

---

## 目录

一、IT 服务规划设计.....	3
1.1 服务目录的结构和内容，服务目录的设计.....	3
1.2 服务级别协议的内容，服务级别协议的设计.....	5
1.3 服务需求识别的目的、活动和关键成功因素.....	5
1.4 IT 服务方案设计涉及的主要内容.....	6
二、IT 服务部署实施.....	11
2.1 IT 服务部署实施要素.....	12
2.2 IT 服务部署实施方法.....	14
三 IT 服务运营管理.....	18
3.1 人员要素管理.....	18
3.2 资源要素管理.....	20
3.3 技术要素管理.....	21
3.4 过程要素管理.....	21
四 IT 服务持续改进.....	22
4.1 服务测量.....	22
4.2 服务回顾.....	23
4.3 服务改进.....	25
五、监督管理.....	26
5.1 常见运维质量管理活动.....	26
5.2 信息安全管理、知识和活动.....	27

---

## 一、IT 服务规划设计

**规划设计的主要目的：**

- (1)、设计满足业务需求的 IT 服务
- (2)、设计 SLA，测量方法和指标
- (3)、设计服务过程及其控制方法
- (4)、规划服务组织架构、人员编制、岗位及任职要求
- (5)、识别风险、并定义风险控制措施和机制
- (6)、识别和规划支持服务所需的 技术和资源
- (7)、评估 IT 服务成本，制定预算，控制成本
- (8)、制订质量管理计划，以全面提高服务质量

**益处：**

- (1)、减少总体拥有成本
- (2)、使新的或变更的服务实施更加便利
- (3)、改进服务流程
- (4)、提升服务管理
- (5)、服务执行更有效
- (6)、服务管理更有效

### 1.1 服务目录的结构和内容，服务目录的设计

**目的：**促使 IT 部门与客户之间建立起一种长期稳固的关系。

- (1)、促进部门同外部及内部沟通。
- (2)、对业务要求和挑战有更好的理解。
- (3)、能有效的把适当的成本分配给某个具体的业务部门、单位。
- (4)、服务供方能积极、有效的改变终端用户的消费量及消费行为。

---

(5)、增强客户的需求意识，提高 IT 服务供方的市场可视性。

(6)、提高 IT 服务和流程效率。

(7)、把 IT 资源重新分派到核心业务系统中。

(8)、降低服务提供的出错率。

(9)、降低 IT 部门的操作成本。

**活动：**

(1)、确定小组成员。

(2)、列举服务清单。

(3)、服务分类和编码。

(4)、服务项详细描述。

(5)、评审并发布服务目录。

(6)、完善服务目录。

**变量及促进因素：**

(1)、对服务进行统一收费。

(2)、确定服务使用费或基于服务能力的收费额。

(3)、增加循环过程中消费的数量或单元。

(4)、确定相似服务提供时的优先次序。

(5)、获取新的服务或添加附加客户时的流程和程序。

**关键成功因素：**

(1)、确保向需方提供的每个服务都是独立的，不是某个大服务的一部分。

(2)、可以根据客户的需求和内部情况，对服务内容进行控制和衡量。

(3)、服务成本可以根据客户需求的不同而进行改变。

(4)、客户容易感受和认可对服务成本有较大影响的服务。

---

## 1.2 服务级别协议的内容，服务级别协议的设计

**框架：**需方 供方 第三方 项目名称 生效时间 终止时间 服务简介 服务时间 服务受理渠道 投诉渠道  
服务交付计划 服务交付方式 服务交付内容 供方人员 需方接口 第三方接口 供方服务流程 第三方服务  
流程 服务交付成果 保密要求 服务考核要求 协议变更控制 各方代表签字

**内容：**双方 服务名称 起止时间 有效期 服务描述 服务时间 服务可用性 服务可靠性 服务支持 投诉  
渠道 服务交付 服务费用 责任和义务 补偿 服务报告 审查 保密条款 备注

## 1.3 服务需求识别的目的、活动和关键成功因素

**目的：**

- (1)、了解客户的基本需求，分析潜在客户在不同需求，为 IT 服务方案设计打下基础。
- (2)、了解客户对系统可用性和可靠性的需求。
- (3)、进行合理的 IT 服务资源配置。
- (4)、为预算 IT 服务成本、设计定价和收费模式奠定基础。

