



## HOW TO DEMONSTRATE EXCELLENCE AND PROVING BEST PRACTICE IN IT SERVICE MANAGEMENT?

### ISO/IEC 20000 新版標準重點解析

(首部曲)

作者：李振魁 / SGS CBE  
評審專員

ISO / IEC 20000-1 IT 服務管理系統 (ITSMS) 是一項國際標準，允許組織展示卓越性並證明 IT 服務管理的最佳實踐。該標準提供了一系列管理外部與內部各方和服務的要求，以滿足企業和客戶的需求。它還有助於組織不斷改進 IT 服務的交付，並與 ITIL®最佳實踐框架保持一致。ISO / IEC 20000-1 已成為評估所有 IT 服務管理流程的基準標準。自 ISO / IEC TC1 / SC40 上次審查和修訂該標準至今已有 7 年。新版本於 2018 年 9 月 15 日發布。ISO / IEC 20000 -1 : 2018 的變化方向與其他 ISO 管理系統標準 (如 ISO 9001 : 2015 和 ISO / IEC 27001 : 2013) 普遍採用高階管理架構 (High Level Structure)、共同核心文本 (core texts) 及定義保持一致。



## 版本升級的主要變化

本篇文章為 ISO / IEC 20000 -1：2018 與 ISO / IEC 20000 -1：2011 之間的關鍵變化進行摘要說明，並為轉版計劃提供了一些提示。

### 一、 與管理系統的整合

新的 ISO / IEC 20000 標準的內容被格式化為高階管理架構 (HLS)，並引入了一些新的要求與其他熟知的管理系統標準如 ISO / IEC 22301：2012，ISO / IEC 27001：2013，ISO 9001：2015，ISO 14001：2015 採用的架構相同。

IT 服務管理模型中的“13 個流程”現在經過修改在 ISO / IEC 20000-1 第 8 條中進行擴展。因此，標準中引入了新的共同核心要求，如“組織處境”和“風險和機會”。

### 二、 用語和定義的變更

為了符合共同核心文本和通用定義，對以下部分的使用語進行了變更：

1. 「服務提供商(service provider)」被「組織(organization)」取代
2. 「內部群組(internal group)」由「內部供應商(internal supplier)」取代，「供應商(supplier)」由「外部供應商(external supplier)」取代。
3. 「資訊安全」已與 ISO / IEC 27000 保持一致。因此，「可用性(availability)」一詞已被「服務可用性(service availability)」取代，以區別於「資訊安全」的修訂定義中使用的用語「可用性」。



## 版本升級的主要變化

### 三、 所需文件化資訊的最小化

減少了所需文件化程序的數量。

1. 文件化的可用性和容量計劃不再是強制性的，取而代之的是計劃服務可用性和容量的要求。
2. 組態管理資料庫（CMDB），被組態資訊需求所取代。
3. 發佈策略，被定義發佈類型和頻率的要求所取代。
4. 持續改進政策，被確定改善機會評估標準的要求所取代。

### 四、 條款重新安排

之前組合在一起的一些條款現在分開了，例如 事件和服務請求，服務可用性和服務持續性等。

### 五、 更全面的 IT 服務視野

介紹了整個服務生命週期中服務組合管理的概念。服務組合是所有服務記錄的總和。列出每項服務及其當前狀態和歷史記錄。服務組合可能包括服務管道，服務目錄和下線的服務。其中，只有服務目錄可供客戶使用。

### 六、 新的要求

1. 知識管理
2. 資產管理
3. 需求管理



# 服務管理系統

下圖中說明了 IT 服務管理系統中條款的关系

服務要求（內部和外部要求）																		
服務管理系統 (SMS)																		
組織背景		領導	規畫		支援服務管理系統													
內外部議題	利害關係方	領導及承諾	風險和機會	目標	資源	能力	認知	溝通或傳達	文件化資訊									
服務管理系統的運作																		
運作之規劃及控制	關係與協議			服務組合			供給和需求			服務設計、建立和轉移			解決方案與履行			服務保證		
	營運關係管理	服務等級管理	供應商管理	服務交付	服務目錄管理	資產管理	組態管理	服務預算和會計	需求管理	容量管理	變更管理	服務設計與移轉	發行及部署管理	事故管理	服務要求管理	問題管理	服務可用性管理	服務持續管理
績效評估										改善								
內部稽核		服務報告		管理審查		和評估	測，分析	監控，量		措施	目及矯正	不符合項		持續改善				



## 轉版計劃的提示

### TRANSITION TO ISO/IEC 20000-1:2018 轉換到 ISO / IEC 20000-1

轉版期為 2018 年 9 月 30 日（開始日期）至 2021 年 9 月 29 日（結束日期），如果您已經獲得驗證，那麼將有 3 年的過渡期。所有 ISO 20000-1：2011 驗證證書將在 2021 年 9 月 29 日之前到期或撤銷，此時 ISO 20000-1：2011 也將被撤銷。

