



中华人民共和国国家标准

GB/T 36074.2—2018

信息技术服务 服务管理 第2部分：实施指南

Information technology service—Service management—
Part 2: Implementation guide

2018-03-15 发布

2018-10-01 实施

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	3
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 概述	6
7.2 资金投入	6
7.3 人力资源和人员意识	7
7.4 设备设施	7
7.5 信息资源	8
7.6 形成文件的信息	8
8 运行	9
8.1 运行策划	9
8.2 服务要求的确定	12
8.3 服务的设计与开发	13
8.4 服务部署	15
8.5 服务运营	17
8.6 服务终止	18
8.7 外部供应的产品和服务的控制	19
9 绩效评价	20
9.1 概述	20
9.2 监视和测量	20
9.3 顾客满意调查	20
9.4 内部审核	21

9.5 管理评审	21
10 持续改进	21
10.1 概述	21
10.2 不符合与纠正措施	22
10.3 持续改进	22
参考文献	23

前 言

GB/T 36074《信息技术服务 服务管理》分为三个部分：

——第1部分：通用要求；

——第2部分：实施指南；

——第3部分：技术要求。

本部分为 GB/T 36074 的第2部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本部分由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本部分起草单位：广州赛宝认证中心服务有限公司、中国电子技术标准化研究院、金税信息技术服务股份有限公司、广州科腾信息技术有限公司、华胜信泰信息产业发展有限公司、北京易服务信息技术有限公司、南京南瑞继保工程技术有限公司、深圳市紫金支点技术股份有限公司、北京华宇信息技术有限公司、北京银信长远科技股份有限公司、北京中教美育科技有限公司、广州赛宝联睿信息科技有限公司、广州中软信息技术有限公司、广州市信佰信息技术咨询有限公司、陕西北佳信息技术有限责任公司、西安未来国际信息股份有限公司、广州南天电脑系统有限公司、上海计算机软件技术开发中心、中国东方航空股份有限公司、惠州市亿信通信息技术服务有限公司。

本部分主要起草人：刘小茵、田刚、张明英、熊健淞、秦佩君、宋跃武、郭刚、谢灵群、伍仕敏、梅永坚、张翼、朱剑平、刘智刚、吕艳、于国宾、刘曜、朱晓生、陈勇龙、李尧、陈艳、崔楚楚、余颖辉、陆开鹏、王宝红、王韬、郝姝琪、范勇、谢冬梅、钟运健、宋俊典、杨琳、曾晓松、东明、沈国华。

信息技术服务 服务管理

第2部分:实施指南

1 范围

GB/T 36074 的本部分给出了信息技术服务管理通用要求实施过程中的组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价和持续改进等要求。

本部分适用于:

- a) 为组织建立或改善信息技术服务管理实施方法和过程提供指南;
- b) 为组织或信息技术服务提供方所交付的信息技术服务管理进行考评提供参考依据;
- c) 为第三方开展信息技术服务管理评价提供参考依据。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 29264—2012 信息技术服务 分类与代码

GB/T 33850—2017 信息技术服务 质量评价指标体系

SJ/T 11435—2015 信息技术服务 服务管理 技术要求

SJ/T 11693.1—2017 信息技术服务 服务管理 第1部分:通用要求

3 术语和定义

SJ/T 11693.1—2017 和 SJ/T 11435—2015 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

组织 **organizaiton**

职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施。

示例:公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。

注1:安排通常是有序的。

注2:组织可以是公有的或私有的。

[SJ/T 11693.1—2017,定义 3.1]

3.2

相关方 **interested party**

与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。

示例:顾客、所有者、员工、服务提供方、银行、工会、合作伙伴或社会。

注:一个团体可由一个组织或其一部分或多个组织构成。

[SJ/T 11693.1—2017,定义 3.4]