



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 信息技术服务 服务管理 第 1 部分：通用要求

Information technology service—manage

Part1:General requirements

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 组织的背景环境 ..... 2

    4.1 理解组织及其背景环境 ..... 2

    4.2 理解相关方的需求和期望 ..... 2

    4.3 确定信息技术服务管理体系的范围 ..... 2

    4.4 信息技术服务管理体系 ..... 3

5 领导作用 ..... 3

    5.1 领导作用与承诺 ..... 3

    5.2 信息技术服务管理方针 ..... 4

    5.3 职责与协调沟通 ..... 4

6 策划 ..... 4

    6.1 风险和机遇的应对措施 ..... 4

    6.2 服务目标及其服务管理体系的策划 ..... 5

    6.3 变更的策划 ..... 6

7 支持 ..... 6

    7.1 总则 ..... 6

    7.2 资金投入 ..... 6

    7.3 人力资源和人员意识 ..... 6

    7.4 设备设施 ..... 6

    7.5 信息资源 ..... 7

    7.6 存档信息 ..... 7

8 运行 ..... 8

    8.1 运行策划 ..... 8

    8.2 市场需求的确定 ..... 8

    8.3 服务的设计与开发 ..... 9

    8.4 服务部署 ..... 9

    8.5 服务运营 ..... 9

    8.6 服务验收 ..... 10

    8.7 服务终止 ..... 10

    8.8 外部供应的产品和服务的控制 ..... 11

9 绩效评价 ..... 11

9.1 监视、测量、分析和评价 ..... 11

9.2 内部审核 ..... 12

9.3 管理评审 ..... 12

10 持续改进 ..... 13

10.1 不符合与纠正措施 ..... 13

10.2 改进 ..... 13

## 前 言

本标准按照GB/T1.1-2009给出的规则起草。

（报批稿：专利的说明）本标准的某些内容可能涉及专利，本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由工业和信息化部软件服务业司提出。

本标准由全国信息技术标准化技术委员会归口。

本标准负责起草单位：北京华胜天成科技股份有限公司、北京信城通数码科技股份有限公司、四川久远银海软件股份有限公司、大连华信计算机技术股份有限公司、上海北宙企业管理咨询有限公司、神州数码系统集成服务有限公司、大连软件行业协会、联通系统集成有限公司、中金数据系统有限公司、首都信息发展股份有限公司、深圳市紫金支点技术股份有限公司、北京大唐高鸿数据网络技术有限公司、北京先进数通信息技术股份公司、通号通信信息集团有限公司、江苏新世纪信息有限公司、北京银信长远科技股份有限公司、西安未来国际信息股份有限公司、北京神州泰岳软件股份有限公司、杭州新世纪电子科技有限公司、山西天地科技有限公司、北京荣之联科技股份有限公司、沈阳昂立信息技术有限公司、北京融科华创科技发展有限公司、北京趋势引领信息咨询有限公司、天津开发区华普惠城网络科技有限公司、北京护航科技有限公司、北京京东世纪贸易有限公司、广州南天电脑系统有限公司。

本标准主要起草人：秦佩君、刘玲、孙佩、宋跃武、刘宏、任佳、张引、郑云波、丁宗安、刘越南、吴芸、尹正茹、白璐、马超、刘颀、崔勇、李瑾、谢冬梅、刘文静、赵勇祥、师岳、胡志强、江龙韬、于浩、韦鸽、王庆磊、潘纯峰、朱金金、王英娣、李芳、王骏、于超、苏晓婷、连玉兰、杨红明。

# 信息技术服务 服务管理 第1部分：通用要求

## 1 范围

本标准规定了信息技术服务管理体系的通用要求，这些要求包括IT服务管理体系的建立、实施、保持和改进。本标准适用于对外或对内提供IT服务管理活动的各种规模、各种类型的组织，包括：

