



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 19668.1—2014  
代替 GB/T 19668.1—2005

---

## 信息技术服务 监理 第 1 部分：总则

Information technology service—Surveillance—Part 1: General rules

2014-12-05 发布

2015-04-01 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 .....	I
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 缩略语 .....	3
5 监理及相关服务技术参考模型 .....	4
5.1 在 ITSS® 中的位置 .....	4
5.2 技术参考模型 .....	4
5.3 参考模型内容 .....	5
6 监理支撑要素 .....	6
6.1 监理法规及管理文件 .....	6
6.2 监理合同 .....	6
6.3 监理服务能力 .....	6
7 监理运行周期的服务内容和监理要求 .....	12
7.1 规划设计的服务内容 .....	12
7.2 部署实施的监理要求 .....	12
7.3 运行维护的监理要求 .....	13
8 监理内容 .....	14
8.1 招标阶段 .....	14
8.2 设计阶段 .....	15
8.3 实施阶段 .....	17
8.4 验收阶段 .....	20
9 监理及相关服务的质量与评价 .....	22
9.1 质量评价模型 .....	22
9.2 评价原则 .....	22
9.3 评价指标 .....	23
9.4 特定项目的评价 .....	23
附录 A (资料性附录) 承建单位用表 .....	24
附录 B (资料性附录) 监理单位用表 .....	32
附录 C (资料性附录) 通用表格 .....	46
附录 D (资料性附录) 监理流程图 .....	49
附录 E (资料性附录) 可行性研究报告与初步设计方案编制提纲 .....	52
参考文献 .....	53

## 前 言

GB/T 19668《信息技术服务 监理》分为以下部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：基础设施工程监理规范；
- 第 3 部分：数据中心工程监理规范；
- 第 4 部分：运行维护监理规范；
- 第 5 部分：软件工程监理规范；
- 第 6 部分：信息安全监理规范。

本部分为 GB/T 19668 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替 GB/T 19668.1—2005《信息化工程监理规范 第 1 部分：总则》，与 GB/T 19668.1—2005 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 将原标准的名称《信息化工程监理规范 第 1 部分：总则》改为《信息技术服务 监理 第 1 部分：总则》；
- 将原标准前言中的“第 2 部分：通用布缆系统工程监理规范、第 3 部分：电子设备机房系统工程监理规范”和“第 4 部分：计算机网络系统工程监理规范”合并，改为“第 2 部分：基础设施工程监理规范”；保留原标准前言中的“第 5 部分：软件工程监理规范”和“第 6 部分：信息化工程安全监理规范”，但名称改为信息安全监理规范，以上三部分均为修订标准；新增“第 3 部分：数据中心工程监理规范”和“第 4 部分：运行维护监理规范”；
- 将原标准的“信息化工程监理”名词全部改为“信息系统工程监理”；
- 增加了引言，说明修订原标准的原因；
- 在范围的规定中，将原“信息化工程新建、升级、改造过程中监理工作的一般原则”改为“信息工程建设与运行维护中信息系统工程监理及相关信息技术服务（以下简称监理及相关服务）的一般原则”，在适用范围中增加“监理及相关服务的资质认证及资格认定和监督管理部门”以及“信息系统运行维护服务的供方单位和需方单位”（见第 1 章）；
- 增加了规范性引用文件（见第 2 章）；
- 术语中增加了“监理”“监理员”和“监理大纲”等 10 条定义（见 3.1、3.9、3.10 和 3.19～3.25）；
- 删除了术语中的专业监理工程师、监理辅助人员和工程例会（见 2005 年版的 2.8、2.9 和 2.13）；
- 增加了缩略语（见第 4 章）；
- 增加了监理在 ITSS<sup>®</sup> 中的位置和 ITSS<sup>®</sup> 体系结构图（见 5.1 和图 1）；
- 修改了技术参考模型，将监理阶段改为监理及相关服务运行周期，将监理对象改为监理及相关服务对象；在监理及相关服务运行周期、监理及相关服务对象和监理支撑要素等三部分框内均作了较大变动，如在“监理及相关服务运行周期”中增加了规划设计和运行维护部分等（见图 2）；
- 修改了原标准中监督理顺的提法，改为“对监理对象进行监督管理及提供相关信息技术服务”（见 5.2）；
- 增加了“对监理运行周期的规划设计部分主要提供相关信息技术咨询服务”（见 5.2）；
- 增加了监理法规及管理文件和监理及相关服务能力（见 6.1 和 6.3）；
- 增加了人员部分的内容：外部技术协作体系和人力资源管理体系（见 6.3.2.3 和 6.3.2.4）；
- 增加了技术部分及其内容：基本要求和监理大纲（见 6.3.3.1 和 6.3.3.2）；

