**信息技术服务管理体系文件**

**管理手册**

**ZRXX-20000-SM-M-01**

**黄铸韬无限公司**

**手册管理**

1. 本手册由管理者代表审核并批准发布实施；
2. 本手册适用于黄铸韬无限公司所有于IT服务有关的部门和员工；
3. 广州真如信息科技有限公司每年通过管理评审评价IT服务管理体系的适宜性、重复性、有效性，以确保本手册是否需要进行修订；

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 文 件 说 明 | 服务管理体系文件 | 发 布 版 本 | V1.0 |
| 文 件 密 级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |  |
| 发 布 批准人 | 张XX | 发布批准日期 | 2018-01-01 |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **发布人/发布日期** |
| 1 | V0.1 | 新建 | 郑 X  2015-01-05 |  |  |
| 2 | V1.0 | 正式发布 | 郑 X  2015-01-28 | 刘 X  2015-01-29 | 陈X  2015-02-02 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

[发布令 5](#_Toc375317559)

[管理者代表授权书 6](#_Toc375317560)

[1.服务管理手册序论 9](#_Toc375317561)

[1.1编制目的 9](#_Toc375317562)

[2.总则 10](#_Toc375317563)

[2.1范围 10](#_Toc375317564)

[2.2引用标准 10](#_Toc375317565)

[2.3服务方针 10](#_Toc375317566)

[2.4服务目标 10](#_Toc375317567)

[3.术语和定义 11](#_Toc375317568)

[3.1本公司 11](#_Toc375317569)

[3.2可用性 11](#_Toc375317570)

[3.3配置基线 11](#_Toc375317571)

[3.4配置项CI 11](#_Toc375317572)

[3.5配置管理数据库CMDB 11](#_Toc375317573)

[3.6持续改进 11](#_Toc375317574)

[3.7纠正措施 11](#_Toc375317575)

[3.8顾客 12](#_Toc375317576)

[3.9文件 12](#_Toc375317577)

[3.10有效性 12](#_Toc375317578)

[3.11事件 12](#_Toc375317579)

[3.12信息安全 12](#_Toc375317580)

[3.13信息安全事件 12](#_Toc375317581)

[3.14相关方 12](#_Toc375317582)

[3.15内部团体 13](#_Toc375317583)

[3.16已知错误 13](#_Toc375317584)

[3.17不合格 13](#_Toc375317585)

[3.18组织 13](#_Toc375317586)

[3.19问题 13](#_Toc375317587)

[3.20 程序 13](#_Toc375317588)

[3.21过程 13](#_Toc375317589)

[3.22 记录 13](#_Toc375317590)

[3.23发布 14](#_Toc375317591)

[3.24变更请求 14](#_Toc375317592)

[3.25风险 14](#_Toc375317593)

[3.26 服务 14](#_Toc375317594)

[3.27 服务组件 14](#_Toc375317595)

[3.28 服务的连续性 14](#_Toc375317596)

[3.29 服务级别协议 14](#_Toc375317597)

[3.30 服务管理 15](#_Toc375317598)

[3.31 服务管理体系（SMS） 15](#_Toc375317599)

[3.32 服务提供者 15](#_Toc375317600)

[3.33 服务请求 15](#_Toc375317601)

[3.34 服务要求 15](#_Toc375317602)

[3.35 供应商 15](#_Toc375317603)

[3.36 最高管理者 15](#_Toc375317604)

[3.37 转换 15](#_Toc375317605)

[4.管理体系及要求 16](#_Toc375317606)

[4.1管理责任 16](#_Toc375317607)

[4.1.1管理承诺 16](#_Toc375317608)

[4.1.2服务管理策略 16](#_Toc375317609)

[4.1.3权力、责任和沟通 16](#_Toc375317610)

[4.1.4管理者代表 17](#_Toc375317611)

[4.2治理各利益相关方的操作流程 17](#_Toc375317612)

[4.3文件管理 17](#_Toc375317613)

[4.3.1文件的建立和维护 17](#_Toc375317614)

[4.3.2文件控制 18](#_Toc375317615)

[4.3.3记录控制 18](#_Toc375317616)

[4.4资源管理 18](#_Toc375317617)

