

济宁ISO20000信息技术服务管理认证-免费询价-政府补贴-一站式服务-发证机构

产品名称	济宁ISO20000信息技术服务管理认证-免费询价-政府补贴-一站式服务-发证机构
公司名称	山东世通国际认证有限公司
价格	.00/件
规格参数	优势:颁发10w+证书 地区:山东各地市 资质:发证机构可带标
公司地址	高新区竹园路2号
联系电话	18300287732 18300287727

产品详情

ISO20000认证咨询常见问题

作为第壹部针对信息技术服务管理(IT Service Management)领域的国际标准，ISO 20000信息技术服务管理体系标准代表了被广泛认可的评估IT服务管理流程的原则基础。

该标准定义了一套全面的、紧密相关的服务管理流程，是衡量全球企业运营和服务管理水平高低的重要标识，被誉为IT服务的“管理圣经”，主要目的是提供建立、实施、运作、监控、评审、维护和改进IT服务管理体系的模型，以用于衡量IT服务内部和外部的整体风险，并评价信息公司的整体水平。

目前，ISO20000已然成为金融机构、电信、高科技产业等管理运营风险不可或缺的重要管理机制。

2018年9月，ISO20000发布新标准(ISO / IEC 20000-1:2018)。在新版标准中，针对性的考虑了信息技术的创新和发展，以及日益丰富和复杂多变的应用环境，提出了基于服务生命周期方法进行符合性评价的要求。

包括多服务供应商环境的服务提供生态系统，更加强调高质量服务管理，涵盖策划和交付，而不是试图统一所有参与方的过程等等；这些要求充分反映了互联网云计算时代IT服务与时俱进、创新求变，强化快速迭代、持续改进。

一、ISO20000认证的好处

企业建立IT服务管理体系的目标是为了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，将问题一个一个的解决。

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：1、保持服务目标与企业业务目标一致，有效的支持业务战略2、建立规范的服务流程，提高信息技术服务和运营效率3、有效及高效地整合和利用信息、基础架构、应用及人员等IT资源4、建立持续改进的服务管理机制，快速应对市场需求，提高客户满意度5、向国际标杆看齐，增强市场竞争力，提高组织声誉，提升投资回报6、控制IT风险及相关的成本，提高与控制IT服务质量、降低长期的服务成本7、灵活应对来自客户、认证机构、内部机构等不同的合规审核要求，增加投资者信心8、对于众多IT服务提供商，ISO20000认证的意义并不仅限于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。

二、ISO20000认证适用范围

ISO/IEC 20000是一个针对管理流程系统的标准，ISO/IEC 20000的认证适合IT服务的提供者，可以内部的IT部门，也可以是外部的服务提供商。在九脑汇学院看来，获取ISO/IEC 20000的认证，意味着提供服务的IT组织，对ISO/IEC 20000中定义的这些管理流程，具有足够好的管理控制力。

适用于以下组织：1、将以其服务进行投标的机构；2、要求供应链中的所有服务提供方采用一致的方法的机构；3、要确定IT服务管理基准的服务提供方；4、独立评估的基础；5、需要证明其可提供满足顾客要求的的能力的组织；6、意欲通过过程的有效应用来监视和提高服务质量，从而改善服务的组织。

三、ISO20000认证咨询流程

1、按照ISO20000标准要求建立体系框架；2、体系建立后，需要运行一段时间，最少三个月，产生三个月的运行记录；3、向认证机构递交审核申请；4、认证机构评估费用和正式审核时间；5、认证机构将进行预审，在正式审核前排除一些重大的确失，同时让客户熟悉审核的方法危险评估，审查方针，范围和采用的程序。检查体系中遗漏和繁琐需要修改的地方；6、认证机构将进行第二阶段审核，主要进行实施审核，查看程序规定的执行情况。认证机构通常将现场审核并给出建议；7、如果能顺利完成审核，在确定清楚认证范围后，发放信息技术服务管理体系证书。在满足持续审核情况下，三年有效。

四、申请ISO20000认证须具备以下条件

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；外国企业持有有关机构的登记注册证明；2、申请方的IT服务管理体系已按ISO/IEC 20000标准的要求建立，并实施运行3个月以上；3、已经按照文件化的体系运行3个月以上，并在进行认证审核前按照文件的要求进行了至少一次管理评审和内部IT服务管理体系审核。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。

在ISO20000认证审核之前，需要准备好这些文件，可以减少很多麻烦：

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；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，需包含但不限于（可以合并）：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。6、申请组织体系文件与ISO/IEC 20000-1:2018（E）要求的文件对照说明；7、申请组织内部审核和管理评审的证明资料；8、申请组织记录保密性或敏感性声明。