



中华人民共和国国家标准

GB/T 34077.1—2017

基于云计算的电子政务公共平台管理规范 第 1 部分：服务质量评估

Management specification of electronic government common platform based on
cloud computing—Part 1: Evaluation specification for service quality

2017-07-31 发布

2017-11-01 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
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语、定义和缩略语	1
3.1 术语和定义	1
3.2 缩略语	1
4 服务质量评价指标体系	2
4.1 评价指标体系	2
4.2 评价指标说明	6
4.3 评价指标使用方法	9
5 评估实施组织	12
5.1 评估组织	12
5.2 各个角色的职责要求	12
5.3 编制实施纲要	13
5.4 确定评估机构	13
5.5 组织开展评估	13
6 评估实施程序	13
7 评估结果及应用	13
7.1 评估结果	13
7.2 评估结果分级	14
7.3 评估结果应用	14
8 服务提供质量评测方法	14
8.1 服务准确性指标评测	14
8.2 服务有效性指标评测	15
8.3 服务响应性指标评测	18
8.4 服务安全性指标评测	20
8.5 服务可靠性指标评测	24
8.6 服务友好性指标评测	26
9 基础设施资源利用率评测方法	28
9.1 机房设施利用率评测	28
9.2 网络资源利用率评测	30
9.3 计算资源利用率评测	30
9.4 存储资源利用率评测	31
9.5 安全可靠化率评测	31

附录 A (规范性附录) 电子政务公共服务平台服务使用满意度评价表	33
附录 B (规范性附录) 服务质量评估报告样本	34
B.1 基本信息	34
B.2 服务提供质量评测指标	34
B.3 基础设施资源利用率评测指标	36
B.4 服务使用满意度评价结果	37
B.5 测评公式和测评结果	37
B.6 改进建议	37
附录 C (资料性附录) 评价指标使用方法案例	38
C.1 概述	38
C.2 确定评价指标集合	38
C.3 确定评语集合	38
C.4 确定评价指标权重	39
C.5 具体评价过程	46

前 言

GB/T 34077《基于云计算的电子政务公共平台管理规范》预计分为以下 5 个部分：

- 第 1 部分：服务质量评估；
- 第 2 部分：服务度量计价；
- 第 3 部分：运行保障管理；
- 第 4 部分：平台管理导则；
- 第 5 部分：技术服务体系。

本部分为 GB/T 34077 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本部分由中华人民共和国工业和信息化部提出。

本部分由中华人民共和国工业和信息化部(通信)归口。

本部分起草单位：中国信息通信研究院、山东浪潮集团有限公司、华为技术有限公司、中国电子科技集团公司第 28 研究所、西安未来国际信息股份有限公司、浙江华通云数据科技有限公司、中华人民共和国工业和信息化部电子第五研究所、湖南省网络与信息安全测评中心、首都信息发展股份有限公司、杭州华三通信技术有限公司。

本部分主要起草人：石友康、段世惠、齐凤美、杨飞川、姜欣荣、王宝红、徐喆、罗银、汤亮、王刚、吴芸、童天予。

引 言

电子政务发展正处于转变发展方式、深化应用和突出成效的关键转型期。政府职能转变和服务型政府建设对电子政务发展提出了更新更高的要求。以云计算为代表的新兴信息技术、产业、应用不断涌现,深刻改变了电子政务发展技术环境及条件。构建基于云计算的电子政务公共平台可以充分发挥既有资源的作用和新兴信息技术潜能,加快电子政务发展创新,提高应用支撑服务能力,增强安全保障能力,减少重复建设、避免各自为政和信息孤岛。

服务质量反映电子政务公共服务平台服务提供机构服务性能综合的效果,服务管理机构应建立服务质量管理制度和标准,制定服务质量评估技术指标,明确服务质量监管的依据和方法,对于事前、事中、事后的服务质量进行监控和管理。服务提供机构应建立服务质量保证制度,以保证对于服务实施期进行控制管理,听取服务使用机构的意见和建议,自觉改善服务工作。

为加强对服务提供机构服务质量的监督管理,维护服务使用机构的合法权益,使服务质量的监管工作系统化、规范化,特制定本部分。

基于云计算的电子政务公共平台管理规范

第1部分：服务质量评估

1 范围

GB/T 34077 的本部分规定了基于云计算的电子政务公共平台服务质量评价指标体系、评估实施组织、评估实施程序、评估结果及应用、服务提供质量评测方法、基础设施资源利用率评测方法等。

本部分适用于基于云计算的电子政务公共平台的服务质量评估。

注：除非特殊说明，以下各章中“电子政务公共平台”均指“基于云计算的电子政务公共平台”。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 34078.1—2017 基于云计算的电子政务公共平台总体规范 第1部分：术语和定义

3 术语、定义和缩略语

3.1 术语和定义

GB/T 34078.1—2017 界定的术语和定义适用于本文件。

3.2 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

ARP:地址解析协议(Address Resolution Protocol)

BGP:边界网关协议(Border Gateway Protocol)

CPU:中央处理器(Central Processing Unit)

DDoS:分布式拒绝服务(Distributed Denial of Service)

IP:互联网协议(Internet Protocol)

IDC:互联网数据中心(Internet Data Center)

KPI:关键绩效指标(Key Performance Indicators)

KQI:关键质量指标(Key Quality Indicators)

MAC:媒体访问控制(Media Access Control)

PC:个人电脑(Person Computer)

RAID:磁盘阵列(Redundant Arrays of Inexpensive Disks)

RPO:恢复点目标(Recovery Point Objectives)

RTO:恢复时间目标(Recovery Time Objective)

SLA:服务等级协议(Service Level Agreement)

VLAN:虚拟本地网(Virtual Local Area Network)

VM:虚拟机(Virtual Machine)

VPN:虚拟专用网(Virtual Private Network)