[4.4.1资源供给 18](#_Toc375317618)

[4.4.2人力资源 18](#_Toc375317619)

[4.5建立和改进SMS 19](#_Toc375317620)

[4.5.1定义范围 19](#_Toc375317621)

[4.5.2计划SMS（P） 19](#_Toc375317622)

[4.5.2.1策划服务管理 20](#_Toc375317623)

[4.5.2.2各过程之间的接口 22](#_Toc375317624)

[4.5.3实施运作SMS（D） 22](#_Toc375317625)

[4.5.4监控审查SMS（C） 23](#_Toc375317626)

[4.5.4.1概述 23](#_Toc375317627)

[4.5.4.2内部审核 23](#_Toc375317628)

[4.5.4.3管理评审 23](#_Toc375317629)

[4.5.5持续改进SMS（A） 24](#_Toc375317630)

[4.5.5.1概述 24](#_Toc375317631)

[4.5.5.2管理改进 24](#_Toc375317632)

[5.设计和转化新服务或变更服务 26](#_Toc375317633)

[5.1概述 26](#_Toc375317634)

[5.2新的或变更的服务计划 26](#_Toc375317635)

[5.3设计和开发新的或变更的服务 27](#_Toc375317636)

[5.4新的或变更的服务的转化 27](#_Toc375317637)

[6.服务交付过程 29](#_Toc375317638)

[6.1服务级别管理 29](#_Toc375317639)

[6.2服务报告 29](#_Toc375317640)

[6.3服务持续性及可用性管理 29](#_Toc375317641)

[6.4 IT服务的预算及核算管理 30](#_Toc375317642)

[6.5 能力管理 30](#_Toc375317643)

[6.6信息安全管理 31](#_Toc375317644)

[7.关系过程 32](#_Toc375317645)

[7.1业务关系管理 32](#_Toc375317646)

[7.2供方管理 32](#_Toc375317647)

[8.解决过程 34](#_Toc375317648)

[8.1事件和服务请求管理 34](#_Toc375317649)

[8.2问题管理 34](#_Toc375317650)

[9.控制过程 35](#_Toc375317651)

[9.1配置管理 35](#_Toc375317652)

[9.2变更管理 35](#_Toc375317653)

[9.3发布管理 36](#_Toc375317654)

[附件A：程序文件清单 37](#_Toc375317655)

[附件B：组织结构图及部门职责说明 38](#_Toc375317656)

[附件C: 服务管理职责分配表 43](#_Toc375317657)

发布令

保障IT服务有效运行和促进业务长足发展是公司IT服务团队实现卓越的IT服务管理的基石。为了实现这一目标，我们不仅需要服务质量的不断改进，更需要服务过程的有效管理和改进，以满足用户对IT服务的期望和业务发展对IT服务的要求。

服务管理手册依据《ISO/IEC 20000-1:2011 信息技术-服务管理规范》国际标准制定，它是服务团队IT服务管理体系的核心文件，也是指导服务团队建立并实施IT服务管理体系的纲领和行动准则，是服务团队对用户的承诺。此文件现予以批准颁布实施。自实施之日起，服务团队全体员工必须遵照执行。

黄铸韬无限公司

总 经 理：狗腿1号郑经理

8102年3月22日

管理者代表授权书

为贯彻执行IT服务管理体系，满足ISO/IEC 20000-1:2011 《信息技术-服务管理规范》标准的要求，加强领导，特任命 狗腿2号黄管代 为我公司IT服务管理体系管理者代表。

授权IT服务管理者代表有如下职责和权限：

1. 确保按照标准的要求，全面建立、实施和保持IT服务管理体系；
2. 负责与IT服务管理体系有关的协调和联络工作；
3. 确保在整个组织内提高IT服务质量；
4. 传达IT运维管理目标的重要性和持续改善的必要性与重要性；
5. 组织IT服务管理体系内部审核；
6. 提供服务资源以满足服务交付及支持的作业与管理活动；
7. 对服务管理组织和服务的风险进行管理；
8. 服务流程的处理、评审、决策等。
9. 向最高管理者报告IT服务管理体系的业绩和改进要求，包括IT服务管理体系运行情况、内外部审核情况。