**活动：**

- (1)、可用性
- (2)、连续性
- (3)、能力
- (4)、价格
- (5)、安全性
- (6)、服务报告

**关键成功因素：**

- (1)、明确服务的范围、服务内容和目标。
- (2)、了解客户对可用性、连续性、信息安全、服务能力、服务价格和服务报告方面的需求，以便对规划设计进行规划。
- (3)、与需方全面沟通，全面了解明示的和隐含的服务需求。

---

## 1.4 IT 服务方案设计涉及的主要内容

### 1、服务模式设定

#### 目的：

更好的满足客户需求，提升客户满意度。

#### 关键成功因素：

- (1)、选择的 IT 服务模式与客户的需求一致。
- (2)、跟踪客户需求变化，及时调整 IT 服务模式。
- (3)、有提供多种服务模式的能力。
- (4)、供方人员配置和资源配置与 IT 服务模式匹配。

### 2、服务级别设定

#### 目的：

(1)、通过对服务绩效的协商、监控、评价和报告等相对固定的运营流程，来维持和改进服务质量，使之既符合业务需求，又符合成本约束。

- (2)、采取适当和行动来消除和改进不符合级别要求的 IT 服务，避免期望蔓延。
- (3)、提高客户满意度，以改善与客户的关系。
- (4)、督促 IT 服务供方。

#### 活动：

- (1)、了解服务内容。
- (2)、确定服务范围、对象、内容。
- (3)、定义服务级别目标。
- (4)、明确双方职责。
- (5)、识别风险。
- (6)、对服务级别设定的评审和修改。
- (7)、服务级别谈判和沟通。

#### 关键成功因素：

- 
- (1)、重视服务级别设定，投入足够的资源和时间。
  - (2)、尽可能获得多数人的认可，获得必要的支持。
  - (3)、充分考虑客户需求，服务级别是根据 IT 与业务需求的结合面设定的。
  - (4)、验证服务目标是否实现，在签约 SLA 前对这些服务目标进行核实。
  - (5)、正确识别供方服务能力，获得足够的运营级别协议和支持合同的支持。
  - (6)、各方责任定义明确。

### 3、人员要素设计

#### 目的：

- (1)、服务团队组织架构与业务需求和服务模式相适应。
- (2)、配置的人员数量满足服务和成本两方面的需求。
- (3)、服务人员能力满足服务需求。
- (4)、保持稳定工作状态。
- (5)、保持连续性。

#### 活动：

- (1)、岗位和职责设计

管理岗、技术支持岗、操作岗

- (2)、绩效方案设计

识别定义绩效指标

明确指标的计算考核方法

定义考核信息来源

定义考核周期

设计考核策略

- (3)、人员培训方案设计

培训需求分析

培训内容设计

培训计划

---

培训效果评价

**关键成功因素：**

- (1)、是否具备成熟的知识管理体系
- (2)、是否有服务意识及沟通能力培训
- (3)、岗位培训是否充足且适用
- (4)、人员互备性
- (5)、考核遵循 SMART 原则
- (6)、考核结果落地有效
- (7)、建立良好的沟通协作机制
- (8)、设计有效的人员储备管理措施
- (9)、引导积极向上的团队文化，举行团队活动或其它团队建设

**4、资源要素设计**

**目的：**

- (1)、确保供方具备提供足够资源的能力，以满足客户的服务需求。
- (2)、确保供方有手段和方法受理客户服务请求，及时跟踪进展，确保达到 SLA 要求。
- (3)、分析当前的服务需求并预测未来的业务需求，确保这些需求有足够的服务资源进行保障。
- (4)、确保当前的服务资源能够发挥最大效能，提供最佳服务品质。