- 增加了资源部分及其内容: 监理知识库及监理案例库、检测分析工具及仪器设备和企业管理信息系统(见 6.3.4.3、6.3.4.4 和 6.3.4.5);
- 增加了流程部分及其内容: 项目管理体系、客户服务体系、监理及相关服务的制度和流程(见 6.3.5.1、6.3.5.2 和 6.3.5.3);
- 将监理阶段及其目标修改为监理运行周期的服务内容和监理要求(见第 7 章);
- 增加了规划设计的服务内容(见 7.1);
- 增加了运行维护的监理要求(见 7.3);
- 修改了监理内容中招标阶段和设计阶段的内容(见 8.1 和 8.2);
- 增加了监理及相关服务的质量与评价(见第 9 章和图 3);
- 增加了监理通知回复单(见表 A.8);
- 增加了监理工作联系单(见表 B.9);
- 增加了监理意见单(见表 B.10);
- 增加了培训记录表(见表 B.11);
- 增加了监理费申请表(见表 B.12);
- 增加了费用索赔审批表(见表 B.13);
- 增加了工程延期审批表(见表 B.14);
- 在工程设计阶段监理流程图的输出栏中增加了监理工作联系单(见图 D.1);
- 在工程实施阶段监理流程图的输出栏中增加了监理工作联系单和监理意见单(见图 D.2);
- 在工程验收阶段监理流程图的输出栏中增加了监理工作联系单(见图 D.3);
- 增加了资料性附录 E 可行性研究报告与初步设计方案编制提纲(见附录 E)。

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、北京交通大学、北京中百信工程咨询有限公司、北京北咨信息工程咨询有限公司、北京赛迪信息工程监理有限公司、北京肯思捷信息系统咨询有限公司、辽宁北方实验室有限公司、山东正中计算机网络技术咨询有限公司、北京时代鼎盛工程咨询有限公司、成都安美勤资讯有限责任公司、宁波赛迪信息技术有限公司、中国社会科学院、新疆天衡监理咨询有限公司、上海三零卫士信息安全有限公司、中铁信弘信(北京)信息工程咨询有限责任公司、北京联海信息系统有限公司、北京中保天和信息科技有限公司、中国电子企业协会信息系统工程监理分会、中国计算机用户协会网络应用分会。

本部分起草人: 贾卓生、刘宏志、徐全平、卓兰、曹晖、周威、王洪全、王玉和、邵华、王雪倩、张建成、裴露、管东升、黄红、卢学哲、郭锐、蔡若谷、徐建有、邓跃良、要玉禄、朱林、吴芳茜、葛健、江霞、张斌、曹纪明、文华东、张红麟、李楠、武志峰、赵敏、张建军、邬敏华、彭昱华、刘庆波、邢桂林、葛迺康。

本部分所代替标准版本的历次发布情况为:

- GB/T 19668.1—2005。

## 引 言

GB/T 19668 系列标准自 2005 年发布以来,该标准对我国信息系统工程监理市场从无到有的发展起到了规范化的作用。鉴于我国信息系统工程监理市场的业务不断扩展,形成了“信息系统工程监理及相关信息技术服务”的新市场。为了提高信息系统工程监理及相关信息技术服务水平,进一步规范监理行业,对其系列标准进行修订。

# 信息技术服务 监理

## 第 1 部分:总则

### 1 范围

GB/T 19668 的本部分规定了信息工程建设与运行维护中信息工程监理及相关信息技术服务(以下简称监理及相关服务)的一般原则。

本部分适用于:

- 监理及相关服务的资质认证及资格认定和监督管理部门;
- 从事监理及相关服务的单位和人员;
- 信息系统的业主单位;
- 信息系统的承建单位;
- 信息系统运行维护服务的供方单位和需方单位;
- 从事监理及相关服务的教育、培训和研究单位。

### 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 19001 质量管理体系 要求(GB/T 19001—2008,ISO 9001:2008,IDT)

GB/T 24405.1 信息技术 服务管理 第 1 部分:规范(GB/T 24405.1—2009,ISO/IEC 20000-1:2005,IDT)

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**监理 surveillance**

即信息工程监理,是指监理单位受业主单位委托,依据国家有关法律法规、标准规范和监理合同,对信息系统项目实施的监督管理。

#### 3.2

**业主单位 owner**

具有信息工程(含运行维护)发包主体资格和支付工程及相关服务价款能力的单位。

#### 3.3

**监理单位 surveillance unit**

具有独立企业法人资格,取得国家相关主管部门颁发的相应等级资质,为业主单位提供监理及相关服务的单位。

#### 3.4

**承建单位 contractor**

具有独立企业法人资格,取得相应等级资质,承接信息工程建设的单位。