

ISO/IEC 20000 IT 服务管理国际标准白皮书

V 2.1

上海信息化培训中心

IT Management Training Leader

内 容

ISO 20000 发展历史	3
ISO 20000 体系介绍	5
ISO 20000 认证步骤	7
Contact Information.....	8

ISO 20000 发展历史

2005 年 5 月 17 日

ISO 国际标准化组织在快速通道投票表决通过基础上

正式接受 BS 15000

成为新的 ISO 标准……

2005 年 12 月 15 日

BS 15000 正式发布成为 IT 服务管理的国际标准 ISO 20000……

ITIL 风靡欧洲

早在 20 世纪 80 年代中期，英国政府部门发现提供给他们 IT 服务质量不佳，要求当时的政府计算机和电信管理局（CCTA）（后来并入英国政府商务部（OGC））进行研究，在“提高 IT 服务质量”这个大方向下，CCTA 组织开发出一套有效的 IT 管理实践方法，并出版了“信息技术基础架构库”，即 ITIL（Information Technology Infrastructure Library）。

ITIL 于 20 世纪 90 年代初很快在欧洲流行起来。到 20 世纪 90 年代中期，ITIL 成为事实上的欧洲 IT 服务管理标准。

BS15000 现世

2001 年，英国标准协会（BSI）在国际 IT 服务管理论坛（ITSMF）年会上正式发布了以 ITIL 为基础的 IT 服务管理英国国家标准 BS 15000。BS15000 是世界上第一个针对 IT 服务管理的国家标准，它提出了一系列相对独立又彼此相互关联的服务管理所需要的管理流程。

BS 15000 包括两个部分。

第一部分是一套正式标准，陈述了企业该如何遵循这套标准，并依靠这套标准通过认证，内容覆盖了如下需要遵循的要素：管理系统、服务规划、流程关系、服务交付、控制、发布。

第二部分是众所周知的“实践指导”，对空洞的需求作了详述，给希望通过该标准的服务提供商，提供了解释和指导。这一部分同样遵循了第一部分的框架，但很少使用术语，并给予了适当的解释。

英国政商办公室已经把审查 BS 15000 的应用情况，作为考查为政府单位提供 IT 服务管理的供应商的一项要求。BS 15000 虽然是国家标准，但已经在几个国家标准体系里被拷贝和采用，如澳大利亚和南非。

快速升级，ISO20000 闯入市场

2002 年 BS 15000 被提交给国际标准化组织（ISO），申请成为 IT 服务管理国际标准。

2005 年 5 月 17 日，ISO 国际标准化组织在之前的快速通道投票表决通过基础上，正式接受 BS 15000，成为新的 ISO 标准。

2005 年 12 月 15 日，BS15000 正式发布成为 IT 服务管理的国际标准 ISO 20000。

ISO 20000 由国际标准化组织(ISO)和国际电工委员会(IEC)共同发布的，因此通常写成 ISO/IEC 20000 形式。

ISO20000 的重要意义

从 BS 15000 到 ISO 20000，从一个国家标准成长为一个国际标准，IT 服务管理的质量标准将在更大的范围内得到推广和实施，将对企业的 IT 服务和业务流程产生更深远的影响。通过 ISO/IEC 20000 标准，将使组织获取大量的业务和财务受益，有助于在既定资源约束下为客户提供优质的服务以满足他们的业务需求，如专业、成本效益和风险受控的服务。

BS15000 VS ISO20000

ISO 20000 是从 BS 15000 延伸而来，两者之间的整体框架没有什么不同；ISO/IEC 20000 和 BS 15000 的差别很小，更改是使其在国际范围更加易用；这些更改集中在格式和结构，使第一部分和第二部分保持一致性、加强了术语的标准化和正文的明晰化。

ISO 20000 体系介绍

ISO/IEC 20000 的执行是以主动预防性方式，确保提供高水平的客户服务来满足业务需求。这些服务管理流程在协定的资源水平内尽可能地提供最好的服务来满足客户的业务需求，例如服务是专业的，成本有效性，以及被理解和全面执行的风险。

ISO/IEC 20000 能使组织了解如何从内部和外部改进其服务质量，它整合了 ISO 管理体系标准基于流程导向的方法（PDCA），如 ISO 9001:2000 和 ISO 14001:2004 等，包括规划（Plan）-执行（Do）-检查（Check）-行动（Act）的循环和持续改善方法论。

第一部分：管理规范（Specification）—IT 服务管理标准介绍

ISO/IEC 20000-1:2005 定义了服务提供者交付管理服务的需求。它可应用于以下情况：

- 1) 被向外提供服务的组织使用；
- 2) 被要求其所有外包服务供应商在同一供应链中一致工作的组织使用；
- 3) 被测度其 IT 服务管理的服务供应商使用；
- 4) 作为正式认证前的评估基础；
- 5) 被需要证明其有能力提供客户所需服务的组织使用；
- 6) 旨在通过管理和提升服务质量流程的有效实施来提升服务组织使用。

ISO/IEC 20000-1:2005 促进了组织采用流程整合的方法，有效地交付管理服务以满足业务和客户的需求。对于期望高效执行 IT 服务管理的组织而言，需要识别并管理大量的相关活动。服务管理流程的整合实施，为持续控制和改善 IT 服务提供了可能。

组织需要以较低的成本获得不断更新的基础设施，以满足他们的业务需求。随着服务外包日益普及，技术选择日益多样的今天，服务提供者必须不断努力来维持高水平的客户服务。由于被动响应，他们没有更多的时间进行规划、培训、检查、研究以及与客户共同工作。结果导致结构化、主动的服务举措难以得到实施。而客户要求服务提供者不断提高其服务质量、降低成本、增加灵活性并对客户的需求做出更快地响应。

