**信息技术服务管理**

**体系文件**

**文件及记录管理程序**

**ZRXX-20000-FM-P-01**

**logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 2018年01月01日 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **2017-11-15**  **邓全** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **邓全** | **2017-12-14**  **张震** | **2017-12-15**  **李南** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

[1 文件管理程序 3](#_Toc375583770)

[1.1 文件的分级管理 3](#_Toc375583771)

[1.2 文件编码 3](#_Toc375583772)

[1.3 文件管制要求 4](#_Toc375583773)

[1.3.1 文件编写 4](#_Toc375583774)

[1.3.2 文件审批 4](#_Toc375583775)

[1.3.3 文件发布 5](#_Toc375583776)

[1.3.4 文件发放 5](#_Toc375583777)

[1.3.5 文件版本控制和修订 5](#_Toc375583778)

[1.3.6 文件对外提供 5](#_Toc375583779)

[1.3.7 外来文件的管理 5](#_Toc375583780)

[1.4 文件记录： 5](#_Toc375583781)

[2 记录管理程序 6](#_Toc375583782)

[2.1 目的 6](#_Toc375583783)

[2.2 范围 6](#_Toc375583784)

[2.3 职责 6](#_Toc375583785)

[2.3.1 人力资源部 6](#_Toc375583786)

[2.3.2 各相关部门 6](#_Toc375583787)

[2.4 程序 6](#_Toc375583788)

[2.5 记录 7](#_Toc375583789)

# 文件管理程序

## 文件的分级管理

服务团队参考ITIL最佳实践、基于自身的服务经验、依据ISO20000要求建立IT服务管理体系，并予以文档化。推进“计划、实施、监控、评审和改进服务交付和管理”，通过持续性改善“保持IT服务体系的适宜性、充分性和有效性”。

服务团队的服务管理体系文件由四部分组成：

一：IT服务管理手册；

二：IT服务管理体系程序文件；

三：IT服务管理体系指南文件；

四：IT服务管理体系记录文件；

## 文件编码

**编码格式（数字+英文字母）： XXXX-2000-XY-X-NN；**

XXXX：4位字母，代表组织缩写；

20000：5位数字，代表IT服务管理体系；

XY：2位字母，代表流程代码，用两位字母缩写简记各个流程；

X：1位字母，代表文件类型；

NN：2位数字，代表序号或流水号，流水号按顺序对文件编号。。

具体的文件编码规则如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **代码说明** | | **使用的代码** | |
| XXXX | 组织缩写 | 4位英文字母 | |
| 20000 | 代表IT服务管理体系所建立的文件 | 20000 | |
| XY | 代表该文件主要作业流程 | **SM**(**S**ervice **M**anual) | 管理手册 |
| **GP**(**G**eneral **P**rocess Management) | 一般管理性文件，或无法分配到ITSM对应的流程文件 |
| PL（**S**ervice **Pl**an） | 服务规划 |
| SL(**S**ervice **L**evel management) | 服务级别管理 |
| SR(**S**ervice **R**eport management) | 服务报告管理 |
| CN(**C**o**n**tinuity management) | 连续性管理 |
| AV(**Av**ailability management) | 可用性管理 |
| SI(**S**ervice **I**mprove) | 服务改进管理 |
| NS(**N**ew **S**ervice or change **S**ervice) | 设计和转化新服务或变更服务管理程序 |
| BA (**B**udgeting and **A**ccounting for IT Services) | IT服务预算和核算管理 |
| CA (**Ca**pacity Management) | 能力管理 |
| IS (**I**nformation **S**ecurity Management) | 信息安全管理 |
| BR(**B**usiness **R**elationship Management) | 业务关系管理 |
| SP(**S**upplier/**P**rovider Relationship Management) | 供应商管理 |
| IM(**I**ncident **M**anagement) | 事件和服务请求管理 |
| PM(**P**roblem **M**anagement) | 问题管理 |
| CM(**C**onfiguration **M**anagement) | 配置管理 |
| CH(**Ch**ange Management) | 变更管理 |
| RM(**R**elease **M**anagement) | 发布管理 |
| HR(**H**uman **R**esource Management) | 人力资源管理 |
| FM（**F**ile **M**anagement） | 文件及记录管理 |
| X | 代表文件的类型 | **M** | 管理手册 |
| **P** | 程序文件 |
| **G** | 指南文件 |
| **R** | 记录文件 |
| NN | 流水号 | 01~99 | |

