

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。

ISO20000认证流程

- 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漏项和需要修改的地方，让客户熟悉审核的方法。危险评估和现场审核将同时进行。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。认证机构通常审核期能顺利完竣，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

申请ISO20000认证须具备以下条件

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；外国企业持有关机构的登记注册证明；

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；一次管理评审和内部审核，并在进行认证审核前按照文件的要求进行了至少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。

ISO20000需要准备的资料

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，需包含但不仅限于（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。