- a) 从服务提供方寻求服务并确保其服务需求会得到满足的组织；
- b) 要求对所有服务提供方，包括供应链中的各方，采用一致方法的组织；
- c) 意图证实其服务的设计、转换、运营、交付和改进能力满足服务需求的服务提供方；
- d) 监视、测量和评审其服务管理过程和服务质量的服务提供方；
- e) 通过服务管理体系的有效实施和运行来改进服务设计、转换、运营和交付的服务提供方；
- f) 以此作为评估服务提供方的服务管理体系是否满足本标准要求的第三方评估机构。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的引用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括任何修订）适用于本文件。

- GB/T28827.1-2012 信息技术服务 运行维护 第一部分：通用要求
- GB/T 29264-2012 信息技术服务 分类与代码
- GB/T24405.1-2009 信息技术服务管理(第1部分)：规范

## 3 术语和定义

GB/T28827.1-2012中所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 客户

与服务提供方签订服务合同/协议的组织或组织的一部分，可以不是服务的直接受众。

### 3.2

#### 用户

接受单个或多个服务的组织或组织的一部分，是服务的直接受众。

### 3.3

#### 技术

为达成信息技术服务管理目的所组成的技能、方法、手段、工具、知识或规则的组合。

[改写自信息化和工业化融合管理体系 要求（试行）3.3]。

### 3.4

## 信息资源

在企业提供信息技术服务的经营和管理活动中所产生、搜集、处理、存储、传输和使用的数据、信息、知识等资源的总和。

[改写自信息化和工业化融合管理体系 要求（试行）3.4]。

### 3.5

## 服务终止

服务终止包括“正常终止”与“异常终止”。“正常终止”指在约定时间内完成服务，服务正常结束；“异常终止”指在约定时间内无法完成既定服务，导致服务提前异常结束。

## 4 组织的背景环境

### 4.1 理解组织及其背景环境

组织应识别并确定与组织的目标战略方向有关的、而且会影响组织实现IT服务管理体系预期结果的能力的内部和外部事宜。需要时，组织应更新这些信息。

在确定这些相关的内部和外部事宜时，组织应考虑以下方面：

- a) 可能对组织的信息技术服务管理目标造成影响的变化和趋势；
- b) 与相关方的关系，以及相关方的理念、价值观；
- c) 组织管理、战略优先、内部政策和承诺；
- d) IT 状况和发展趋势；
- e) 资源的获得和优先供给；
- f) 信息技术服务与其应用的业务领域的相互影响。

注1：外部环境可以考虑法律、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境方面，不管是国际、国家、地区或本地。

注2：内部环境可以考虑组织的理念、价值观和文化。

### 4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定信息技术服务管理体系的相关方，识别相关方的要求，并理解和满足相关方的需求和期望。组织应考虑以下相关方：

- a) 客户；
- b) 用户；
- c) 服务的供方；
- d) 监管机构；
- e) 其他。

### 4.3 确定信息技术服务管理体系的范围

组织应确定信息技术服务管理体系的边界和适用性，以确定其范围。在确定信息技术服务管理体系范围时，组织应考虑：

- a) 标准 4.1 条款中提到的内部和外部事宜；
- b) 标准 4.2 条款的要求。

信息技术服务管理体系的范围应描述为组织所包含的服务、主要过程和地点。

本标准中的全部要求是通用的，意图在于对所有的服务提供方都适用，而不论其类型、规模以及交付的服务性质。无论服务提供方的组织性质如何，宣称符合本标准的服务提供方对条款的任何裁剪都是不可接受的。组织应对外包方进行服务提供过程的管理。

