

中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 42749.7—2025

信息技术 IT 赋能服务业务过程 外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第 7 部分:成熟度评估范例

Information technology—IT Enabled Services-Business Process
Outsourcing (ITES-BPO) lifecycle processes—Part 7: Exemplar for
maturity assessment

(ISO/IEC TR 30105-7:2019, MOD)

2025-02-28 发布

2025-09-01 实施

国家市场监督管理总局
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 GB/T 42749 第 1 部分~第 5 部分的关系	1
5 评估范例	2
5.1 准备评估	2
5.2 开展评估活动	2
5.3 实施整改以达到特定组织成熟度等级的要求	14
5.4 定期重新评估	14
参考文献	15

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是 GB/T(Z) 42749《信息技术 IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程》的第 7 部分。GB/T 42749 已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：过程参考模型 (PRM)；
- 第 2 部分：过程评估模型 (PAM)；
- 第 3 部分：度量框架 (MF) 和组织成熟度模型 (OMM)；
- 第 4 部分：术语和概念；
- 第 5 部分：指南；
- 第 7 部分：成熟度评估范例。

本文件修改采用 ISO/IEC TR 30105-7:2019《信息技术 IT 赋能服务业务过程外包 (ITES-BPO) 生存周期过程 第 7 部分：成熟度评估范例》。文件类型由 ISO/IEC 的技术报告调整为我国的国家标准指导性技术文件。

本文件与 ISO/IEC TR 30105-7:2019 的技术差异及其原因如下：

- 用 GB/T 42749.4—2023 替换了第 3 章引导语的引用文件 ISO/IEC 30105-4:2016，以适应我国的技术条件，增加可操作性；
- 更改了表 1 格式，以消除歧义，增加可操作性；
- 更改了表 2“通用实践活动 4.1”行、“通用实践活动 4.2”行的数据，以对应正确评估逻辑。

本文件做了下列编辑性改动：

- 5.2.1 的 c) 对应 ISO/IEC TR 30105-7:2019 中 5.2.1 的 c)、d)，以直观展示计算公式。

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专利的责任。

本文件由全国信息技术标准化技术委员会 (SAC/TC 28) 提出并归口。

本文件起草单位：东软集团股份有限公司、东软云科技有限公司、大连软件行业协会、金税信息技术服务股份有限公司、中国电子技术标准化研究院、北京赛迪认证中心有限公司、护航科技股份有限公司、广州市全投网络科技有限公司、北京和仲宁信息技术有限公司、新疆信息产业有限责任公司。

本文件主要起草人：王晓平、黄默飞、尹宏、刘宏、熊健淞、郭鑫伟、马烈、于浩、陈锡民、王野平、赵振文、韩沫、胡新雨、刘舒涵、栗卓越、陈申捷、曾令浩、张钊源、赵世宁、陈灵汐、潘晶晶。

引 言

ITES-BPO 服务包括向服务提供方分配一项或多项 IT 赋能服务的业务外包过程,由服务提供方通过合适的技术提供服务。服务提供方负责根据预定的可度量的绩效指标,管理、交付、改进和执行外包业务过程。ITES-BPO 服务涵盖多样化的业务过程,例如财务、人员管理、行政管理、医疗护理、银行和金融服务、供应链管理、酒店和旅游、媒体、市场研究、数据分析、电信、生产加工等。这些服务将为全球的客户提供业务解决方案,并构成客户核心服务交付链中的有机组成部分。

GB/T 42749 规定了 ITES-BPO 服务行业中生存周期过程的要求:

- 从为客户执行 ITES-BPO 服务的服务提供方角度,提供了适用于 ITES-BPO 服务行业所有方面的标准,适用于在不同行业内根据合同为客户提供 ITES-BPO 服务的任何服务提供方;
- 涵盖了 ITES-BPO 服务的整个生存周期,明确了良好实践的过程;
- 改进性标准,执行 ITES-BPO 服务的服务提供方根据本文件进行过程能力差距评估和改进;
- 通用型标准,适用于所有类型和性质的 ITES-BPO 服务;
- 为客户和服务提供方带来明确的投资回报;
- 提高服务交付的一致性、质量和可预测性。

ITES-BPO 服务中涉及的主要机构及其关系见图 1,其中包括客户、服务提供方和各层级的供应商。这与 ISO/IEC 20000-1:2018 中 8.3 所述的供应链关系基本一致。

