



中华人民共和国国家标准

GB/T 24405.2—2010/ISO/IEC 20000-2:2005

信息技术 服务管理 第2部分：实践规则

Information technology—Service management—
Part 2: Code of practice

(ISO/IEC 20000-2:2005, IDT)

2010-12-01 发布

2011-04-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 管理体系	1
4 策划和实施服务管理	3
5 策划和实施新服务或变更的服务	5
6 服务交付过程	5
7 关系过程	11
8 解决过程	13
9 控制过程	16
10 发布过程	19
参考文献	22

前 言

GB/T 24405 在《信息技术 服务管理》总标题下,分为如下几部分:

——第 1 部分:规范;

——第 2 部分:实践规则。

本部分为 GB/T 24405 的第 2 部分。

本部分等同采用 ISO/IEC 20000-2:2005《信息技术 服务管理 第 2 部分:实践规则》。

本部分由国家标准化委员会提出。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)归口。

本部分起草单位:中国电子技术标准化研究所、上海宝信软件股份有限公司、山东省标准化研究院、上海三零卫士信息安全技术有限公司、深圳市诚信信息工程研究院、中国生产力促进中心协会、北京三零盛安信息系统有限公司、深圳市爱思拓信息存储技术有限公司、广州新鼎典信息技术有限公司、山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司、深圳市希尔科技有限公司。

本部分主要起草人:韩红强、周平、冯惠、陈在根、丛力群、金桥、程玉宝、艾丽君、杨建军、朱瑞虹、王曙光、曲发川、陈长松、唐尖兵、张建军、曾波、邓超、刘辉、杨晓光、王宝艾、韩硕祥、刘洋、王昱人、张帆、申明星、曹晖、王柏华、王双飞、周楚生、刘燕青、张健、于国华、郝伟、程燕、孙海东。

引 言

作为实践规则,GB/T 24405 的本部分采用指南和建议的形式。本部分不宜作为规范引用,并宜特别关注以确保符合性声明不会引起误解。

本部分宜与 GB/T 24405 的第 1 部分结合起来使用,第 1 部分是与此实践规则相关的规范。

假定将本部分条款的执行委托给有适当资质和有能力的人员。本标准不声称包括一份合同所有必需的条款。本标准的使用者负责正确地应用标准。

对于本标准的符合并不意味着可以免除法律义务。

本部分描述了在 GB/T 24405 的第 1 部分中涵盖的服务管理过程的最佳实践。

由于顾客需要愈加先进的设施(以最小的成本)以满足业务要求,服务交付变得越来越重要。同样应意识到,服务和对于帮助组织产生收入和有成本效益是关键的。

GB/T 24405 的第 1 部分是服务管理的规范,宜与本部分结合起来阅读。

本标准能使服务提供方理解如何提高交付给顾客的服务质量,无论内部或外部的顾客。

随着对支持服务依赖性的逐渐增长,以及可用技术的多样化,服务提供方能尽力维持高水平的顾客服务。若被动地进行工作,他们花费很少的时间策划、培训、评审、调查和为顾客工作,结果导致没有履行采用结构化的、主动的工作实践。

那些同样的服务提供方被要求提高质量、降低成本、灵活性更高、响应顾客更快。有效的服务管理交付更高水准的顾客服务和顾客满意度。

本标准描述了过程的最佳实践之间的区别,这些过程不受组织形式或规模、名称和结构的影响。本标准既可以应用于大规模的、也可以应用于小规模的服务提供方,并且,最佳实践服务管理过程的需求不随组织的形式发生变化,组织的形式提供了管理那些过程的框架。

信息技术 服务管理

第 2 部分: 实践规则

1 范围

GB/T 24405 的本部分描述了业界一致认可的信息技术(IT)服务管理过程的质量标准。为满足顾客的业务要求,这些服务管理过程在协商一致的资源水平内交付可能的最佳服务。即,服务是专业的、经济的,具有的风险是可理解的和可管理的。

用于同一过程以及过程之间和功能组(和职位)之间的术语的多样性,会使得新的管理者对服务管理这个主题感到困惑。错误地理解术语对建立有效的过程可能是一种障碍。依据本标准理解术语有切实和重要的益处。本部分建议服务提供方宜采取通用术语和更一致的方法进行服务管理。标准为改进服务提供了共同的基础,也为服务管理工具的供方提供了使用框架。

作为基于过程的标准,本部分的目的并非用于产品评估。然而,组织在开发服务管理工具、产品和系统时,可以使用 GB/T 24405 的第 1 部分和本部分,以帮助其开发支持服务管理最佳实践的工具、产品和系统。

本部分为审核员提供指南,也为服务提供方策划服务改进或依据 GB/T 24405.1 进行审核提供帮助。

GB/T 24405 的第 1 部分规定了一组相关的服务管理过程,如图 1 所示。

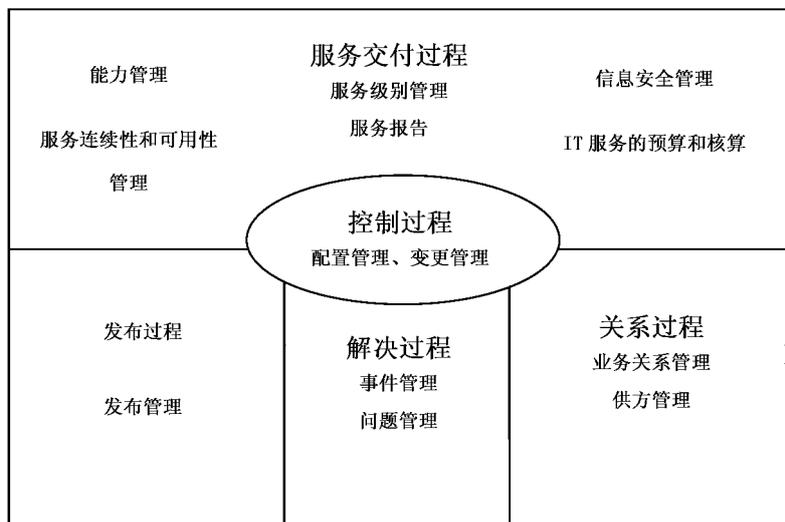


图 1 服务管理过程

2 术语和定义

GB/T 24405.1 中的术语和定义适用于本部分。

3 管理体系

目标:提供一个管理体系,包括方针和框架,以有效管理和实施所有 IT 服务。

3.1 管理职责

确保采用和保持最佳实践过程的管理任务,是任何服务提供方满足 GB/T 24405.1 要求的基础。