信息技术服务管理体系范围应形成文件。

注：外包方可以是组织信息技术服务管理体系之外的供方或兄弟组织。

## 4.4 信息技术服务管理体系

### 4.4.1 总则

组织应按本标准的要求建立、实施、监督、测量、保持和改进信息技术服务管理体系。

### 4.4.2 过程方法

组织应将过程方法应用于信息技术服务管理体系。组织应：

- a) 确定信息技术服务管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用；
- b) 确定每个过程所需的输入和期望的输出；
- c) 确定这些过程的顺序和相互作用；
- d) 确定产生非预期的输出或过程失效对产品、服务和客户满意带来的风险；
- e) 确定所需的准则、方法、测量及相关的绩效指标，以确保这些过程的有效运行和控制；
- f) 确定和提供资源；
- g) 规定职责和权限；
- h) 实施所需的措施以实现策划的结果；
- i) 监测、分析这些过程，必要时实施变更，以确保过程持续产生期望的结果；
- j) 确保持续改进这些过程。

注：针对运行维护类型的服务其最佳实践能力模型参见GB/T28827.1-2012 4运行维护服务能力模型

## 5 领导作用

### 5.1 领导作用与承诺

#### 5.1.1 针对信息技术服务管理体系的领导作用与承诺

最高管理者应通过以下方面来证实其对信息技术服务管理体系的领导作用与承诺：

- a) 向全员传达信息技术服务对组织战略实现的重要性和必要性；
- b) 确保信息技术服务方针和目标得到建立，并与组织的战略方向保持一致；
- c) 确保信息技术服务管理体系要求与组织的业务融合；
- d) 建立信息技术服务管理的职责与协调机制；
- e) 提供信息技术服务管理所需资源；
- f) 将信息技术服务管理作为组织管理评审的组成部分；
- g) 信息技术服务得到持续改进和创新。

#### 5.1.2 针对客户需求和期望的领导作用与承诺

最高管理者应通过以下方面来证实其针对以客户为关注焦点的领导作用和承诺：

- a) 识别可能影响信息技术服务符合性、客户满意的风险，并制定应对措施。
- b) 客户要求得到确定和满足。

- c) 保持和提高稳定提供满足客户和相关法规要求的信息技术服务的能力。
- d) 保持对客户满意的持续关注。

## 5.2 信息技术服务管理方针

最高管理者应制定信息技术服务管理方针。该方针应：

- a) 与组织的战略保持一致；
- b) 提供制定和评审信息技术服务目标的框架；
- c) 包括对满足适用要求的承诺；
- d) 包括对持续改进服务管理体系的承诺。

信息技术服务管理方针应：

- a) 形成文件；
- b) 在组织内得到沟通；
- c) 适用时，可为相关方所获取；
- d) 在持续适宜性方面得到评审。

注：信息技术服务管理原则可作为信息技术服务管理方针的基础。

## 5.3 职责与协调沟通

最高管理者应确保组织内相关的职责、权限得到规定和沟通。最高管理者应对信息技术服务管理体系的有效性负责，并规定职责和权限以便：

- a) 确保服务管理体系符合本标准的要求；
- b) 确保过程相互作用并产生期望的结果；
- c) 向最高管理者报告服务管理体系的绩效和任何改进的需求；
- d) 确保在整个组织内提高满足客户要求的意识。

### 5.3.1 职责和权限

最高管理者应围绕信息技术服务管理的方针和目标，确保有关的职责和权限得到合理划分、规定，并得到有效沟通和有效实施。

### 5.3.2 协调与沟通机制

最高管理者应确保：

- a) 在组织内建立适当的协调机制，对信息技术服务管理体系建立、实施、保持和改进进行协调；
- b) 在组织内部和外部建立适当的沟通过程，对信息技术服务管理体系的有效性进行沟通。

## 6 策划

### 6.1 风险和机遇的应对措施

策划信息技术服务管理体系时，组织应考虑理解4.1和4.2的要求，确定需应对的风险和机遇，以便：

- a) 确保服务管理体系实现期望的结果；
- b) 确保组织能稳定地提供符合要求的服务和客户满意；
- c) 预防或减少非预期的影响；
- d) 实现持续改进。