## 文件管制要求

服务团队应建立及维护IT服务管理体系所要求的文件记录，以提供IT服务管理体系符合要求及有效运作的证据。记录应确保易读、容易辨识及调阅。

### 文件编写

* 服务管理体系负责人识别ISO20000-1中的有关要求，并组织相关人员根据这些要求撰写公司服务管理体系的有关文件。

### 文件审批

* IT服务管理体系文件必须经过审批。审批权限定义如下：

| **文件类型** | **审核权限** | **批准权限** |
| --- | --- | --- |
| IT服务管理手册  年度IT服务计划 | IT服务管理者代表 | 总经理 |
| 管理程序 | IT服务管理者代表  各管理流程负责人 | IT服务管理者代表 |
| 指南 | 各管理程序负责人  项目负责人 | IT服务管理者代表 |
| 记录文件 | 各管理程序负责人  项目负责人 | IT服务管理者代表 |

### 文件发布

* IT服务管理体系管理手册文件由公司的总经理批准发布，管理程序文件、指南文件和记录文件由管理者代表批准发布。

### 文件发放与存储结构

* IT服务管理体系文件及记录一般以电子文档形式保存在专用文档服务器里，对相关人员配置读、写权限。
* 存储的目录结构为一层/管理手册，二层/程序文件，三层/指南文件，四层/记录文件

### 文件版本控制和修订

* 对体系文件的修改应原定审核、批准的程序进行，并对文件的主要修改内容做好版本记录工作以及修改说明，并更新到每个体系文件的变更记录中。

### 文件对外提供

* 因外部审核或用户要求等原因需要将文件输出到纸质介质上时，应由体系负责人审批并签发《文件发放回收登记表》，收文人应在《文件发放回收登记表》上签收。

### 外来文件的管理

* 建立外来文件、资料清单。

## 文件记录

ZRXX-20000-FM-R-01 文件审批表

ZRXX-20000-FM-R-02 文件发放回收登记表

ZRXX-20000-FM-R-03 外来文件清单

# 记录管理程序

## 目的

为了对服务管理体系记录进行控制和管理，以提供服务管理体系符合要求并有效运作的证据，特制定本程序。

## 范围

适用于对服务管理体系所有记录的控制和管理。

## 职责

### 2.3.1 人力资源管理部门

负责服务管理体系记录的管理工作。

### 2.3.2 各相关部门

负责主管业务范围内服务管理体系记录的编制、收集、保管和使用等工作。

## 程序

* + 1. 记录的范围，包括所有与公司服务管理体系有关的记录及相关方的记录。
    2. 根据程序文件的要求及各部门具体实施的需要，适当考虑现有记录的情况编制《记录一览表》。
    3. 记录的格式及模板由使用部门设计，管理者代表统一审核，对管理内容相同的，力求统一。
    4. 记录的填写必须实事求是，字迹清晰，按规定的份数及时传递，如发现错误应重新填写，不能随意涂改。
    5. 记录持有部门每月底对记录进行收集、整理，按不同类别装订成册，放在适当场所贮存，以防止破损丢失，且应便予存取和查阅。
    6. 人力资源管理部门根据记录的重要情况，规定各类记录的保存期，并记入《记录一览表》。如合同有要求，则由顾客提出保存期。
    7. 因工作需要借阅记录的，借阅部门应填写《记录借阅登记表》由记录持有部门负责人批准同意后方可借阅，借阅者在借阅期内，应妥善保管，并按期归还，如合同有规定，有关的记录应提供给顾客。
    8. 到期作废的记录，由持有部门填写《记录销毁登记表》，人力资源部统一销毁。
    9. 采用电子媒体形式的记录，应做好备份和权限管理，重要记录要作双重备份。

## 记录

ZRXX-20000-FM-R-04 记录一览表

ZRXX-20000-FM-R-05 记录借阅登记表

ZRXX-20000-FM-R-06 记录销毁登记表