

福建福州厦门漳州泉州ISO20000信息技术服务管理体系认证条件和申请提交材料

产品名称	福建福州厦门漳州泉州ISO20000信息技术服务管理体系认证条件和申请提交材料
公司名称	厦门文鹤企业管理有限公司
价格	18000.00/件
规格参数	品牌:厦门文鹤 型号:ISO20000认证 产地:福建厦门
公司地址	厦门市集美区珩山街979号201室之一
联系电话	13459288341

产品详情

福建福州厦门漳州泉州ISO20000信息技术服务管理体系认证条件和申请提交材料

一、申请 iso20000信息技术服务管理体系认证的基本条件：

- 1、中国企业持有工商行政管理部门颁发的《企业法人营业执照》、《生产许可证》或等效文件；
- 2、申请方的 IT 服务管理体系已按 ISO/IEC 20000-1:2018 标准的要求建立，并实施运行 3 个月以上；
- 3、至少完成一次内部审核，并进行了管理评审；
- 4、信息技术服务管理体系运行期间及建立体系前的一年内未受到主管部门行政处罚。

二、申请ISO20000认证时，现场审核需要准备以下材料：

- 1、组织法律证明文件，如营业执照及年检证明复印件；
- 2、组织机构代码证书复印件；（已经取消）

3、申请认证体系有效运行的证明文件（如体系文件发布控制表，有时间标记的记录等复印件）；

4、申请组织简介：

1) 组织简介（1000字左右）；

2) 申请组织的主要业务流程；

3) 组织机构图或职能表述文件。

5、申请组织的体系文件，需包含：

1) 服务管理方针和计划；

2) 服务级别协议；

3) 能力管理流程；

4) 服务连续性和可用性管理流程；

5) 服务级别管理流程；

6) 服务报告流程；

7) 信息安全管理流程；

8) IT服务预算和核算流程；

9) 业务关系管理流程；

10) 供方管理流程；

11) 事件管理流程；

12) 问题管理流程；

- 13) 配置管理流程；
- 14) 变更管理流程；
- 15) 发布管理流程；
- 16) 整个体系文件的结构和清单。

ISO20000认证有什么好处？

企业服务管理体系的目标是为企业建立起一套行之有效的以客户为中心的自我完善的体系。在实施认证ISO20000管理体系后，在各个流程中，各个工作岗位上都建立了一个自我完善的循环，工作的策划、执行、检查，以及持续的发现问题改善问题的体系都将建立起来。

使每个员工都拥有问题意识，自觉的发现自己工作当中的问题，并通过系统的解决问题的方法，将问题逐个解决。IT服务提供商通过实施IT服务管理体系，可以获取如下收益：

对内

- (1) 建立IT保障部门一整套行之有效的持续改善机制和内控机制；
- (2) 明确IT保障部门IT管理成本和公司业务战略及IT战略目标的结合点，完善现有IT服务结构和资源配置，使各项IT资源的运用符合业务目标；
- (3) 通过建立优化、透明的管理流程和权责的定义，监控管理流程、进行绩效评价；降低IT保障部门IT运营的风险及进行成本管控。

对外

- (1) 获得业界普遍认同的国际证书ISO20000认证；
- (2) 就服务品质和服务承诺与客户及供应商达成一致，建立和客户及供应商统一的沟通平台；达到相关利益方均满意的IT服务管理目标；
- (3) 提高IT服务的可用性、可靠性和安全性，为业务用户提供高品质的服务；
- (4) 持续优化服务流程，提升服务水准，提高业务满意度；
- (5) 从总体上提高企业IT投资报酬率，提升企业的综合市场服务能力。对于众多IT服务提供商，ISO20000认证的意义并不仅于IT服务符合规程和提高服务质量。它在服务量化，员工绩效考核，衡量IT部门投资回报方面更具有积极的意义。