组织应策划：



- a) 应对风险和机遇的措施；
- b) 在 IT 服务管理体系中如何整合和实施这些措施；
- c) 如何评估这些措施的有效性。

注：可选的风险应对措施包括风险规避、风险转移、风险降低、风险接受等。

## 6.2 服务目标及其服务管理体系的策划

### 6.2.1 服务目标

组织应在相关职能、层次、过程上建立服务目标，并形成文件。

服务目标应：

- a) 符合适用的法律、法规及要求；
- b) 可度量（可行时）；
- c) 满足产品和服务的符合性；
- d) 包含客户满意度；
- e) 得到监测；
- f) 得到沟通；
- g) 适当时进行更新。

### 6.2.2 服务管理体系策划

组织应对信息技术服务管理体系进行策划并形成文件，以保障服务目标的实现，并遵循4.4.2管理体系的过程方法。

服务管理体系策划的输入宜包括：

- a) 服务方针；
- b) 服务目标；
- c) 市场环境分析结果；
- d) 适用的法律、法规及要求；
- e) 外部信息技术发展趋势；
- f) 业务需求和目标；
- g) 相关方的需求和期望；
- h) 技术、业务流程、组织结构现状；
- i) 基础条件和资源现状；
- j) 业务的风险控制；
- k) 服务管理体系范围；
- l) 服务管理体系采用的过程方法。

服务管理体系策划的输出应形成文件，包括：

- a) 体系框架；
- b) 业务流程；
- c) 组织结构；
- d) 所需的资源。
- e) 管理体系岗位角色、职责能力指标、测量与评价；
- f) 管理体系程序文件、作业指导书、记录的要求；
- g) 管理体系进度计划；
- h) 管理体系能力指标、测量与评价。

组织应对策划输出进行评审，策划应获得授权管理者的批准。

### 6.3 变更的策划

组织应识别和确定服务管理体系变更的需求和机会，对服务管理体系变更进行策划和实施，以保持和改进服务管理体系绩效。

组织应有计划、系统地进行管理体系变更，识别风险和机遇，确保服务管理体系的充分性、适宜性和有效性，并考虑对变更的潜在后果进行评价。

变更的评价结果、批注信息应形成文件。

## 7 支持

### 7.1 总则

组织应识别并提供建立、实施、保持和持续IT服务管理体系所需要的基础条件和内外部资源。基础条件和内外部资源应与企业信息技术服务业务发展战略、信息技术服务管理的目标与方针保持一致。

组织应确保有效提供、配置、评估、优化和维护这些基础条件和资源。

### 7.2 资金投入

组织应：

- a) 确保向客户承诺的服务有足够的资金支持；
- b) 评审资金投入的合理性及适度性；
- c) 监管资金的使用过程。

### 7.3 人力资源和人员意识

组织应为信息技术服务管理体系的有效运行提供必要的人员。组织应：

- a) 确保员工理解组织的信息技术服务管理目标和方针，充分参与并了解其职责和活动对信息技术服务管理的有效性的贡献，包括改进信息技术服务管理绩效带来的益处，以及不符合信息技术服务管理要求带来的后果；
- b) 确定从事影响信息技术服务绩效的人员所需的能力；
- c) 采取适用的措施确保上述人员在教育、知识、技能和经验的基础上能够胜任工作，适宜时评价所采取措施的有效性；
- d) 建立、保持和改进相应机制，确保有足够的人员，以持续满足与客户约定的当前和未来的信息技术服务需求和法律法规要求；
- e) 建立、保持和改进信息技术服务管理体系及人员的评价机制，确保体系的有效性；
- f) 保持培训、知识、技能和经验、激励以及所采取的其他措施的适当记录。

注：适用的措施可能包括新员工招聘、为现有员工提供培训、指导或重新分配工作，雇用或签约有能力的人员。

### 7.4 设备设施

组织应建立、实施、保持和持续改进信息技术服务所需要的设备和设施，并应定期评价设备设施满足信息技术服务业务的适宜性、可用性、可维护性、安全性、保密性和有效性。设备设施包括：