**活动：**

- (1)、服务工具选择

监控工具、过程管理工具、其它工具

A、根据服务内容

B、考虑成本

C、考虑客户期望

D、考虑工具的技术架构和团队技术水平

E、考虑工具的通用性和集成性

- (2)、服务台设计

---

(3)、备件库设计

(4)、知识库设计

**关键成功因素：**

(1)、服务人员能力达标，能使用各种工具。

(2)、服务台的职责明确，过程规范。

(3)、备件管理规范，和 SLA 一致。

(4)、有效的监控平台能提高主动发现事故或事件的概率，提前做好预防工作。

(5)、及时根据服务级别和服务需求的变更调整资源配置。

(6)、备件库如由第三方提供，也要充分满足服务需求。

**5、技术要素设计**

**目的：**

(1)、提高服务质量

(2)、减少人员流失带来的损失。

(3)、提高 IT 服务的效率。

(4)、降低服务成本。

(5)、对各类技术统一管理，及时推广，随时研发。

(6)、给供需方提供一致的技术标准。

(7)、对技术和方法进行说明，可以随时挑选所需的技术。

**活动：**

(1)、技术研发

(2)、发现问题的技术

(3)、解决问题的技术

**关键成功因素：**

(1)、服务人员技术能力达到岗位要求

(2)、正确识别服务需求或技术发展的趋势

(3)、重视技术方面的使用、管理和维护，建立发现和解决问题的技术体系。



---

## 6、过程要素设计

### 1)、过程管理模型的特性

- (1)、有明确的目标
- (2)、可重复性
- (3)、可衡量性
- (4)、明确的服务提供者和服务对象
- (5)、对特定事件的响应
- (6)、执行需要相应的信息输入

### 2)、过程识别和定义

#### 目标：

- (1)、过程符合可行性、适用性
- (2)、过程稳定，可重复
- (3)、过程符合效率要求
- (4)、过程符合效益要求
- (5)、过程可监控可管理
- (6)、过程可追溯可审计
- (7)、过程可衡量可评价

#### 活动：

- (1)、识别服务的内容范围目标
- (2)、识别需要的过程
- (3)、定义角色和职责
- (4)、识别过程的活动
- (5)、定义活动规程
- (6)、定义过程的表单和信息记录保存要求
- (7)、定义过程评价、评估及改进机制

### 3)、过程 KPI 设计

---

**目的：**

- (1)、通过分层细化过程 KPI，确保过程可管理性、可衡量性
- (2)、控制风险，消除因未明确定义而引发的潜在风险
- (3)、对过程进行定期评价与衡量，改进调整 KPI 设计，保持过程的有效性

**活动：**

- (1)、确定过程 KPI 指标
- (2)、确定 KPI 计算标准和方法
- (3)、确定信息来源
- (4)、确定考核频率和周期
- (5)、确定 KPI 评价、评估和改进机制

**4)、过程监控设计**

**目标：**

- (1)、确保过程执行的规范性、有效性，进而确保服务质量的达成
- (2)、及时发现过程执行中的问题，采取应对及改进措施
- (3)、对过程本身进行评估，持续改进优化过程

**活动：**

- (1)、过程监控的执行，并及时采取干预应对措施
- (2)、过程审计
- (3)、过程 KPI 考核

## **二、IT 服务部署实施**

**目标与定位：**

动作机制 持续改进机制

**目标：**

- (1)、协调所有要素，包括与之有关的其他个人、部门和组织，使用合适的技术，在满足

---

规划设计环节的要求和限制的前提下，在可接受的时间、成本、质量标准内，确保服务在生产环境里的顺利发布。

- (2)、对于复杂的 IT 服务部署实施，提升新服务或变更服务的交付质量。
- (3)、在 IT 服务部署实施期间，确保客户、用户和服务团队等相关方的满意度。
- (4)、确保新服务与客户的业务组织、业务过程的顺利衔接。
- (5)、确保新服务及变更的服务可以正常运转，且可被有效管理。
- (6)、提供标准化和规范化的管理方法，尽可能识别和管理服务运营过程中存在的风险。
- (7)、提供切实可行的服务质量管理方法，以缩小实际绩效与预期的服务绩效之间的差异。

#### **作用与收益：**

- (1)、衔接 IT 服务设计阶段与运营阶段
- (2)、可视为运营的规划和初始化阶段
- (3)、可将 IT 服务管理体系完整的导入
- (4)、为服务团队定义量化的服务目标
- (5)、提供服务交付基线
- (6)、全面考虑风险，提前识别、计划和规避风险的措施

