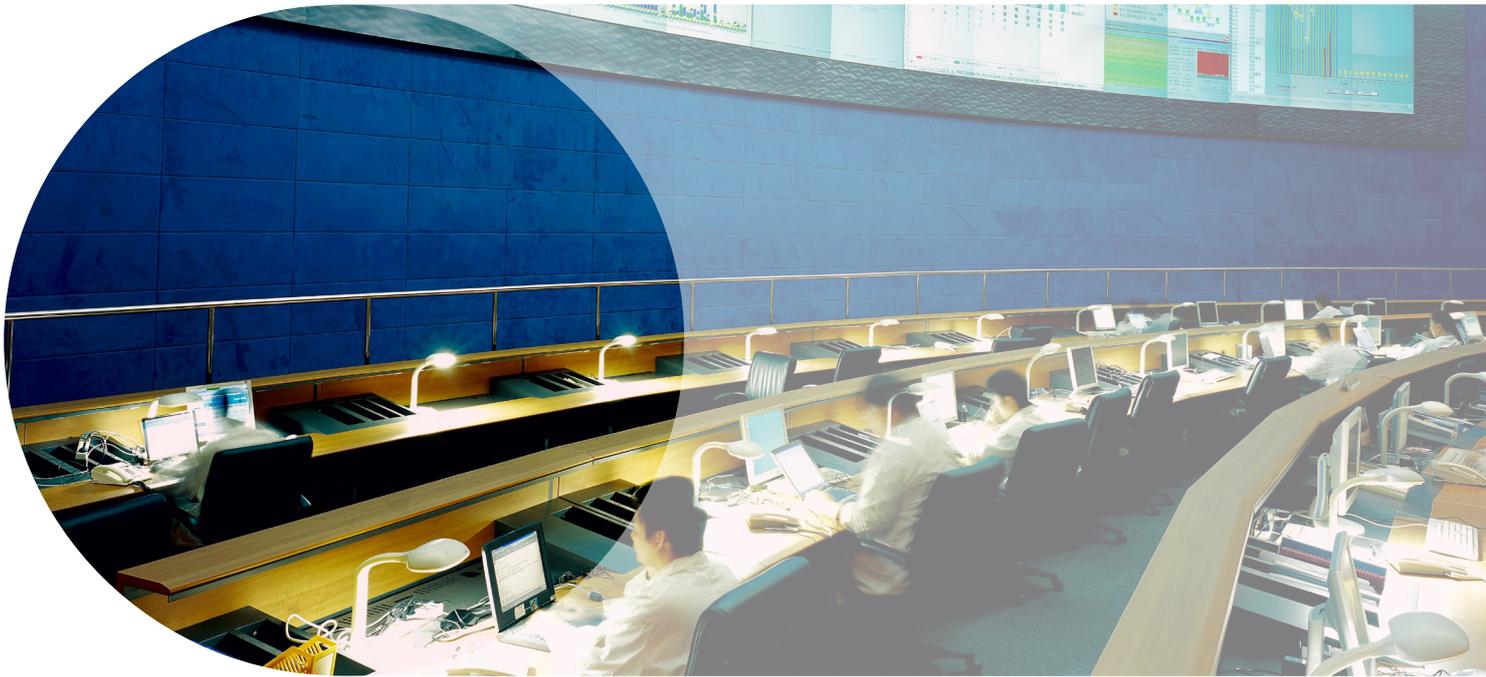


# ISO 20000/ ISO 27001加强企业IT服务及保安全管理

——BSI为华为技术有限公司IT服务管理及信息安全提供有力保障



华为希望通过建立ISO 20000和ISO 27001两项体系对政府监管机构以及客户实现我们在通信网络方面的安全承诺，使我们内部的IT管理体制透明化，标准化，内部员工之间信任关系更为牢固；此外，华为也有能力提供具备企业合规性的IT外包服务，惠及全球客户，促进与客户之间合作关系，最终实现双赢；同时也能够通过我们自身的行动呼吁国内通信网络领域同行在IT信息安全方面继续不断努力。