- a) 建筑物和相关的设施；
- b) IT 相关设备（包括硬件、软件、工具）；
- c) 运输、通讯和信息系統；

d) 其他。

组织应识别和评价信息技术服务相关设备设施的风险，并采取措施降低风险，必要时制定应急预案。

## 7.5 信息资源

组织应采取适当措施和利用必要的技术手段，确定并收集信息技术服务提供过程中的数据，将其转化为组织所需的信息，选择适宜的知识管理策略，建立并维护组织的知识资产。

组织应：

- a) 确定、提供和维护与信息技术服务管理相关的监视和测量设备，并确保其满足使用要求；
- b) 识别、研究、采集、获取、存储信息并提炼转化为知识；
- c) 对知识进行统一管理，确保知识得到保持、保护及受控共享；
- d) 确保信息资源的准确性、及时性、安全性和保密性。

注 1：监视和测量设备可包括测量设备和评价方法（例如：调查问卷）。

注 2：对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前对监视和测量设备进行校准和（或）检定。

注 3：在软件实施服务中所采用监视和测量装置可包括：用于测试软件产品的数据、软件工具（例如用天模拟、性能数据采集、资源利用和内容信息的工具）、计算机硬件、将软件与硬件进行连接的测试设备。

## 7.6 存档信息

### 7.6.1 总则

组织的信息技术服务管理体系应包括：

- a) 本标准要求的文件化的存档信息；
- b) 组织为有效实施信息技术服务管理体系绩效所确定的必要的存档（文件化）信息。

注：不同组织的信息技术服务管理体系的文件化信息的详略程度取决于：组织的规模及其活动、过程、产品和服务的类型；过程的复杂性及其相互作用；人员的能力。

### 7.6.2 创建和更新

创建和更新存档信息时，组织应确保合适的：

- a) 标识和描述（如 标题、日期、作者、编号）；
- b) 格式（例如：语言、软件版本、图形）和介质（例如：纸质、电子介质）；
- c) 对适用性和充分性的评审和批准。

### 7.6.3 存档信息的管理

信息技术服务管理体系和本标准所要求的存档信息应受控以确保：

- a) 在需要使用的地点和时间是可用的和适宜的；
- b) 得到切实的保护（例如 丧失机密性，使用不当或失去完整性）。

应用时，组织应采取以下措施对文件化信息进行控制：

- a) 分发、访问、获取和使用；
- b) 存储和保护，包括对可读性的保护；
- c) 变更控制（例如：版本控制）；
- d) 保留和处置；
- e) 防止作废存档信息的非预期使用。

组织所确定的策划和运行信息技术服务管理体系所需的外来文件应确保得到识别和控制。

## 8 运行

### 8.1 运行策划

组织应以服务管理体系有效运行和客户满意为目标，对组织的信息技术服务能力进行策划，包含服务目录、服务所需的人员、过程、技术及资源等。明确实施方案和预期效果，在实施过程中应：

- a) 确定服务应达到的目标和要求；
- b) 建立全服务生命周期的过程准则；
- c) 策划服务内容，并形成服务目录，服务目录应包括服务和服务组件之间的关系；
- d) 建立信息技术服务的组织结构，明确角色、职责和权限；
- e) 确定所需的人员、技术、信息和财务资源，形成服务管理计划；
- f) 建立与服务相适应的绩效指标体系和服务保障机制；
- g) 识别运行过程中的任何风险，并建立与服务的符合性和客户满意的潜在影响相适应的应对措施以减轻任何不良影响。

