

软件服务商交付能力评估工作管理办法

（暂行）

第一章 总则

第一条 为促进软件服务商交付能力的不断提高，增强软件服务商创新能力和国际竞争力，支撑软件服务商转型提升，规范软件服务商交付能力评估（以下称能力评估）工作，以及规范对软件服务商交付能力评估机构（以下称评估机构）的管理，特制定本办法。

第二条 本办法所称的“能力评估”是指中国软件行业协会（以下称中国软协）立足于行业自律、自愿申请为前提而组织开展的第三方评估活动，是根据《软件服务商交付能力评估标准》系列标准及相关法律法规要求，按照规定的程序，对软件服务商的交付能力进行评估的活动。其评估结果供有关部门、机构及组织作为选择软件服务商的参考依据。

第三条 本办法所称“评估机构”是指经中国软协评审符合《估机构认定要求》且具备相应能力的第三方评估机构。

第四条 本办法所称的“软件服务商”是指提供软件产品或者根据客户需求定制开发软件以及相关服务的企业，“软件服务”包括提供成熟的软件产品、优质的实施培训服务、企业管理咨询服务、后期持续提升服务的项目等的综合。

第五条 本办法所称的“交付能力”是指软件服务商在整个软件

及信息服务交付活动过程中，通过基本能力、技术能力、人员能力、财务和信用能力、管理能力和项目/产品交付能力要素反映出来的交付水平。

第二章 评估原则

第六条 能力评估工作应遵循“自愿、独立、公开、公正”的原则。评估机构应遵循公正、公平和独立的原则开展能力评估工作。

第七条 能力评估是以事实为依据开展的评估活动，科学合理获取客观证据，基于评估证据做出公正决定，不受个人偏见、自身利益、其他利益或其他方面的影响。

第八条 中国软协对评估活动进行全流程管理，按需对社会公开非保密信息，形成广泛参与的社会化监督机制。

第九条 评估活动的参与组织和个人须严格遵守法律法规、标准规范、规章制度、行业自律、职业操守等要求，保守相关方商业秘密，合规开展评估工作，不在评估活动中谋取不正当利益。

第三章 评估组织

第十条 中国软协全面负责管理、协调能力评估工作，制订完善评估工作细则、流程和方法，管理、监督评估机构和评估人员，以及其他相关工作。

第十一条 中国软协评估认证部负责建立质量控制体系，并对整个交付能力评估活动进行监督，包括对评估机构、评估人员、评估过程以及评估结论的监督，负责受理并调查处理相关的投诉、申诉

与举报；评估认证部同时负责评估的日常管理工作，包括技术发展研究、评估工作管理（含评估机构的申请受理、资格审查、日常管理等工作）、软件服务商交付能力评估工作管理平台（以下称评估工作管理平台）管理、日常事务联络与处理等工作。

第十二条 中国软协设立交付能力评估专家委员会，聘任软件相关领域知名专家。专家委员会对能力评估工作提供指导意见，组织专家审核评定评估机构，参加能力评估的专家评议工作。

第十三条 经中国软协评审合格的符合条件且具备相应能力的第三方评估机构负责实施二、三、四级交付能力评估工作。

第四章 评估机构的要求、申请和评定

第十四条 评估机构依据相关文件，负责在开展能力评估工作，包括对企业申请材料的完整性、真实性、符合性和有效性等方面进行评估，并出具评估报告和能力等级建议。

第十五条 评估机构应具备下列基本条件：

- （一）具有法人资格；
- （二）有固定的办公场所和必要的设施；
- （三）有符合评估要求的管理制度；
- （四）注册资本不得少于人民币 10 万元；
- （五）有 5 名以上软件交付能力的专职评估员或相近专业的评估员，其中高级评估员不少于 1 人，高级评估员和评估员总数不少

于 3 名；

(六) 无不良信用记录；

第十六条 评估机构应建立覆盖能力评估工作、符合 ISO/IEC 17021-1:2015《合格评估 管理体系审核与认证机构要求 第 1 部分：要求》的管理体系，并有效运行。