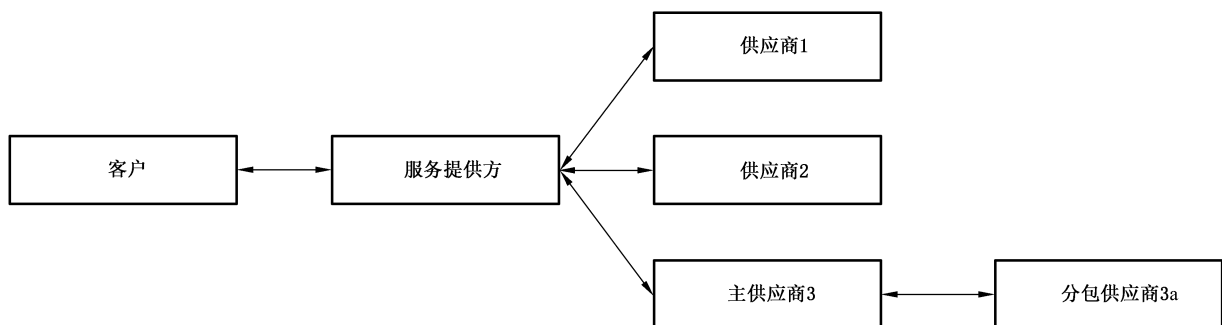


图 1 ITES-BPO 主要机构

GB/T 42749《信息技术 IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO)生存周期过程》明确了服务提供方执行 ITES-BPO 生存周期的过程要求。它定义了计划、确立、实施、经营、监控、评审、维持和改进其服务的过程,拟由九个部分构成。

- 第 1 部分:过程参考模型(PRM)。目的在于提供过程参考模型,定义 ITES-BPO 生存周期过程及其过程目的和过程成果。过程目的详细介绍了成功实施过程的结果,并为利益相关方带来投资回报。过程成果是可观察的实施结果,与客户和服务提供方获得的业务收益相匹配。
- 第 2 部分:过程评估模型(PAM)。目的在于提供执行过程评估的示例模型,该模型以 GB/T 42749.1—2023 中的过程参考模型为基础并且与之直接兼容。通过 GB/T 42749.1—2023 外部过程参考模型提供过程维度。GB/T 42749.2—2023 的能力模型基于 GB/T 42749.3—2023 中定义的过程能力度量框架。通过采纳过程绩效和过程能力的完整指标集,对 ITES-BPO 过程参考模型和过程能力度量框架进行扩充。
- 第 3 部分:度量框架(MF)和组织成熟度模型(OMM)。目的在于定义过程能力度量框架和组织成熟度模型,为评估过程能力等级和组织成熟度等级明确了评估方法,有助于组织使用模型

进行过程能力等级和组织成熟度等级评估。

- 第4部分:术语和概念。目的在于定义 GB/T 42749 的术语和概念并描述了 GB/T 42749 第1部分~第5部分的关系,见图2,为过程剪裁和应用提供指南,有助于使用者了解并应用 GB/T 42749。
- 第5部分:指南。目的在于为使用 GB/T 42749 提供指导,同时也为过程能力差距评估提供指导,有助于组织进行过程能力差距评估和过程改进。
- 第6部分:风险管理指南。目的在于提供服务提供方外包业务过程的风险管理实践指南,为服务提供方计划、确立、实施、运营、监控、评审、维持和改进其风险管理框架提供指导。
- 第7部分:成熟度评估范例。目的在于为使用 GB/T 42749 提供成熟度评估范例,通过范例清晰展示 GB/T 42749 第1部分~第3部分确定的评估方式和评估要求,与 GB/T 42749 第1部分~第5部分配套使用,协助评估人员收集客观证据并确定过程能力等级和组织成熟度等级。
- 第8部分:ITES-BPO 持续绩效改进。目的在于描述持续绩效改进(CPI)评估法及其要素,是对 GB/T 42749.1—2023 中已定义的持续改进过程(TEN8)的扩展。有助于 ITES-BPO 服务提供方的绩效改进。
- 第9部分:扩展数字化转型过程能力评估指南。目的在于规定 ITES-BPO 服务提供方在实施过程中需考虑的数字化转型基本要求,阐明提高组织数字化转型能力的关键驱动因素。同时为 ITES-BPO 组织的数字化转型提供了过程能力评估指导。

信息技术 IT 赋能服务业务过程 外包(ITES-BPO)生存周期过程 第 7 部分:成熟度评估范例

1 范围

本文件根据过程能力等级的评估框架和组织成熟度等级的度量方法给出了一个成熟度评估范例,指导 ITES-BPO 服务提供方运用一系列指标评估过程绩效和过程能力,协助评估人员收集客观证据并确定过程能力等级和组织成熟度等级。

本文件适用于 GB/T 42749 的所有使用者进行组织成熟度评估,使用者包括但不限于内部评估人员、外部评估人员、ITES-BPO 服务提供方和 ITES-BPO 的服务客户。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 42749.4—2023 信息技术 IT 赋能服务业务过程外包(ITES-BPO)生存周期过程 第 4 部分:术语和概念

3 术语和定义

GB/T 42749.4—2023 界定的术语和定义适用于本文件。

4 GB/T 42749 第 1 部分~第 5 部分的关系

图 2 展示了 GB/T 42749 第 1 部分~第 5 部分之间的关系,包括过程参考模型和过程评估模型的关系,以及与评估过程能力和组织成熟度等级的度量框架间的关系。