

贯标集团-江苏ISO20000信息技术服务管理体系认证咨询实施流程

产品名称	贯标集团-江苏ISO20000信息技术服务管理体系认证咨询实施流程
公司名称	贯标集团--天津公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	天津市滨海高新区华苑产业区梅苑路5号金座广场-3318
联系电话	15502200816 15502200816

产品详情

申请iso20000信息技术服务管理体系认证前，企业内部需要先完成以下咨询流程！

1 开展培训，职能分工1.1 培训1.1.1 动员会

全员ISO20000基础知识培训。

培训目的：了解ISO20000信息技术服务管理体系标准的内容；了解ISO20000信息技术服务管理体系标准的基本要求；了解ISO20000信息技术服务管理体系标准的实施办法了解企业推行ISO20000信息技术服务管理体系意义和计划。学习内容：什么是ISO20000信息技术服务管理体系标准？ISO20000信息技术服务

管理体系标准应该怎样理解？实施ISO20000信息技术服务管理体系的意义？组织实施ISO20000信息技术服务管理体系的计划和要求。

1.1.2 骨干培训培训目的：了解ISO20000信息技术服务管理体系标准的基本内容；领导在体系中的作用；了解为什么要推行ISO20000信息技术服务管理体系；要了解如何推行ISO20000信息技术服务管理体系。

学习内容：ISO20000信息技术服务管理体系标准的结构、原理和内容概述；重要的质量概念；实施标准的指导思想；领导在体系中的作用；IT服务管理体系认证、维护和改进的过程。参加人员：公司总经理、副总经理、各有关部门经理和主管。

1.1.3 文件编写技能培训培训目的：掌握文件编写方法；结合本公司实际如何编制有关文件。学习内容：IT服务管理体系文件总论；IT服务管理体系编写；程序文件编写；工作文件编写；管理计划制定；管理记录。参加人员：企业各有关部门领导、ISO20000工作小组内的成员，专职管理人员。

1.2 建立组织1.2.1 领导小组 ISO20000委员会推行ISO20000信息技术服务管理体系，领导是关键，企业领导应作正确决策，并积极地带头参加这项工作；给出人力和物力支援；成立领导小组，主要领导都应当参与；任命管理代表，负责标准中规定的职责；及时处理有关重大问题；组织管理评审。1.2.2 工作机构为了推行ISO20000信息技术服务管理体系，公司应成立专门工作机构，负责全公司推行ISO20000组织协调工作，作为一个办事核心。应保证：所有各有关部门都能参与工作小组；有专职人员；有骨干力量。骨干人员应对ISO20000信息技术服务管理体系有较全面系统的学习，最好有一定相关工作经验。1.2.3 管理

者代表公司应按标准要求任命管理者代表。应由最高管理者指定；管理者代表应是公司管理层成员；管理者代表应具有如下职责：确保按照标准规定建立、实施和维持IT服务管理体系要求；向管理者报告体系的执行情况，以便评审和改进管理体系；管理者代表的职责还可以包括就IT服务管理体系方面与外部机构的联络。

1.3 系统调查、诊断1.3.1

通过诊断，达到以下目的：现有体系与标准的符合性；找出与标准之间差距；找出形成这些差距原因。