## **2.1 IT 服务部署实施要素**

### **1、人员要素**

- (1)、外部招聘和内部调岗
- (2)、建立培训教材库及知识转移方法

### **2、资源要素**

- (1)、知识库内容初始化

来源→审核→发布

- (2)、工具部署、使用手册与相关制度
- (3)、备件库建立与可用性测试
- (4)、服务台管理制度的初始化

---

A、岗位角色职责

B、主要工作流程

C、记录具体要求

D、事件分派原则

E、事件回访要求

F、绩效考核指标

### 3、技术要素

(1)、知识转移

A、知识转移目的：

提高能力、降低风险、缩减成本、提升效率

B、知识转移内容：

历史运维、基础架构、应用系统、业务

(2)、应急预案的制订与演练

A、应急演练原则

结合实际、合理定位

着眼实战、讲求实效

精心组织、确保安全

统筹规划、厉行节约

B、应急响应演练

演练启动、执行、终止、评估与总结、成果运用、归档与备案、考核与奖惩

(3)、SOP 标准操作规范

(4)、技术手册发布

(5)、搭建测试环境

### 4、过程要素

(1)、过程与制度发布

(2)、过程电子化管理和数据初始化

---

(3)、体系试运行

## 2.2 IT 服务部署实施方法

### 1、计划

**目的：**确保部署实施的过程在有序、可控的条件下顺利进行

**活动：**

(1)、计划沟通

(2)、计划制订

A、部署实施阶段的责任人

B、角色与职责

C、项目情况

D、各阶段具体工作任务和负责人

E、交付物列表

F、交付物验收标准

G、对客户的要求

(3)、计划评估与确认

(4)、计划修订

**关键成功因素：**

(1)、明确 IT 服务部署实施阶段的责任人

(2)、明确 IT 服务部署实施范围、里程碑、交付物及交付物的验收标准

(3)、对 IT 服务能力和资源的准确预测

(4)、IT 服务连续性保障

**可能的风险和控制：**

(1)、计划的完整性和条理性

(2)、计划的可用性

(3)、交付物的可验收性

---

(4)、与规划设计和运营的吻合性

## **2、执行**

**目的：**按计划执行

**深层次目的：**利用各种可能的方法提升资源效率，利用标准化和规范化的方法来弱化团队中的个人能力影响或依赖因素，并不断寻求资源投入与服务级别的平衡点，以最终搭建成确保达成 SLA 的最有效资源组合。

**达成共识：**

- (1)、项目的原因和目标
- (2)、交付物及约束条件
- (3)、交付方式、交付时间及投入
- (4)、范围
- (5)、四要素
- (6)、风险
- (7)、资源验证
- (8)、干系人沟通
- (9)、角色和职责
- (10)、组织结构图
- (11)、人员配备管理计划
- (12)、发现和解决问题的技术

**活动：**

- (1)、按规划开展活动，实现目标，创造可交付成果
- (2)、管理、培训、配置团队成员
- (3)、验证、获取、使用、管理资源
- (4)、执行计划的过程、方法、标准
- (5)、可依赖的发布管理机制
- (6)、连续性管理机制

---

(7)、回顾机制

(8)、满意度管理机制

(9)、标准操作程序

(10)、质量计划

(11)、特有的过程和规范

**关键成功因素：**

(1)、分配项目任务

(2)、评估项目进展

(3)、发现项目问题

(4)、检查项目问题

(5)、评估项目状态

(6)、纠正项目问题

(7)、汇报项目问题

(8)、控制项目变更

(9)、管理项目交付物

(10)、服务目标清晰化全面化

(11)、操作程序标准化规范化

(12)、培训有效性及时性

(13)、绩效指标 SMART

(14)、管理项目资源

**可能存在的风险和控制：**

(1)、客户期望管理出现问题

(2)、相关资源的能力不足

(3)、交付物认知水平不一致

(4)、SLA 中服务范围不明确

(5)、实施中范围变化

- 
- (6)、资源不够或成员承担项目过多
  - (7)、职责分工不明确
  - (8)、规划管理师操作失误
  - (9)、内部沟通不力
  - (10)、第三方交付不合要求的产品
  - (11)、服务目标、测量手段、服务能力与成熟度
  - (12)、配置管理的广度与颗粒度

### **3、验收**

#### **目的：**

- (1)、SLA 约定目标都已实现
- (2)、交付物与合规交付，并被客户验收
- (3)、解散团队并释放资源
- (4)、总结并纪录部署实施中的经验

#### **活动：**

- (1)、IT 服务部署实施报告
- (2)、IT 服务部署实施回顾
- (3)、交付物验收

#### **关键成功因素：**

- (1)、客户的满意度
- (2)、客户对服务质量的直接感知
- (3)、SLA 的完成情况

#### **可能存在的风险和控制：**

- (1)、SLA 的验收准则和标准不够清晰
- (2)、服务验收的准备不充分
- (3)、未提供部署实施期报告
- (4)、客户主管领导或部门组织结构发生变动



---

(5)、项目文档不规范

## 三 IT 服务运营管理

**目的：**提供低成本、高质量的服务

需要在 IT 服务运营过程中对人员、资源、技术、过程进行有效管控，同时，客户是 IT 服务运营的直接参与者，IT 服务应控制客户的预期，适当的引导客户以提高其在服务过程中的配合程度，从而有效的达成客户满意。

