

上海市网络与信息安全服务单位能力评估指南

一、总则

1. 为贯彻落实国家和本市有关要求，进一步规范本市信息技术服务外包的安全管理，切实提高各重点单位信息安全保障能力，促进信息安全服务单位健康有序发展，结合历年信息安全服务单位能力评估工作经验，参考行业企业的相关安全服务标准，制定本评估规则。

2. 信息安全服务能力评估是对能够提供安全咨询服务，安全监测服务，检测与加固服务，安全运维与应急响应服务，安全培训服务，信息安全系统集成服务等专业安全服务的企事业单位，证明其可信、可靠和良好发展的企业基本经营能力，安全服务制度规范性，安全服务技术能力、安全服务满意度、企业诚信度等要素的评价和度量。

二、参评对象和基本条件

参评对象为在本市行政区域内注册或依法设立分支机构、从事信息安全服务的企事业单位。同时需满足以下基本参评条件：

（一）具备持续开展信息安全服务的资产规模和财务条件，以及固定的工作场所。

（二）建立完备的单位组织结构和内部管理制度。

（三）获得国家有关主管部门或权威机构颁发的服务资质证书或证明。

（四）具备结构合理、数量充足、相对稳定的专业服务队伍，技术骨干人员通过相应的信息安全专业人员资质认证或能力证明。

(五) 具备开展信息安全服务的软硬件配套设施、设备，可提供已获得的信息安全方面的专利证书或著作权证书。

(六) 在本市行政范围内合法从事信息安全服务，无不良记录，并能够提供相应服务案例和被服务单位评价材料。

三、评估流程

评估分成三个阶段：材料申报，能力评估和审核发布。上海市信息安全行业协会建立上海市信息安全服务单位能力评估专委会受理申报材料，并组织专家按照信息安全服务单位能力评分细则进行评估。

上海市信息安全服务单位能力评估专委会专家由上海市信息安全行业协会聘请，由行业主管单位，企事业单位用户，安全厂商和行业协会等多方面的专家组成，每届聘期两年。

上海市信息安全服务单位能力评估专委会评估产生推荐服务单位名单，公开发布评估结果，并报相关行业主管部门备案。

四、评分细则

主要从五个方面评估参评单位的信息安全服务能力：基本经营状况、信息安全服务制度规范性、信息安全服务技术能力、信息安全服务满意度、企业诚信度等，共分为五大项 20 个小项，总分 100 分。

(一) 经营情况（总分 25 分）

1. 具有良好的资产负债率和盈利能力，近两年保持盈利可得 2 分。

2. 资质情况

相关国际标准认证或获得国家及省市认可的信息安全服务资质、

信息安全管理体系、应急处理服务资质、风险评估服务资质、安全集成服务资质、保密服务资质、军用信息安全服务资质等相关资格、资质，每通过或获得一项资格、资质可得 0.5 分，累计最高可得 3 分。

3. 经营时间

能提供相关服务合同或记录，证明独立开展信息安全服务满 2 年但不足 5 年，可得 1 分；满 5 年，可得 2 分。

4. 信息安全服务业绩

(1) 信息安全集成项目，合同总额（不含软硬件产品销售金额）近两年累计达到 200 万元但不足 400 万元，可得 1 分；达到 400 万元但不足 800 万元，可得 2 分；达到 800 万元可得 3 分，总分不超过 3 分。

(2) 安全咨询服务，安全监测服务，检测与加固服务，安全运维与应急响应服务，安全培训服务等其他类别服务项目，近两年内，单个合同中信息安全服务部分金额达到 20 万元，或者信息系统运维合同金额达到 50 万元的项目，每个项目可得 1 分，总分不超过 5 分。

本项累计最高可得 8 分。

5. 重要项目成果

近一年内，承担省部级及以上项目，每个项目可得 1 分，总分不超过 5 分；或者相关服务项目案例在本市市级以上评比中获奖，按获奖等级一、二、三等奖（或杰出、优秀、特色），分别可获 5 分，3 分和 1 分，总分不超过 5 分。本项累计最高可得 10 分。

