

ISO/IEC 20000-1:2018信息技术服务管理体系(SMS)

产品名称	ISO/IEC 20000-1:2018信息技术服务管理体系(SMS)
公司名称	北京大陆航星质量认证中心股份有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	北京市海淀区玉泉路甲12号七层
联系电话	15652133124 15652133124

产品详情

产品概述*

简介

ISO20000 是世界上第一部针对信息技术服务管理（IT Service Management）认可的评估IT服务管理流程的原则的基础。该标准定义了一套全面的、紧密的IT服务管理流程，符合ISO20000标准，从而通过认证。

特点

（1）ISO20000是以流程化管理方式为基础，IT工作被分解成了不同的流程，流程对工作量化的输入输出为员工的工作量化提供了可能。（2）IT对服务提供明确的考核指标，提供完善的报表。对客户满意度等还选用第三方进行调查，也是衡量IT部门价值与投资回报的基础，流程化管理方式为量化管理IT服务好坏的国际公认的标准。用此标准来证明公司的ITSM实施达到了管理的标准化、规范化。（4）企业建立IT服务管理体系的目标是为了企业通过认证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，自觉的发现自一个的解决。

认证好处

（1）获得业界普遍认同的国际认证ISO20000证书；（2）服务质量和服务平台；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，持续优化服务流程，提升服务水平，提高业务满意度；（5）提高项目的可交付率，提升组织/企业的综合竞争力；（7）建立IT部门一整套行之有效的IT服务战略和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、进行绩效评价和其它管理系统，如：信息安全管理体ISMS、质量管理体系ISO9000等，规范工作流程，降低由人员变动导致的风险；（13）提高IT部门相关员部门整体运作及部门间沟通的能力。

必备基本条件*

- 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》
- 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，
- 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文件发布控制表，有时间标记的记录等复印
- 4、申请组织简介：4.1、组织简介或职能表述文件
- 5、申请组织的体系文件，需包含但不**于（可以合并）5.1、服务连续性和可用性管理流程5.5、服务级别管理流程5.6、服务报告流程

提价资料

认证流程*

认证周期*

认证成果展示*

费用与服务*

系管理流程5.10、供方管理流程5.11、事件管理流程5.12、问题管理流程5.13、
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

通常办理周期为2-3个月。注：1.证书*长三年有效，每年需要进行年审，三年
注册。2.认证时间主要取决于认定现场审核及组织前期准备时间的确定，

费用组成：认证/监督费+咨询费认证服务内容：1.提供上门/线上的评估及
体系建设文件。