第十七条 评估机构应针对能力评估工作的特殊要求做出规定并予以实施：

(一) 接受中国软协评估认证部的业务监督、管理和指导；

(二) 仅在规定的范围内开展能力评估工作；

(三) 在中国软协正式公布获证企业信息后方可颁发能力评估证书；

(四) 按中国软协《评估员认定办法》要求管理和监督评估人员；

(五) 按评估工作管理平台要求，及时上报相关信息；

(六) 对涉及国家秘密的事项，严格按涉密规定处理；

(七) 评估机构不得将能力评估工作分包或外包。

第十八条 评估机构实行自愿申请、择优评定的原则。

第十九条 评估机构的申请和评定应按以下程序进行。

(一) 申请机构向评估认证部提出申请；

- (二) 评估认证部对申请机构提交的材料进行核对;
- (三) 专家委员会组织专家审核评定;
- (四) 网上公示;
- (五) 公布。

第二十条 申请机构应提供下列材料。

- (一) 评估机构申请表及证明文件。
- (二) 其他必要的相关材料。

第二十一条 评估机构证书有效期 3 年，有效期满需延续证书的，应提前 6 个月向评估认证部提出延续证书申请。

第五章 评估人员的分级、认定和管理

第二十二条 评估机构委托符合条件的评估人员具体承担能力评估工作。

第二十三条 评估人员须遵守相关的法律法规、行业准则、自律规则，按照确定的工作程序和作业指导开展工作，对评估结论和评估报告的真实性、准确性承担相应责任。

第二十四条 评估人员应是评估机构的正式在职员工，年龄不超过 65 周岁，且不得同时在 2 个或者 2 个以上评估机构执业。

第二十五条 评估人员分为高级评估员、中级评估员和初级评估员三个级别。高级评估员具有签发评估报告的资格，高级评估员、中级评估员具有对所评估工作事项进行确认的资格，初级评估员可

在高级评估员、中级评估员指导下参加评估活动；评估人员的基本条件见附录 A：评估人员的基本条件。

第二十六条 评估机构评价的评估人员须在评估认证部备案登记，由评估认证部在评估管理平台上进行公示。

第二十七条 具备资格的高级评估员和中级评估员每年至少参加 1 次完整体系的能力评估工作。

第二十八条 评估人员资格的延续

（一）高级评估员、中级评估员的资格有效期为 3 年，有效期期满前 3 个月应在评估认证部再次备案，评估认证部在评估管理平台上进行公示。

（二）初级评估员的资格有效期为 3 年，有效期期满后不延续资格。

第六章 评估体系级别

第二十九条 软件服务商交付能力划分为四个等级，从低到高分分别为四级、三级、二级和一级。

第三十条 软件服务商可根据自身条件选择相应级别进行初次申请。证书有效期内，达到一定能力要求，可逐级进行升级；监督评估和再评估过程中，对未能达到相应级别能力要求的获证企业进行降级处理。

第七章 评估工作管理平台

第三十一条 评估工作管理平台是标准规范、获证企业信息、评估机构名录、评估人员名单、评议结果公示等公开信息发布的唯一平台。

第三十二条 评估工作管理平台对评估机构、评估人员和评估工作进行实时在线管理和监督。

第八章 评估申请条件和评估程序

第三十三条 凡有意向进行软件服务商交付能力评估的企业，可根据本管理办法和自身能力水平情况向评估机构提交申请。

第三十四条 申请能力评估的企业（以下称申请企业）应具备下列基本条件：

- （一）具有独立企业法人地位，从事软件服务业务 2 年以上；
- （二）社会信誉良好，有良好的资信和公众形象，有良好的知识产权保护意识，近三年无触犯国家法律法规的行为，无经营异常或严重违法失信行为，无不正当竞争行为；
- （三）满足《软件服务商交付能力评估标准》中相应级别要求；
- （四）能够提供充分满足基本能力、技术能力、人员能力、管理能力、财务状况和信用与履约能力等要素的真实性、适宜性和有效性证据；
- （五）承诺并遵守行业公约，并认同本管理办法。

第三十五条 原则上，初次评估程序如下：

（一）申请一级能力的企业需向中国软协评估认证部提交评估申请；申请二级、三级、四级能力的企业可自主选择各地的评估机构，提交评估申请；

（二）评估机构确定受理评估后，与申请企业签订评估合同；

（三）申请企业向评估机构提交评估资料，评估机构进行文件评审；

（四）文件评审通过后，评估机构到企业办公所在地对申请企业满足能力要求的真实性、适宜性和有效性进行复核并评议，得出最终评估结果。原则上交付能力四级可不到企业办公场地现场审核，交付能力二、三级根据具体情况决定是否需要进行现场审核；

（五）现场评估结束后，评估机构组织召开专家评审会，做出机构推荐的评估结论，出具评估报告；

（六）地方评估机构对二、三、四级的申请企业的评估报告报中软协评估认证部备案；

（七）经中软协评估认证部文件评审通过的一级，由评估认证部组织专家评审组到企业办公所在地对申请企业满足能力要求的真实性、适宜性和有效性进行复核并评议，并组织召开专家评审会，得出最终评估结果。

第三十六条 最终评估结果将进行为期一周的公示，对于公示后

无异议的企业，报中国软协批准后，由评估机构负责向获证企业颁发证书。

第三十七条 二、三、四级获证企业，自证书发放日起，在每年规定的期限内（以评估认证部发布通知时间为准）通过评估工作管理平台提交年度自查报告，由颁证机构对年度自查情况进行真实性和有效性文件复核。评估机构如发现年度自查报告存在异议，可对获证组织采取现场复核。