### 3.1 人员要素管理

**目的：**通过对人进行有效评价后，进行有效管理与培养，并充分调动人员的积极性，稳定服务团队，保证服务项目人员的连续性，确保人员能力跟上客户需求的变化发展，最终保证客户对服务的认可。

**关键成功因素：**

- (1)、是否具有成熟的知识管理体系
- (2)、岗位培训是否充足且适用
- (3)、团队能力的互备性
- (4)、考核指标是否符合 SMART 原则
- (5)、考核评价结果应用是否真实落地有交锋

#### 1、人员储备与连续性管理

**目标：**

- (1)、保证 IT 服务连续性，满足客户对服务质量和满意度的要求
- (2)、保证客户对服务的信心与信任，最终获得支持
- (3)、保持供应商及第三方接口关系的连续性
- (4)、保证供应商和第三方的信心，最终获得支持

**活动：**

- (1)、预防性活动

服务能力规划

---

知识管理和岗位培训

岗位互备和轮岗

识别能力发展曲线

明确岗位交接管理说明

与客户和第三方确定相关人员连续性管理流程

(2)、被动性活动

岗位交接及培训

向客户和服务团队进行人员更换说明

向供应商和第三方进行接口关系变更

人员连续性安全管理

## **2、人员能力评价管理**

(1)、建立岗位职责能力需求说明书

(2)、人员能力现状评估及差异分析表

## **3、人员绩效管理**

**活动：**

(1)、绩效考核成果报告

(2)、评估分析

(3)、改进

管理改进

激励

培训

变更绩效方案

## **4、人员培训计划执行**

**活动：**

(1)、执行人员培训计划

(2)、培训结果评估

---

(3)、培训机构及讲师管理

(4)、人员培训回顾和改进过程

## 3.2 资源要素管理

### 1、工具管理

(1)、工具的基本运营

保持稳定性，按生产系统管理

挑选合适的人员进行日常维护

适时的改进

(2)、工具的淘汰

### 2、知识管理

**活动：**

(1)、获取

(2)、共享

(3)、保留

(4)、评审

**关键成功因素：**

(1)、知识的识别和分类的准确性

(2)、知识管理体系和流程是否制定，是否合理

数量、利用率、更新率、完整性、比重、新增与事件问题数量对比

**可能存在的风险和控制：**

(1)、知识私有化观念

(2)、知识共享的风险

(3)、工具使用风险

(4)、连续性风险

(5)、隐性知识难以转化为显性知识

---

### 3、服务台管理与评价

#### 活动：

- (1)、响应呼叫请求
- (2)、发布信息
- (3)、供应商联络
- (4)、运营任务
- (5)、基础设施监控

### 4、备品备件管理

#### 活动：

- (1)、申请
- (2)、采购
- (3)、入库
- (4)、领用
- (5)、报废

## 3.3 技术要素管理

- 1、技术研发规划
- 2、技术研发预算
- 3、技术成果的运行与改进
  - (1)、培训与知识转移
  - (2)、演练及推演
  - (3)、优化改进

## 3.4 过程要素管理

SLA

服务报告

---

事件

问题

配置

变更

发布

信息安全

连续性和可用性

容量

## 四 IT 服务持续改进

过程：

- (1)、识别改进战略和策略
- (2)、识别需要测量什么
- (3)、收集数据
- (4)、处理数据
- (5)、分析数据
- (6)、展示并使用信息
- (7)、实施改进