(二) 信息安全服务制度规范性（总分 15 分）

1. 服务热线

具有固定的服务热线并能提供热线号码可得 1 分；提供 7*24 热线服务可得 1 分；热线服务人员超过 3 人可得 1 分。本项总得分为以上三个分项之和。

2. 服务规范度

具有基本服务流程规范文件，得 1 分；具有完善的服务规范并能够提供服务项目的标准化文档资料，最高可得 5 分。

3. 培训

具有系统性的对信息安全服务队伍进行新知识、新技术以及职业道德培训计划，并能有效组织实施与考核，年度人均培训费用达到 800 元且不足 1500 元的可得 2 分，达到 1500 元可得 4 分。

4. 安全保密制度措施

全体技术服务人员与所在单位签订一年以上劳动合同和保密协议，遵守中华人民共和国宪法和法律，没有犯罪记录，没有其它不诚信的记录，则得 3 分，有上述任何一项不符合项，则不得分。

（三）信息安全服务技术能力（总分 30 分）

1. 服务队伍规模

有专职信息安全服务工程师队伍，不足 20 人可得 1 分；达到 20 人但不足 40 人可得 2 分；达到 40 人可得 3 分。

2. 服务队伍结构

有专职信息安全服务资深工程师，占比不足 30%可得 1 分；达到 30%但不足 40%可得 3 分；达到 40%可得 4 分。

信息安全服务资深工程师是指获得国家相关部门认定并颁发高级专业人员技术职称、岗位证书以及行业公认的培训证书的信息安全服务工程师，或者为在省级及以上信息安全技能竞赛中获奖的工程师。

3. 技术带头人

每名技术带头人可得 2 分，本项累计最高可得 5 分。

技术带头人应为主持过国家级或省部级或投资金额达到 500 万元的信息安全系统建设项目，或主持过投资金额达到 100 万元的信息安全服务项目，且主持大项目累计时间达到 5 年及 3 个及以上项目的技术专家，或者是在省级及以上信息安全技能竞赛中获奖的技术团队负责人，主持解决过重大安全事件，发现或提出过重大安全隐患。

4. 服务队伍技术实战能力

在省级及以上信息安全技能竞赛中获得奖项，一等奖，每项可得 5 分；二等奖，每项可得 3 分；三等奖，每项可得 2 分。本项累计最高可得 10 分。

5. 人员稳定性

信息安全服务团队人员年度流动比例低于 10%，可得 2 分；达到 10%但低于 20%，可得 1 分；达到 20%不得分。

6. 专业能力

拥有完整知识产权的信息化专利，每项可得 1 分；拥有完整软件著作权，每项可得 1 分。参评单位主持制定行业标准，国家标准，每项可得 2 分。本项累计最高可得 6 分。

（四）信息安全服务满意度（总分 15 分）

1. 被服务单位评价

能够提供完整的服务单位的服务满意度和问题处理反馈情况，没有任何问题，获得满分 10 分，每一件投诉或问题未处理完成，扣分 1 分，扣分累计不受 10 分限制。

2. 服务满意度第三方调查

由第三方面对服务项目进度满意度调查和问题处理效果调查，如果没有任何不一致，满分 5 分，每发现一项满意度不符合或处理效果客户评价不一致，扣分 5 分，扣分累计不受总分限制。

（五）荣誉与信用（总分 15 分）

1. 单位征信记录

根据参评单位的企业征信档案，无不良记录，得 4 分。三年内，曾经有信息安全服务相关的法律诉讼，且仲裁败诉或有行政处罚记录的，扣 10 分；三年内连续受到两次及以上行政处罚或法律诉讼、仲裁败诉的取消参评资格。

2. 高级管理人员征信记录

参评单位副总及以上高层管理人员和资深技术人员，应具有良好的个人征信记录，根据权威的第三方征信机构（如社会公共信用信息平台）的相关报告，5 年内个人存在欠税记录、法院民事判决记录、强制执行记录、行政处罚记录、公用事业记录等不良记录的，每项不良记录扣 2 分，最高扣 10 分。无不良记录得 5 分。

（3）其他荣誉情况

参评单位参与行业协会，知名媒体等非政府机构组织的评比、评

选，三年内获得的荣誉，累计可得 3 分；三年前获得的荣誉，累计可得 3 分。累计最高可得 6 分。

其中获得国家级荣誉每项可得 1.5 分，省部级荣誉每项可得 1 分，其他荣誉每项可得 0.3 分

以上各评分项目中，未达到该项最低评分标准的不得分。

五、发布和修订

1. 本指南自发布之日起开始执行。
2. 本指南自发布之日起，两年修订一次。