于东洋  
华为技术有限公司电信软件与核心网业务部BSS/OSS专业服务负责人

## 客户需求

- 符合政府法律法规及相关部门审核标准
- 加强内部安全管理
- 提升客户管理服务满意度
- 实现公司可持续发展

## 客户收益

- 显著提高企业内部的IT信息安全管理规范
- 改善员工对于信息安全服务及IT管理认知
- 提升自身品牌形象
- 进一步贴近客户需求，为客户提供优质可靠的IT服务
- 有利于在世界范围内开展与其他企业的合作与交流

## 客户背景

华为技术有限公司（简称：华为）是全球领先的信息与通信解决方案供应商。华为致力于为电信运营商、企业和消费者等提供有竞争力的综合解决方案和服务，持续提升客户体验，为客户创造最大价值。目前，华为的产品和解决方案已经应用于140多个国家，服务全球1/3的人口。

作为一家全球知名的科技企业，华为深知标准认证及相关管理体系的建立对于加强内部管理、提升企业形象以及提升客户满意度的影响。早在2002年，华为就通过了TL9000质量管理体系认证，成为国内通信行业最早推行TL 9000标准的民营企业；并于2010年，在英国成立了安全认证中心。作为一家高度关注电信网络可靠性与安全性的公司，在参考行业最佳实践并遵从国际电信标准的基础上，华为一直致力于开拓并部署业界一流的端到端电信网络安全保障体系，在进一步保护企业内部设备运行和网络运营安全的同时，也能够为其全球范围内的运营商及企业客户提供相应的具备合规性IT运营解决方案和服务。直到今年，华为通过全球权威的第三方认证公司英国标准协会（简称：BSI）审核，认证ISO 20000 IT服务管理认证和ISO 27001信息安全体系，并成功获得了ISO 20000和ISO 27001体系认证，这些都标志着华为在IT管理体系方面已经与国际接轨并达到较高水准。

## 客户需求

大众普遍认为航空业是一个垄断性行业。随着在世界范围内，IT技术日新月异以及信息化水平的不断发展，IT服务管理及信息安全逐渐成为人们关注的焦点，并引发了众多组织、机构的热烈讨论；一些发达国家，如英国、美国等均制定了相关的本国标准；而对于那些高度依赖信息技术的企业来说，技术的发展虽然为企业的运营带来了许多收益，却也引发了其对于IT服务管理及信息安全的担忧：企业内部管理规范、流程意识需要改善，员工对于服务及数据安全管理的认知也有待提高。这一切都促使现在的企业采取规范IT服务的管理、完善信息安全体系。

目前，在信息安全管理方面，ISO 27001已经成为世界上应用最广泛与典型的信息安全管理标准，而ISO 20000标准着重于通过“IT服务标准化”来管理IT问题。作为全球最大的信息与通信解决方案，华为深知IT安全体系对客户，公司本身以及对内部员工的重要性。华为电信软件与核心网业务部BSS/OSS专业服务负责人于东洋表示：“华为希望通过建立ISO 20000和ISO 27001两项体系对政府监管机构以及客户实现我们在通信网络方面的安全承诺，使我们内部的IT管理体制透明化，标准化，内部员工之间信任关系更为牢固；此外，华为也有能力提供具备企业合规性的IT外包服务，惠及全球客户，促进与客户之间合作关系，最终实现双赢；同时也能够通过我们自身的行动呼吁国内通信网络领域同行在IT信息安全方面继续不断努力。”

IT对于当今的业务交付是不可缺少的。然而，人们越来越担心IT服务无法与业务需求和客户需求保持一致。这一问题的公认解决方案便是使用基于IT服务管理的国际标准，即ISO/IEC 20000的IT服务管理体系(ITSMS)。通过此标准的认证企业便可向客户证明自身采用的是最佳做法。信息对组织的运营甚至生存都至关重要。获得ISO/IEC 27001认证将有助于管理和保护您宝贵的信息资产。另一方面，作为

唯一可审核的国际标准，ISO/IEC 27001定义了对信息安全管理体系(ISMS)的要求。该标准旨在帮助企业确保有足够并具有针对性的安全控制选择。实施并通过ISO/IEC 27001认证有助于保护企业内部及客户的信息资产，并能够使所有利益相关方放心。该标准涵盖了建立、实施、执行、监控、审查、维护和改善企业的信息安全管理体系的过程方法。