组织应对策划的输出进行评审，策划应得到授权管理者的批准。

组织应识别策划的变更，应对策划的变更进行适当的评审，并在实施前得到批准。策划的变更及其评审结果和必要措施应予以记录。

### 8.2 市场需求的确定

#### 8.2.1 总则

组织应确定与策划的信息技术服务有关的内部和外部沟通所需的过程，以明确顾客对服务的要求。该过程至少包括沟通的内容、时机和对象。

注1：“顾客”指当前的或潜在的用户或客户。

注2：组织可与其他相关方沟通以确定对服务的附加要求（见4.2）。

#### 8.2.2 与服务有关的要求的确定

组织应建立、实施和保持与服务有关的要求的确定过程，以满足顾客的需求以及指导自身提升服务、质量及服务交付能力。组织应确定：

- a) 顾客对服务明示及隐含的需求；
- b) 顾客对服务交付质量、服务运行、服务终止活动的要求；
- c) 适用服务的法律法规要求；
- d) 其他必要的任何附加要求。

注：附加要求可包含由有关的相关方提出的要求。

#### 8.2.3 与服务有关的要求的评审

组织应对服务有关的要求进行评审，以确保：

- a) 服务有关的要求满足市场的需求和客户的要求；
- b) 组织有能力满足规定的要求。

评审结果的信息应形成文件。

若服务要求发生变更，组织应确保相关文件信息得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。

### 8.3 服务的设计与开发

组织应根据业务战略、运营模式及业务流程的特点，确定所需要的服务组件和关键要素，对组织结构及团队建设、管理流程、技术需求及开发、资源等进行全面系统的规划，以确保为需方提供满足其业务需求的IT服务。

应依据业务战略、服务需求和服务目标制订符合组织战略的服务目录、策略、流程及文档，明确达成组织既定目标所需的资源和预算，同时还应明确服务设计与开发的风险以及对服务质量的管理、评价和改进方法。

服务设计和开发的输出应形成文档化信息，应包括：

- a) 服务的名称、适用范围和交付内容；
- b) 服务流程及服务团队；
- c) 完成服务部署所需的组织方式；
- d) 对服务质量的度量指标或服务级别定义；
- e) 服务交付验收标准；
- f) 服务交付方式及交付物成果说明；
- g) 服务的计量和计费方式。

组织应确保服务设计和开发的结果得到管理层的承诺和支持；

组织应确保服务设计和开发的结果得到相关干系人的理解和支持；

组织应确保服务设计和开发的结果得到测量、分析、评审和改进。

### 8.4 服务部署

组织应依据所策划的服务方针、目标和策略，将设计和开发的新的或者变更的信息技术服务部署到生产运营环境中。组织应：

- a) 确定服务所需的组织结构、人员能力或资格、职责和权限；
- b) 确保所需资金、设备设施、信息资源和供方资源的可用性和连续性；
- c) 确定与组织内部和外部服务相关人沟通的过程并保持相关记录；
- d) 评价新的或变更的服务对信息技术服务管理体系的影响，确保信息技术服务管理体系的有效性；
- e) 必要时获得表述部署活动的操作程序或作业指导书；
- f) 建立部署计划，确保部署活动可被跟踪、验证，并且在必要的情况下可回退；
- g) 识别、记录与部署活动有关的预期偏差和风险，适宜时采取纠正措施；
- h) 确定可监视和测量的服务部署移交过程和要求，例如：文件信息移交、知识移交、技能移交、基线移交和模拟环境移交。

### 8.5 服务运营

组织应按服务要求、合同或协议要求以及顾客需求对人员、资源、技术和过程等进行策划和实施。组织应对服务进行监控，识别、分类并报告服务支持系统的异常、缺陷和故障，并对系统的运行使用提供支持。包括：

- a) 识别服务合同/协议的要求，并与客户和相关方协商明确服务终止的条件、责任与风险；
- b) 制定、评审和实施服务交付计划；
- c) 建立和实施与相关方的沟通计划；