第三十八条 一级获证企业，自证书发放日起，在每年规定的期限内（以评估认证部发布通知时间为准）由中软协评估认证部组织监督评估，监督评估内容应完整覆盖该能力级别所要求的能力项过程要求和度量项要求。

第三十九条 评估机构根据年度自查报告和监督评估结果，以及掌握的其他相关信息，给出继续保持或暂停、降级、撤销评估证书的结论，并提交至中国软协备案审查。

第四十条 获证企业应在证书有效期满前 3 个月内提出再评估申请，再评估程序与初次评估程序一致。

第九章 证书管理

第四十一条 证书由评估机构颁发，同时带有中国软件行业协会能力评估统一标识，证书信息可在评估工作管理平台查询。证书自颁发之日起有效期 3 年。

第四十二条 在证书有效期内，不能按时提交年度自查报告和接

受监督评估的获证企业，视为自动放弃其证书。

第四十三条 获证企业证书期满未提出申请的，或再评估不符合要求的，其证书到期自动失效。

第四十四条 证书限于获证企业使用，禁止转借、转让和挂靠。

第四十五条 获证企业发生以下情况时，中国软协将撤销其证书：

- （一）被注销或吊销《企业法人营业执照》；
- （二）拒绝配合中国软协对有关事项的询问和调查，或提供虚假材料及信息；
- （三）有严重违反法律法规的行为或业务活动不符合法律规定要求并造成严重影响；
- （四）其他需要撤销证书的情况。

第四十六条 证书撤销前，评估认证部应告知颁发该证书的评估机构，由评估机构通知企业，如企业有异议，可通过评估机构向评估认证部提出复议，评估认证部应及时将复议结果通过评估机构告知企业。

第四十七条 证书撤销后，评估认证部应及时在评估工作管理平台上予以公布。

第四十八条 证书有效期内，如证书记载事项发生名称、地址等一般变更，应在变更发生后 30 日内，向评估机构提交证书变更申请及材料；如企业发生分立、合并或重组等重大变更，应在变更发

生后 90 日内，向评估机构提交重大变更申请及材料，评估机构需进行重大变更事项现场评估。核实无误后，评估机构换发证书，并报评估认证部在评估工作管理平台上更新相关信息。

第四十九条 证书有效期内，获证企业遗失证书，应按要求发布遗失声明，向评估机构提交证书遗失补发申请，评估机构核实无误后，补发证书。

第十章 评估的监督管理、投诉和罚则

第五十条 能力评估工作接受中国软协的指导和监管，评估认证部负责对整个评估活动进行监督，受理并调查处理相关的投诉、申诉与举报。

第五十一条 评估机构应对评估活动全过程进行记录并妥善保存，记录应当真实、准确。评估认证部通过抽查、现场检查及其他可行方式对评估机构和评估人员及其评估活动进行监督，对企业申请材料的完整性、真实性等进行核查。

第五十二条 申请企业对评估机构出具的评估结果有异议，可向评估认证部提出复议，评估认证部应及时受理并进行调查，将处理结果书面回复企业。

第五十三条 申请企业对专家委员会评议的评估结果有异议，可向评估认证部提出申诉，评估认证部应及时受理并进行调查，将处理结果书面回复企业。

第五十四条 申请企业认为评估机构或评估人员未遵守本办法

或评估相关规定，并导致自身合法权益受到侵害，可向评估认证部投诉。任何个人或企业可向评估认证部实名举报评估机构、评估人员、专家委员会的不当行为，并提供相关证据。评估认证部负责受理投诉、申诉及举报，并组织进行调查和处理。

第五十五条 企业在初次评估、再评估、年度自查、监督评估及证书变更等活动中存在弄虚作假、隐瞒事实或不配合执行本管理办法等行为的，或存在涂改、伪造、租用、借用证书等行为的，评估认证部可视其情节轻重给予警告、暂停和撤销证书。

第十一章 评估机构的监督管理

第五十六条 评估机构及其评估人员接受中国软协评估认证部的指导和监督。

第五十七条 评估机构及其评估人员在能力评估工作中存在下列情况之一者，中国软协暂停或撤销该机构的评估机构证书：

- （一）违反国家法律、法规。
- （二）弄虚作假，索贿受贿或侵犯企业合法权益。
- （三）严重失职或严重违反《软件服务商交付能力评估工作管理办法》。
- （四）评估机构的管理或业务能力不能持续满足能力评估工作要求。

第五十八条 中国软协对评估机构和评估人员实行问责管理。评

估机构如对处分或处罚决定有异议，可进行申诉。

第十二章 附则

第五十九条 本办法自发布之日起施行。

第六十条 本办法由中国软协负责解释。