本授权书自任命日起生效执行。

黄铸韬无限公司

总 经 理：狗腿1号郑经理

9102年5月8日

**公 司 简 介**

abm御用公司，简介还用写？？？abm御用公司，简介还用写？？？abm御用公司，简介还用写？？？abm御用公司，简介还用写？？？

abm御用公司，简介还用写？？？abm御用公司，简介还用写？？？abm御用公司，简介还用写？？？

abm御用公司，简介还用写？？？abm御用公司，简介还用写？？？abm御用公司，简介还用写？？？

企业名称：黄铸韬无限公司

企业法人：编制人员旭某人

通讯地址：广州市最高的那栋楼

邮政编码：511400

联系电话：020-87574888

# 1.服务管理手册序论

确定公司IT服务团队（以下简称“服务团队”）的服务方针、目标、IT服务管理体系组织、职责，以及各流程文件的控制范围和控制目标。

服务管理手册是服务团队实施IT服务体系的纲领性文件。服务团队制定的其它IT服务体系文件应符合手册的精神，不得与手册的规定及承诺相冲突。

## 1.1编制目的

服务管理手册的编写是根据ISO/IEC20000-1: 2011（以下简称“ISO20000”）标准要求，为保证服务团队的IT服务管理体系合理、标准、高效而制定的纲领性文件。通过手册使组织内的所有角色具备规范的作业依据和活动准则，持续有效的贯彻我们的服务方针，并实现我们的服务目标。

# 2.总则

## 2.1范围

1. 公司IT服务管理涉及范围为：美利坚合众国的一切；
2. 本手册的规定适用于公司所有和IT服务业务有关的部门和人员，具体涉及部门及角色见IT服务管理组织结构图；
3. 涉及的场地范围为： 广州市最高的那栋楼 （此处为营业执照地址或经营地址）
4. 本手册规定了公司IT服务管理体系的要求，确定了IT服务管理方针、IT服务管理目标和流程文件，是公司IT服务管理体系运行相关的部门和人员必须共同遵守的基本法规。

## 2.2引用标准

服务团队的IT服务管理体系建立，完全依循下述国际标准：

* 1. GB/T24405.1--2009/ISO/IEC20000-1:2011 Information technology--Service management--Part 1:Specification(信息技术 服务管理 第1部分：要求)
  2. ISO/IEC20000-2:2011 Information technology--Service management--Part 2:Code of practice(信息技术 服务管理 第2部分：实施指南)

## 2.3服务方针

专注于实现“专业、快捷”的服务，潜心超越客户期望。

## 2.4服务目标

1. 客户满意度达到4.5分以上（5分制）；
2. 在服务级别协议约定的事件处理时间内，事件处理完成率达到90%；

公司每年年初会对IT服务目标的达成情况进行考核，并根据考核情况做适宜的调整，以确定新的IT服务管理目标。

# 3.术语和定义

ISO/IEC 20000-1:2011《信息技术-服务管理体系-要求》、ISO/IEC 20000-2:2011《信息技术-服务管理实施指南》规定的术语和定义适用于本《IT服务管理手册》。

## 3.1本公司

指黄铸韬无限公司，包括公司所属各部门。

## 3.2可用性

在协定的中断或规定时间段内，服务组件或服务执行要求功能的能力。

注：可用性通常用客户使用的实际可用服务或服务组件的时间与约定服务时间的比率或百分比来表示。

## 3.3配置基线

在服务或服务组件生命周期过程中特定时间段、正式指定的配置信息。

注1：配置基线和这些附加基线批准的变更单，构成现行的配置信息。

注2：采纳自ISO / IEC /IEEE 24765：2010。

## 3.4配置项CI

为交付单个或多个服务需要控制的所有元素

## 3.5配置管理数据库CMDB

存储用来记录每个配置项的特性和配置项之间关系的数据。

## 3.6持续改进

增强满足服务要求的能力的循环活动 。

注：改编自[ISO9000：2008]。

## 3.7纠正措施

为避免或消除不合格的起因，或减少不合格或其他不希望情况复发的可能性所采取的措施。

注：改编自[ISO9000：2008]。