- d) 建立组织，确定岗位职责；
- e) 建立实施过程准则，并按过程准则实施管理活动，输出符合策划要求的文件信息；
- f) 保持和维护必要的设备设施、信息资源；
- g) 采用合理的技术；
- h) 确保提供充分的文件信息，以确信服务运营过程按策划的要求实施并可追溯；
- i) 制定、测量和评价质量评价指标；
- j) 识别风险和机遇，必要时实施应对措施。

组织应控制服务运营过程的变更，评价非预期变更的后果，必要时采取控制措施减轻不良影响。

组织应确保由外部供方实施的职能或过程得到控制。

## 8.6 服务验收

组织应考虑服务验收相关的成功要素并实施，以确保服务验收效率与效果。

组织应确定服务验收过程，明确服务相关方的职责，确认服务验收范围与质量要求。

组织应与客户就服务验收标准达成一致，以防止其非预期的验收对服务相关方造成的不良影响。

组织应在受控条件下进行服务验收。适用时，受控条件应包括：

- a) 按服务合同或协议要求准备服务验收交付物；
- b) 确认验收交付物的完整性和准确性，归档并纳入组织知识资产库；
- c) 组建服务相关方验收小组评审验收交付物，并针对验收不合格项进行返工和处理；
- d) 验收合格后正式签署服务验收合格文件。

## 8.7 服务终止

在服务进入正常终止阶段时，应对服务进行验收，参见8.6。当服务出现下列条件之一时，可考虑异常终止服务：

- a) 约定期限内，人员能力无法达到客户要求；
- b) 无法获得足够的资源以保证服务的持续；
- c) 由于各种原因导致无限期拖长；
- d) 服务过程中出现了环境变化所产生的负面影响；
- e) 双方协定未达成绩约服务和变更服务事项。

组织应按服务合同或协议中规定的服务终止提醒时间要求及时通知客户及相关方。

当采用服务异常终止方式时，应综合考虑影响服务终止的决定因素，制定并执行服务终止决策，处理好终止后的事务。

组织应与客户和相关方签署服务终止确认文件。服务终止确认文件应包括：

- a) 终止的服务清单，可包括：服务项、状态等；
- b) 终止的服务内容，可包括：用户数据清理、资源释放等；
- c) 终止的服务原因与说明；
- d) 客户和相关方应履行的事项。

## 8.8 外部供应的产品和服务的控制

### 8.8.1 总则

组织应确保外部提供的产品和服务满足来自于客户或内部规定的要求，这些要求包括：技术要求、资源要求、质量要求、交付时间要求等。

注1：当组织安排由外部供方实施其职能和过程时，这就意味由外部提供产品和（或）服务。

注2：当所采购的辅助性软件产品、设施、设备等对信息技术服务管理的最终交付影响较大时，组织可按本条款控制。

### 8.8.2 外部供方的控制类型和程度

对外部供方的控制类型包括：

- a) 由外部供方提供检验/检测证明；
- b) 到外部供方进行审核；
- c) 对外部供方开展监理；
- d) 与外部供方共同开展工作，并承担管理职责。

对外部供方及其供应的过程、产品和服务的控制类型和程度取决于：

- a) 识别的风险及其潜在影响；
- b) 组织与外部供方对外部供应过程控制的分担程度；
- c) 潜在的控制能力。

组织应根据组织的要求，建立和实施对外部供方的评价、选择和重新评价的准则。

评价准则应根据供方提供产品和服务的重要程度、供方的产品和服务类别（软件开发、人力资源、电子设备等）、外包的内容、供方的服务能力和服务质量管理水平等进行制定。

组织应正确应用评价准则，明确对外部供方进行评价的范围、内容、频次、方法、实施过程、评价结果呈现等内容。

当供方在提供产品或服务中出现问题时，组织应有相应措施以保证采购产品或服务持续符合要求，这些措施包括与供方沟通、加强采购验证、限制或停止与供方合作等。

评价结果的信息应形成文件。

组织应对评价结果进行统计分析。

注：重新评价指对已提供过产品和服务的供方的业绩进行评价，从而决定是否继续选择该供方为合格供方。

## 9 绩效评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价

#### 9.1.1 总则

组织应评价信息技术服务的绩效和信息技术服务管理体系的有效性。

组织应确定：

- a) 需要被监视和测量的内容；
- b) 监视、测量和评价的方法，适用时确保结果有效；
- c) 执行监视和测量的时机或者时间；
- d) 执行监视和测量的负责人或团队；
- e) 对监视和测量的结果进行分析的时间和人员。