## 客户收益

华为深知IT对于当今的业务交付的重要性，并将保持IT服务与业务需求及客户需求的一致性列为现代企业IT服务管理的重要课题之一。作为全球范围内第一项专注于IT服务管理的标准，ISO 20000服务管理认证使华为所提供的IT服务更为积极地响应以业务为主导的服务，以提高IT服务的效率、可靠性和一致性；ISO 20000认证审核可实现对华为服务管理流程的定期评估，从而有助于保持和提高效率；同时，认证的过程也降低了供应商的审核量，降低了成本；ISO 20000带来的收益也惠及到了华为的客户，通过部署华为提供的IT解决方案，企业能够实现更高质量的、符合国际标准的IT运营。

此外，华为电信软件与核心网业务部BSS/OSS专业服务负责人于东洋指出：“无论对于华为自身，还是对于客户，信息安全都是最宝贵的资产。借助ISO 27001体系的实施，华为在公司内部建立了非常完整的信息安全体系，使内部控制具备独立保障，并满足了企业管理和业务连续性要求，进一步提升了华为在业界的竞争优势，也坚定了华为为客户提供满足其需求且具备企业合规性的IT解决方案和服务的决心。2011年2月，我们为南非第三大移动通信运营商Cell C部署了NGBSS解决方案，借助ISO 27001体系，华为的技术优势得以充分发挥，并最终帮助客户简化IT运营，加强信息安全管理，使其能够集中精力于业务运营。”除此之外，建立ISO 27001管理体系是对企业信息安全流程、程序和文件材料的一种正式化、标准化。它能够独立地证明企业内信息风险已得到妥善识别、评估和管理，增强了客户的信任。对华为来说，这也进一步展示了华为高级管理层对

其信息安全所做承诺。

BSI IT信息安全专家对此也表示：“通过建立ISO 20000 IT服务认证体系以及ISO 27001信息安全体系，企业内部的管理规范、流程意识、服务意识能够得到显著的提高；企业员工对于服务及管理的认知也将有很大的改善。与此同时，业内对这两个体系一直保持着高度认可，也使华为得以借助此次机会对外展示企业内部管理的规范性，提升了自身的品牌形象，进一步贴近客户、惠及客户的同时，也有利于华为在全世界开展与其他企业的合作与交流。”

## 为何选择BSI?

BSI是全球领先的独立标准研发认证机构，制定并颁布了第一部商业标准，并以每年编撰2,000个标准的优势享誉全球。同时，作为国际标准化组织(ISO)的创始成员之一，BSI创立了全球最值得信赖和得到广泛认可的ISO系列管理体系，目前在各行各业被广泛运用。BSI拥有比其他任何认证机构更多的专职评估人员，并能够根据企业的业务领域慎重地安排每个评估人员，从而确保全面兼顾经验、专业知识和敬业度。在IT信息安全方面，BSI是培训及评估方面的专家，目前已开发出一整套专门教企业在注册该标准之前、期间和之后所需技能的公开课程和内部/专题课程，这些课程将帮助企业建立与实施管理体系，并培养企业内部审核员。

华为的管理者了解到BSI作为管理体系标准领域的先驱，以及BSI在国际标准研发机构中的权威。在频繁的接触过程当中，BSI工作人员的专业、认真、踏实的工作态度也给华为管理者留下了深刻的印象。于东洋表示：“我们对BSI深具信心。从相关体系建立开始，BSI的工作团队就展现出了极为负责的工作态度以及高水准的专业能力，让我们更加确信了当初的选择。我们坚信，在未来的日子里，ISO 20000/ISO 27001将会为华为提供更为全面IT服务管理标准及信息安全保障，助华为向全世界展示更为专业的企业形象。”



BSI 与您携手让追求卓越成为习惯

BSI 中国

网址 (Website): [www.bsigroup.cn](http://www.bsigroup.cn)

电邮 (E-mail): [infochina@bsigroup.com](mailto:infochina@bsigroup.com)

全国热线 (BSI HOT-LINE): 400 005 0046

新浪微博 (MicroBlog): BSI英国标准协会中国

北京 Beijing 电话 (Tel): (86-10) 6515 7060

上海 Shanghai 电话 (Tel): (86-21) 6431 2638

深圳 Shenzhen 电话 (Tel): (86-755) 8351 6822

广州 Guangzhou 电话 (Tel): (86-20) 3825 1417

香港 HongKong 电话 (Tel): (852) 3149 3300