



中华人民共和国国家标准

GB/T 34960.3—2017

信息技术服务 治理 第 3 部分：绩效评价

Information technology service—Governance—
Part 3: Performance evaluation

2017-11-01 发布

2018-05-01 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 术语和定义	1
4 IT 治理绩效评价模型	2
5 治理要素	2
6 评价要素	3
6.1 评价要素模型	3
6.2 价值创建	4
6.3 客户服务	4
6.4 过程优化	5
6.5 创新发展	5
7 评价程序	6
7.1 明确目标和范围	6
7.2 定义治理要素和评价要素	6
7.3 设计指标体系	7
7.4 定义权重	7
7.5 计算分数	7
7.6 成熟度评价	7
7.7 执行评价	7
附录 A (规范性附录) IT 治理要素成熟度	8
A.1 治理要素分数计算说明	8
A.2 治理要素分数计算示例	8
A.3 治理要素成熟度	9
附录 B (规范性附录) IT 治理能力成熟度	10
B.1 治理能力分数计算说明	10
B.2 治理能力分数计算示例	10
B.3 治理能力成熟度	11
参考文献	12

前 言

GB/T 34960《信息技术服务 治理》拟分为如下部分：

- 第 1 部分：通用要求；
- 第 2 部分：实施指南；
- 第 3 部分：绩效评价；
- 第 4 部分：审计导则；
- 第 5 部分：数据治理规范；
- ……

本部分为 GB/T 34960 的第 3 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。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本部分起草单位：中国电子技术标准化研究院、深圳赛西信息技术有限公司、上海计算机软件技术开发中心、上海万隆信息技术咨询有限公司、北京中百信工程咨询有限公司、天津天大康博科技有限公司、北京时代鼎盛工程咨询有限公司、沈阳赛宝科技服务有限公司、首都信息发展股份有限公司、成都信息化技术应用发展中心、浙江天航咨询监理有限公司、成都勤智数码科技股份有限公司、山东正中计算机网络技术咨询有限公司、中电企业协会信息工程监理分会、北京富通金信计算机系统服务有限公司、上海翰纬信息管理咨询有限公司、上海谷航信息科技发展有限公司、东华软件股份公司、北京荣之联科技股份有限公司、北京神州数码锐行快捷信息技术服务有限公司、广州赛宝联睿信息科技有限公司、陕西省信息工程监理中心有限公司、中金数据系统有限公司、合肥信息工程监理咨询有限公司、北京肯思捷信息技术系统咨询有限公司、北京银信长远科技股份有限公司、北京赛迪信息工程监理有限公司。

本部分主要起草人：李鸣、俞文平、郑晨光、张明英、张绍华、魏东、卢学哲、宋俊典、李璐、曹辉、吴芸、但强、董跃、高兴利、郭锐、张旻旻、马洪杰、李峰、肖佳琳、杨琳、张军、黄建新、马孝魁、杜远、刘曜、焦庆武、刘民、姜胜、任强、潘纯峰、黄晓、彭昱华、范颖捷、任磊、李松、杨重阳、韩佳贇、陆雯珺、左天祖、李刚、郝守勤。

引 言

随着信息技术的应用和发展,信息技术已经成为组织发展的动力。为了提升组织 IT 治理的有效性,需要依据 IT 治理的治理要素和评价要素建立信息技术指标体系,并参照信息技术应用的评价方法评估组织 IT 治理的成熟度,从而实现组织 IT 治理的目标。

GB/T 34960 的本部分参照了 GB/T 26317—2010《公司治理风险管理指南》和《OECD 公司治理原则》,引入了平衡计分卡和能力成熟度的方法,融合了《企业内部控制基本规范》及相关行业监管和风险控制要求,旨在指导组织建立 IT 治理评价体系。

信息技术服务 治理

第3部分:绩效评价

1 范围

GB/T 34960 的本部分提出了信息技术治理(以下简称 IT 治理)的绩效评价模型、评价要素模型和评价方法,规定了 IT 绩效指标体系的建立程序。

本部分适用于:

- 建立组织的 IT 绩效评价体系;
- 组织评价自身 IT 治理能力成熟度;
- 需方评价供方 IT 治理实施能力;
- 第三方对组织的治理能力进行评价。

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 34960.1—2017 信息技术服务 治理 第1部分:通用要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

信息技术治理 information technology governance

专注于信息技术体系及其绩效和风险管理的一组治理规则,由领导关系、组织结构和过程组成,以确保信息技术能够支撑组织的战略目标。

[GB/T 29264—2012,定义 2.6]

3.2

治理要素 governance element

组织实施 IT 治理过程中的关键治理对象。

3.3

评价要素 evaluation element

组织实施 IT 治理过程中的关键评价对象。

3.4

能力 capacity

完成任务或履行角色职责所需知识、技能、经验等的组合。

3.5

绩效 performance

组织为实现其战略目标而展现在不同层面上的有效输出。