### 準備轉版計劃的提示

以下為建議更新管理系統以適應修訂更新的一些提示。

- 一、熟悉新標準可幫助您了解新的要求和變更要求的概述。
- 二、確定現有管理系統與新管理系統之間需要解決的要求差距。
- 三、根據新的和變更的要求制定專案計劃。
- 四、為參與服務管理系統範圍的各方提供適當的培訓和意識。
- 五、與驗證機構就新版本的轉版事項進行溝通。

### 條款對應

ISO/IEC 20000-1:2018	ISO/IEC 20000-1:2011	NOTE
4 組織背景		
4.1 了解組織及其背景	New clause	決定可能對組織產生影響的外部 and 內部議題。



## 條款對應 - 組織背景

<p>4.2 了解利害關係方的需求和期望</p>	<p>4.1.4 管理代表 7.1 營運關係管理</p>	<p>利害關係方的要求可以包括服務，績效，法律和規章要求及契約義務。</p>
<p>4.3 決定服務管理系統的範圍</p>	<p>4.5.1 識別範圍</p>	<p>---</p>
<p>4.4 服務管理系統</p>	<p>4.1.1 管理階層承諾 4.5.2 規劃 SMS(Plan) 4.5.3 實作與運作 SMS(Do) 4.5.4 監視與審查 SMS(Check)</p>	<p>---</p>



## 條款對應 - 領導作為

5 領導作為		
5.1 領導及承諾	<p>4.1.1 管理階層承諾</p> <p>4.1.3 授權、責任與溝通</p> <p>4.1.4 管理代表</p> <p>4.2 由外部團體執行流程運作之治理</p>	<p>新的高階管理階層結構強調來自管理階層的領導，而不僅僅是任命一名管理階層代表。最高管理者必須展示他們的領導力，需要建立政策，確保責任和權力得到溝通和理解。管理階層還必須將管理的遠景和紀律融合至組織中。</p>
5.2 政策	---	
5.2.1 建立服務管理策略	4.1.2 服務管理政策	
5.2.2 傳達服務管理政策	<p>4.1.1 管理階層承諾</p> <p>4.1.2 服務管理政策</p>	
5.3 組織角色、責任及權限	<p>4.1.3 授權、責任與溝通</p> <p>4.1.4 管理代表</p>	



## 條款對應 - 規劃

6 規劃		
6.1 因應風險及機會之行動	New clause	將基於風險的思維導入管理系統內，考慮第 4.1 和 4.2 條中的因素和要求，決定需要處理的風險和機會。
6.2 規劃達成服務管理目標	---	---
6.2.1 建立目標	4.1.1 管理階層承諾 4.5.2 規劃 SMS(Plan) 6.6.1 資訊安全政策	在相關職能和服務級別上建立服務管理目標。
6.2.2 規劃達成目標	4.1.1 管理階層承諾 4.5.2 規劃 SMS(Plan) 6.6.1 資訊安全政策	規劃如何實現目標。
6.3 規劃服務管理系統	4.5.2 規劃 SMS(Plan)	在必要時，決定並考慮採取相關措施應對可能影響（正面或負面）營運的任何風險和機會。



## 條款對應 - 支援服務管理系統

7 支援服務管理系統		
7.1 資源	4.4.1 資源提供	確認為實現目標而提供的支持。
7.2 能力	4.4.2 人力資源	
7.3 認知	4.1.1 管理階層承諾 4.1.2 服務管理政策 4.4.2 人力資源	
7.4 溝通或傳達	4.1.3 授權、責任與溝通	
7.5 文件化資訊	---	先前的文件控制和記錄管理已被文件化資訊所取代。
7.5.1 一般要求	4.3 文件管理	
7.5.2 制訂及更新文件化資訊	4.3.2 文件管制 4.3.3 紀錄管制	
7.5.3 文件化資訊之控制	4.3.2 文件管制 4.3.3 紀錄管制	
7.5.4 服務管理系統文件化資訊	4.3.1 建立與維護文件	



## 條款對應 - 服務管理系統的運作

7.6 知識	New clause	決定並維護支持管理系統和服務運作所需的知識。
8 服務管理系統的運作		
8.1 運作之規劃及控制	4.2 由外部團體執行流程運作之治理 4.5.2 規劃 SMS(Plan) 4.5.3 實行及運作 SMS(Do) 8.5.1 變更管理	規劃，執行和控制滿足相關要求所需的流程，並執行風險，機會和目標中決定的要求措施（第 6 條）。
8.2 服務組合	---	---
8.2.1 服務交付	4.1.4 管理代表 4.2 由外部團體執行流程運作之治理 4.5.3 實作與運作 SMS(Do) 5.2 規劃新增或變更服務 6.1 服務等級管理 9.1 組態管理	服務組合用於管理所有服務的整個生命週期（新增，變更的和退版的），包括新提案的服務，開發中的服務，服務目錄中定義的線上服務和要刪除的服務。



