

# 福建广东浙江信息安全管理体系，信息服务管理体系认证

产品名称	福建广东浙江信息安全管理体系，信息服务管理体系认证
公司名称	厦门志在必德管理咨询有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	厦门市思明区前埔社区前村499号205室之一（注册地址）
联系电话	15259245875 13306039715

## 产品详情

福建广东浙江信息安全管理体系，信息服务管理体系认证

iso20000-信息技术服务管理体系

一、申请 iso20000 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；外国企业持有相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 20000-1:2005 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 认证所需提供的材料

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；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

4、申请组织简介：

4.1、组织简介（1000 字左右）4.2、申请组织的主要业务流程4.3、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）5.1、服务管理方针和计划5.2、服务级别协议5.3、能力管理流程5.4、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5.7、信息

安全管理流程5.8、IT服务预算和核算流程5.9、业务关系管理流程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、配置管理流程5.14、变更管理流程5.15、发布管理流程5.16、整个体系文件的结构和清单

6、申请组织体系文件与ISO/IEC 20000-1:2005 (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

### 三、认证条件

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 20000-1:2005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。

### 四、ISO20000信息技术服务管理体系的概念及含义

ISO20000是以流程化管理方式为基础的，IT工作被分解成了不同的流程，每个小部门、每个人的工作都是若干流程中不同工作的组合，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。员工的量化考核这个IT部门的普遍难题得到了初步解决，尤其是服务台的一线员工基本做到了完全的工作量化衡量。流程的量化数据为员工的工作分配，工作成绩的反映提供了基础，同时对于工作人员的责任也有了相应的考核体系。

同时，IT对服务也有了量化指标，建立了量化的质量控制体系，设定了完整准确的考核指标，提供完善的报表。对客户满意度等还选用第三方进行调查，保证数据的可信性。

量化管理不仅是IT部门自身管理的需要，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的实现提供了可能。借用ISO20000，CIO也同时找到了一个衡量IT服务好坏的国际公认的标准。用这么一个标准来证明公司的ITSM实施达到了怎样一个阶段，在一个标准的平台上跟CEO、CIO沟通IT服务管理的标准化、规范化。

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，提供客户满意度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

对于众多IT服务提供商，ISO20000认证的意义并不仅仅限于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。ISO20000是基于ITIL最佳实践与BS15000英标体系进行构建的，并于2005年12月由ISO组织发布的第一部具有国际权威性的IT服务管理体系标准。此套体系规范秉承“以客户为中心，以流程为导向”的服务理念，旨在帮助企业组织能够有效的识别与管理IT服务管理的关键过程，保证在满足客户与业务需求的同时，依照公认的“P-D-C-A”方法论应用，充分发挥IT服务持续改进的能力，最终达到企业组织用最小成本获得最大收益价值的目的

ISO20000体系规范主要包括两大章节，第一章节为IT服务管理规范，包括了5大过程组，分别为服务交付过程、发布过程、解决过程、关系过程、控制过程及过程组所覆盖的13个服务管理流程，并与体系管理职责、文件要求及能力、意识和培训，一同作为体系认证的参考标准。第二章节为IT服务管理实施指南，为体系认证的实施过程提供参照说明。

#### 五、申请ISO20000信息技术服务管理体系认证的条件及费用

1.为什么ISO管理体系的价格差别那么大？ 答：费用这块是根据企业的自身情况而定的，第一个是行业，不一样的行业费用当然不一样。第二个是企业的人数。当然，人数少的企业肯定会便宜一些。第三是看是否是有风险的企业。这种是指危险产品这块。

2.出证时间需要多久？

答：2—3个月的时间。