### 4.1 服务测量

技术指标 过程指标 服务指标

**目标：**监视、测量并评审服务及服务管理目标的完成情况，分析与服务计划的差距，并为服务改进提供依据。

- (1)、验证之前的决策是否正确，工作是否有效果
- (2)、较目前的服务在成本、质量、有效性方面是否比以前得到了改进

---

(3)、证明服务改进活动的必要性，并向管理层争取必要的资源，以支持服务改进

(4)、指导服务改进活动的方向和目标

**活动：**

(1)、人员测量

(2)、资源测量

(3)、技术测量

A、识别研发计划

B、识别研发成果

C、技术手册及 SOP 统计

D、应急预案实施统计

E、监控点和阈值统计

(4)、过程测量

管控测量：项目绩效分析

执行测量：事件、问题、变更、配置统计分析

**关键成功因素：**

(1)、针对性的服务测量框架

(2)、自动化的监控和测量工具

(3)、渠道的测量方法

(4)、避免成本约束

(5)、减轻人员阻力

(6)、获得领导层支持

(7)、通过接受培训，获取成熟的服务管理过程

(8)、用机制协调技术部门和业务部门

## **4.2 服务回顾**

**目标：**为适当的受众回顾各种服务测量数据，并作为后续活动的参考或依据

**活动：**

**服务回顾机制**

级别	内容	频率	参与者
一级	针对重大、特殊事件的沟通	不定期	规划师、客户接口人
二级	月度例会、当月服务情况、服务量、SLA 达成率、当月重大事件	月度	规划师、客户接口人
三级	季度回顾	季度	规划师、接口人、供方业务关系经理
四级	年度回顾，项目的年度整体实施情况	年度	规划师、接口人、经理、管理层

**与客户服务回顾的内容：**

- (1)、服务合同执行情况
- (2)、服务目标达成情况
- (3)、服务绩效、成果
- (4)、服务范围、工作量
- (5)、满意度调查
- (6)、客户业务需求变化
- (7)、服务中存在的问题及计划
- (8)、上一次会议中制订的行动计划的进展汇报

**团队内部回顾内容：**

- (1)、上周期工作计划回顾
- (2)、本周期特殊疑难工单
- (3)、本周期未完成工单
- (4)、本周期问题回顾
- (5)、各小组工作简报
- (6)、本周期工程师 KPI 总结
- (7)、下周期计划安排

---

**关键成功因素：**

- (1)、基于违规记录，分析原因，决定是改进服务升级变更，还是对相关人员进行处理
- (2)、根据回顾报告，从满足业务和客户需求出发，进行调整和改进
- (3)、进行精细的服务管理变更控制，包括过程、过程文档、过程交互、角色职责的变更
- (4)、服务回顾的更新要满足业务和客户对 IT 服务能力的需求，确保相关人员对更新的认知和认同感
- (5)、避免重要的回顾内容项部分缺失，采用全面的服务回顾模板和会议纪要模板
- (6)、避免服务回顾延期，设定服务经理对服务回顾率的考核项
- (7)、明确岗位职责和过程清晰，有问题及时进行调整

## **4.3 服务改进**

**目标：**利用管理方针、管理目标、审核结果、服务测量、服务回顾、客户满意度管理、投诉管理、管理评审等活动，促进服务管理能力在有效性和效率方面的持续改进和提升。

**活动：**

1、设计

- (1)、定义改进目标
- (2)、识别改进输入
- (3)、制订改进计划

A、文档介绍

B、基本信息

C、改进描述

D、改进方案

E、角色职责

F、改进回顾

- (4)、确认改进职责

2、实施



---

### 3、验证

(1)、服务改进项目检查

(2)、服务改进报告

关键成功因素：

(1)、确定改进的使用因

(2)、识别所有改进输入：人员资源技术过程

(3)、改进结果可测量、可追溯，协商服务改进的衡量和验收标准

(4)、公布完整详尽的服务改进计划

(5)、各干系人的参与

(6)、定义对已存在的服务过程的更改

(7)、提交新的服务对人力资源和招聘需求的影响

(8)、分析服务改进后对相关过程、测量、方法和工具的影响

(9)、制订服务改进对预算和时间计划的影响

## 五、监督管理

### 5.1 常见运维质量管理活动

#### 1、策划

常见质量管理活动：

(1)、质量保证

(2)、日常检查

(3)、满意度调查

(4)、投诉管理

(5)、管理评审和内部审计

(6)、质量文化和质量教育

#### 2、检查

- 
- (1)、定期质量会议
  - (2)、定期质量报告
  - (3)、不定期邮件沟通
- 3、改进

## 5.2 信息安全管理、知识和活动

### 1、信息安全管理

ISMS：基于业务风险的方法，来建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进信息安全。

### 2、信息安全管理知识

- (1)、信息安全的属性：完整性、可用性、保密性、可控性、可靠性
- (2)、信息安全管理

### 3、信息安全管理活动

- (1)、定义信息安全策略
- (2)、定义信息安全管理体的满园
- (3)、进行信息安全风险评估
- (4)、确定管理目标和选择管理措施
- (5)、准备信息安全适用性申