组织应保留适当的文件化信息作为监视和测量结果的证据。

### 9.1.2 客户满意

组织应通过适当方式获得客户对所提供产品或服务的满足程度的数据。

适用时，组织应获取以下方面的数据：

- a) 客户反馈；
- b) 客户对组织及其产品和服务的意见和感受。

应确定获取和利用这些数据的方法。

组织应评价获取的数据，以确定增强客户满意的机会。

### 9.2 内部审核

组织应按照策划的时间间隔（每年至少执行一次）进行内部审核，以确定信息技术服务管理体系是否符合组织对信息技术服务管理体系的要求和本标准的要求，并得到有效地实施和维护。

组织应：

- a) 策划、制定、实施和维护一个或多个审核方案。该方案应包括审核的频次、方法、职责、审核计划的要求和审核报告的要求，并应考虑服务目标、相关过程的重要性、客户反馈、变更的影响和以往审核的结果；
- b) 确定每次审核的准则和范围；
- c) 挑选审核员实施审核，确保审核过程的客观性和公正性；
- d) 确保将审核结果向相关管理者报告。

组织应保存审核方案实施和审核结果的文件化的信息。

### 9.3 管理评审

最高管理者应按策划的时间间隔（每年至少执行一次）评审信息技术服务管理体系，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审策划和实施时，应考虑业务环境的变化，并与组织的战略方向保持一致。

管理评审应考虑以下方面：

- a) 以往管理评审要求采取措施的状态；
- b) 与信息技术服务管理体系有关的外部或内部的变更；
- c) 信息技术服务管理体系绩效的信息，包括以下方面的趋势和指标：
  - 1) 不符合与纠正措施；
  - 2) 监视和测量结果；
  - 3) 审核结果；
  - 4) 客户反馈；
  - 5) 外部供方的问题；
  - 6) 过程绩效和服务绩效。
- d) 改进的机会。

管理评审的输出应包括以下相关的决定：

- a) 改进的机会；
- b) 对信息技术服务管理体系变更的需求。

组织应保存文件化信息作为管理评审的证据。



## 10 持续改进

### 10.1 不符合与纠正措施

组织应建立持续改进的机制，针对已识别的不符合项制定和实施纠正措施，并评审这些措施的有效性，持续改进信息技术服务管理体系。

当发生不符合时，组织应：

- a) 识别不符合；
- b) 对不符合做出反馈，适当时：
  - 1) 采取措施进行控制和纠正；
  - 2) 对结果进行处理。
- c) 评估为消除不符合的原因所采取措施的需求，为防止不符合在别处出现或者再现，可采取下列方法：
  - 1) 评审不符合；
  - 2) 确定引起不符合的原因；
  - 3) 确定是否存在或者有可能出现类似不符合；
  - 4) 评估纠正措施的必要性以确保不符合不会重复或在别的地方出现；
  - 5) 评审所采取的任何纠正措施的有效性；
- d) 实施需要的任何纠正措施；
- e) 必要时，对IT服务管理体系进行变更。

组织应保留文件化的信息作为持续改进的证据。

### 10.2 改进

组织应持续改进其信息技术服务管理体系、过程、产品和服务，通过以下方面识别改进机会：

- a) 数据分析的结果。
- b) 组织的变更。
- c) 识别的风险的变更（见 6.1）。
- d) 新的机遇。
- e) 背景环境或客户需求的变化。

组织应评价、确定优先次序及决定需实施的改进。

---