好对企业的服务工作，提高标准化工作公共服务水平，指导企业依据 ITSS 标准，制定符合发展实际的企业标准，提升信息技术服务能力。截止当前，已在全国 18 个省市组织召开了标准宣贯培训会，共有 2100 多家单位 3400 多名代表参加了培训，组织召开了 11 次专家评审会，累计 242 家企业通过符合性评估。其中，北京电视台、云南电网、浙江移动等用户单位积极实施标准，综合应用标准提升服务能力、规范服务交付、保证服务质量、推动产品研发，以及引导服务模式和业务创新。

三、ITSS 标准的行业管理作用——培育内需市场

ITSS 标准协调组和工作组依据标准开发信息技术服务从业人员培养和评价方法，形成市场化的从业人员培养和评价机制，同时结合市场需求，支持重点企业，联合电子政务、金融、广电、核电、制造等行业用户，开展咨询设计、IT 治理、信息系统运维、云计算服务等重点领域的标准应用示范。带动中小企业，协同开展标准研制与应用推广，鼓励科研院所积极参与标准化工作，营造发展环境、培育内需市场和规范市场秩序。

今年3月，国务院印发《深化标准化工作改革方案》（国发〔2015〕13号），明确提出培育和发展团体标准，提高产业发展的竞争力。团体标准是为满足市场、科技快速变化及服务的多样化需求，由专业领域具有影响力并具备相应能力的学会、协会、学会、联合会、产业及技术联盟等，组织协调相关市场主体共同制定的标准。

在信息技术服务领域，欧美发达国家的团体标准已经成熟，而国内还处于起步阶段。ITSS标准已对发展速度快、争议较大、交叉重复严重的领域，先行制定团体标准，并积极探索推动数字化营销服务、互联网服务等团体标准应用的模式和机制，既能提高标准供给水平，满足市场需求，又能提升行业竞争力。

四、ITSS创新发展思路

六年多来，ITSS标准在提升企业服务能力、支撑政府采购、规范市场秩序等方面发挥了越来越重要的作用，业界参与ITSS研制和应用推广工作的热度在持续提升。未来，我们将秉承创新发展的思路，继续做好中国ITSS标准化工作：

- （一）需求引领是ITSS标准化工作的出发点和落脚点；
- （二）企业主体是ITSS标准化工作的根本保障；
- （三）闭环推进是确保ITSS标准质量的最佳手段；
- （四）开放合作是营造良好ITSS标准化环境的必经之路。

附录：

Q1： ITSS 是什么？

A： ITSS 是 Information Technology Service Standards 的缩写，中文意思为**信息技术服务标准**。ITSS 是一套体系化的信息技术服务**标准簇**，全面规范了信息技术服务及其组成要素，用于指导实施标准化的信息技术服务，以保障其可信赖。ITSS 体系 4.0 包括基础标准、服务管控标准、服务业务标准、服务外包标准、服务安全标准、服务对象特征和行业应用标准 7 大类，体系框架如图 1 所示。



图 1 ITSS 体系框架 4.0

Q2： ITSS 的适用对象有哪些？

A： ITSS 适用于我国 IT 服务业的所有相关方，主要包括：IT 服务需方、IT 服务供方、行业主管部门、高校、科研院所和个人等。

Q3： ITSS 与其他相关标准的关系？

A： 目前与信息技术具有相关性和关联性的标准比较多，下表 1 中较为清晰地展示了常见信息技术相关标准之间的特征与区别。

表 1 信息技术服务相关标准对比

标准属性	起源地区	发布时间	发布组织	最新版本	适用对象	定位目标	普及程度	体系特征	IT 相关
ITSS	中国	2010 年	工信部	V4	组织与个人	IT 服务	较广泛	标准族	高
ITIL	英国	1986 年	OGC	V3	组织与个人	IT 服务管理	广泛	实践框架	高
ISO20000	英国	2005 年	ISO	2011	组织	IT 服务管理	较广泛	标准	高
ISO27001	英国	2005 年	ISO	2013	组织	信息安全管理	较广泛	标准	高
ISO38500	澳大利亚	2008 年	ISO	2008	组织	IT 治理	一般	标准	高
CMMI	美国	2001 年	SEI	V1.3	组织	软件开发	广泛	成熟度模型	高
COBIT	美国	1996 年	ISACA	V5.0	组织与个人	IT 治理	较广泛	实践框架	高
PMBOK	美国	1996 年	PMI	2013	组织与个人	项目管理	广泛	知识体系	中

在诸多标准中，与 IT 服务相关性最强的当属 ITSS，ITIL，ISO/IEC 20000，CMMI-SVC 与 COBIT。在这五种标准中，各自的侧重点具有一定的差异性，其中 ITSS 是对 IT 服务全景涉及范围较广的标准簇与实施指南，ITIL 是 IT 服务管理的最佳实践框架，ISO/IEC 20000 是基于 ITIL 的 IT 服务管理标准，CMMI-SVC 重点在于评估服务能力的成熟度，COBIT 是以管控目标为导向的管理思路。下图 2 以 IT 服务的生命周期五阶段和四要素为基线，体现了五个标准的各自管理特色。

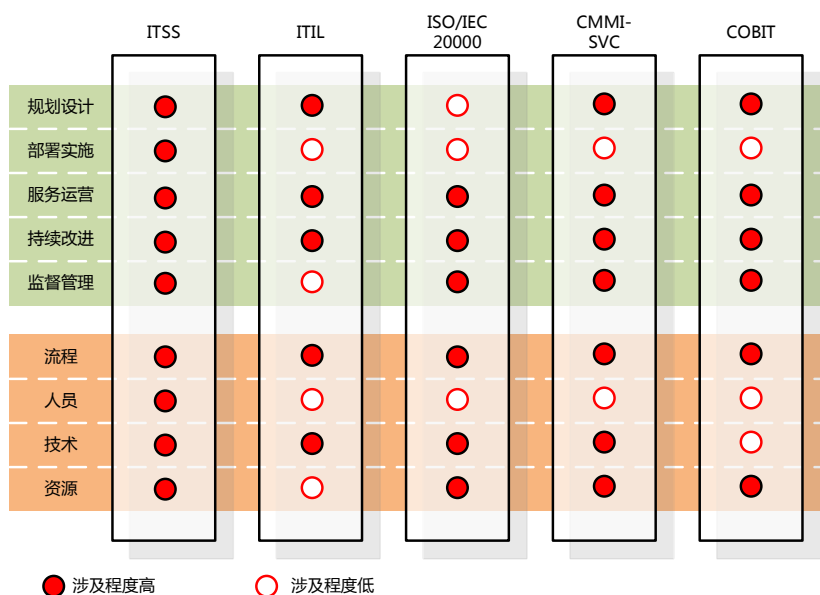


图 2 ITSS 与 ITIL、ISO/IEC 20000、CMMISVC 和 COBIT 比较