相反，有效的服务管理能够交付高水平的客户服务和客户满意度。服务和服务管理对于组织创造价值并且符合成本效益是至关重要的。ISO/IEC 20000 标准能够使服务提供者了解如何提高他们交付给内部或外部客户的服务质量。

ISO/IEC 20000 标准描绘了 IT 服务管理标准与最佳实践之间的区别，这些流程与组织的构成或大小以及组织的名称和结构无关。

ISO/IEC 20000 标准适用于大型或小型的服务提供者。服务管理流程将以有限的资源水平为客户交付最能满足其需求的服务。如：专业的、符合成本效益的、风险受控的服务。

ISO/IEC 20000-1 是服务管理规范，在阅读时应结合 ISO/IEC 20000-2。

第二部分：实施准则（Code of practice）—实践指导

ISO/IEC 20000-2:2005 是基于已被替代的 BS 15000-2 的。实践准则描述了在 BS 15000-1 中服务管理流程的最佳实践。为以最小成本满足业务需求，客户对使用先进设施会不断提出要求，服务提供就越发显得重要了。人们已经意识到服务和服务管理对于帮助组织开源节流的重要性。

由于组织对服务支持的日益依赖，以及技术多样性的现状，服务提供方有可能通过努力

保持客户服务的高水准。服务供应方往往被动工作，很少花时间规划、培训、检查、调查并与客户一同工作，其结果必然导致失败。其失败就源于没有采用系统、主动的工作方式。服务供应商也常常被要求提高服务质量，降低成本、采用更大灵活性和更快反应速度。有效的服务管理能提供高水准的客户服务和较高的客户满意度。

ISO/IEC 20000 系列对流程的最佳实践进行了总结，可适用于不同规模、类型和结构的组织。ISO/IEC 20000 系列适用于大型或小型组织，服务管理流程最佳实践要求并不会因为组织形式不同而被改变。ISO/IEC 20000-2 描述了 IT 服务管理流程质量标准。这些服务管理流程为组织在一定环境中开展业务提供了最佳实践指南，包括提供专业服务、降低成本、调查和控制风险。

在同一流程中，在流程之间和工作团队之间使用各种术语往往会让一个刚接触服务管理的管理者不知所措。对术语的一知半解会阻碍建立有效的组织流程。因此了解 ISO/IEC 20000 术语非常重要。ISO/IEC 20000-2 推荐服务管理者采用一致的术语和统一的方法进行服务管理，这可以为改进服务交付基础，并有助于服务提供者建立一个服务管理框架。ISO/IEC 20000-2 为审计人员提供指南，并可为组织规划服务的改进提供帮助，以便组织通过 ISO/IEC 20000-1 认证。

ISO 20000 认证步骤

取得 ISO 20000 认证主要有以下几个步骤：

1. 准备

- 1) 明确认证的意义；
- 2) 确定 IT 服务管理认证范围；
- 3) 确立愿景，决定服务管理改进的方面与改进的顺序；
- 4) 明确认证活动的参与方面，确定各方所期望的收益；
- 5) 全面地理解认证的内容，明确认证活动对个人和对组织的影响；
- 6) 获取信息：与相似规模、职能的组织交流经验，向咨询顾问、培训提供机构、相关论坛和用户组织咨询；
- 7) 获得高层管理者的支持；
- 8) 获得 ITIL、BS 15000 的知识和文档；
- 9) 选定一家注册认证机构 (RCB)，确认审计的范围。

2. 初步评估与计划制定

- 1) 进行初步的评估、掌握现状；评估：明确需改进的方面；管理在认证过程中的风险。
- 2) 制定整体的计划，获得相关方面的支持与承诺。

3. 缩小差距

- 1) 建立、管理服务改进计划 (PDCA 环) ；
- 2) 根据 ISO 20000/BS 15000-1：《服务管理规范》进行详细的评估；
- 3) 借鉴 ISO 20000/BS 15000-2、ITIL，制定具体的改进计划；
- 4) 实施计划、定期检查。

4. 认证审计准备

- 1) 如有必要，联系注册认证机构(RCB)进行“预审”(pre-audit),为正式的审计预定时间；
- 2) 与注册认证机(RCB)构充分交流以建立对审计范围、审计内容的共同理解；
- 3) 准备审计所需要的“证据”(evidence)：文档，记录，等等。

5. 认证审计

典型的认证审计包括：

- 1) 协定参考标准和审计范围的条款；
- 2) 离场的对文档和流程的评估 ；
- 3) 现场的对员工和流程的审计；
- 4) 审计结果的陈述。

如果达到 ISO 20000/BS 15000 要求，将进行 ISO 20000/BS 15000 认证陈述，颁发证书。

6. 维护

认证的有效期为三年；所以，每三年，需要进行一次全面的认证审计。每年都须由注册认证机构进行“监督审计”，以确保认证质量，确保服务管理的持续改进。组织需要根据 ISO 20000/BS 15000-1 的要求，进行内部审计。

Contact Information

Company: SITC-----上海信息化培训中心

Contact: Ms. Luica Teng 滕 璐

Tel: 021-62126633-6018 **Email:** tengl@sh.cei.gov.cn

Fax: 021-62123450 **MSN:** tenglu_SITC@hotmail.com

Address:上海市信息中心 上海市华山路 1076 号 2 号楼 208

Website: www.information.sh.cn

Work blog: <http://iso20000.spaces.live.com>

免费提供 ISO20000 IT 服务管理国际标准体系培训、咨询、
认证全方面咨询解决方案，欢迎致电 021-62126633-6018！