## 條款對應 - 關係與協議

8.2.2 服務規劃	4.1.4 管理代表 5.2 規劃新增或變更服務	---
8.2.3 控制服務生命週期中涉及的各方	4.2 由外部團體執行流程運作之治理 4.5.3 實作與運作SMS(Do) 5.2 規劃新增或變更服務	為服務生命週期中涉及的其他方面的評估和選擇確定並應用標準。
8.2.4 服務目錄管理	6.1 服務等級管理	關於服務組合中客戶具體的意見。
8.2.5 資產管理	9.1 組態管理	決定用於交付服務的資產得到管理，以滿足服務需求和義務。
8.2.6 組態管理	9.1 組態管理	---
8.3 關係與協議	---	---
8.3.1 一般要求	7 關係流程	供應鏈關係可能涉及內部供應商，外部供應商和分包供應商。



## 條款對應 - 關係與協議

8.3.2 營運關係管理	7.1 營運關係管理	應維持客戶、用戶和服務的其他利害關係方之間的關係。
8.3.3 服務等級管理	6.1 服務等級管理 6.2 服務報告	組織與客戶之間提供服務的協議
8.3.4 供應商管理	6.1 服務等級管理 7.2 供應者管理	監控供應商的績效。
8.3.4.1 外部供應商管理	7.2 供應者管理	
8.3.4.2 內部供應商和客戶作為供應商的管理	6.1 服務等級管理	
8.4 關係與協議	---	---
8.4.1 服務預算和會計	6.4 服務預算與會計	對服務進行預算和會計的更通用的要求。
8.4.2 需求管理	New clause	需求管理是一種理解客戶未來需求，預測他們不斷變化的需求，並影響與他們的服務需求相關的行為。



## 條款對應 - 服務設計、建立和轉移

8.4.3 容量管理	6.5 容量管理	舊版“建立，執行和維持容量計劃”的特定要求已經刪除，這被新版的計劃服務容量的要求所取代。
8.5 服務設計、建立和轉移	---	---
8.5.1 變更管理	9.2 變更管理	---
8.5.1 變更管理政策	9.2 變更管理	---
8.5.1.2 變更管理啟動	9.2 變更管理	---
8.5.1.3 變更管理活動	9.2 變更管理	---
8.5.2 服務設計和轉移	5.3 設計與發展新增或變更服務 6.2 服務報告	---
8.5.2.1 規劃新增或變更服務	5.2 規劃新增或變更服務	---



## 條款對應 - 解決方案與履行

8.5.2.2 設計	5.3 設計與發展新增或變更服務	---
8.5.2.3 建立和轉移	5.4 新增或變更服務的轉換 6.2 服務報告	---
8.5.3 發行及部署管理	9.3 發行與部署管理	---
8.6 解決方案與履行	---	---
8.6.1 事故管理	8.1 事故與服務要求管理	事件管理和服務要求管理的需求已分為兩組要求。
8.6.2 服務要求管理	8.1 事故與服務要求管理	
8.6.3 問題管理	8.2 問題管理	---
8.7 服務保證	---	---



## 條款對應 - 績效評估

8.7.1 服務可用性管理	6.3 服務持續性與可用性管理	應記錄服務可用性要求，但建立可用性計劃的特定要求已被刪除。
8.7.2 服務持續性管理	6.3 服務持續性與可用性管理	---
8.7.3 資訊安全管理	6.6 資訊安全管理	---
8.7.3.1 資訊安全政策	6.6.1 資訊安全政策	---
8.7.3.2 資訊安全控制措施	6.6.2 資訊安全控制措施	---
8.7.3.3 資訊安全事故	6.6.3 資訊安全變更與事故	---
9 績效評估		
9.1 監控，量測，分析和評估	5.4 監控和審查 SMS(Check)	---
9.2 內部稽核	4.5.4.2 內部稽核	---



## 條條款對應 - 改善

9.3 管理審查	4.5.4.3 管理審查	---
9.4 服務報告	6.2 服務報告	---
10 改善		
10.1 不符合項目及矯正措施	4.5.4.2 內部稽核 4.5.5 維護與改善 SMS(Act)	
10.2 持續改善	4.5.5 維護與改善 SMS(Act)	



啟動資訊管理系統系列之旅，請關注：

SGS 管理學院：[資訊管理系列課程](#)

系統管理實務的企業優化團隊

WHEN YOU NEED TO BE SURE

**SGS**