

ISO 20000 服務管理標準改版重點 與新舊版差異說明

撰文：BSI 英國標準協會 ISO 20000 產品經理
唐 華 (Nelson Tang)



從 BS 15000 IT 服務管理 (ITSM) 發展到目前 ISO/IEC 20000-1:2018 服務管理，已經過 20 個年頭。標準一開始較偏向 IT 技術相關的服務管理，所以非 IT 領域的人員較難了解與熟悉標準的要求，而這次新版內容已有大幅度的改變。主要是從提供 IT 服務的流程與管理面切入，改變了一些較為生硬的 IT 專業術語與要求，並透過 PDCA 與條款整合的方式，讓想了解或實作標準的人員，較為容易上手。

ISO/IEC 20000-1:2018 在去年 9 月 15 日發布，依據 IAF resolution 2018-14 的要求，本次轉版有三年的轉換時間，2018 年 9 月 30 日 (開始日期) 至 2021 年 9 月 29 日 (結束日期)，所有 ISO/IEC 20000-1:2011 的證書將會在 2021 年 9 月 30 日到期或失效。此外，2020 年 4 月 1 日起首次申請驗證或三年重審須以新版 (2018 年版) 執行。

為了與管理系統標準架構的改變接軌，並協助組織能與 ISO/IEC 27001:2013、ISO 9001:2015 及 ISO 22301:2012 等新版管理系統整合，所有標準都遵循高階結構 (High Level Structure) 發展內容架構，以下用幾個主題來介紹與說明新版標準的重點及與舊版的差異。

服務管理趨勢的變化

近幾年各家企業爭先恐後提供雲端服務 (Service as cloud)，主要目的在於服務本身有彈性大、速度快與貼近客戶的優勢，如遇到 IT 問題也可快速回復，服務不易中斷且對服務影響較小。現今新興行業常以 IT 服務作為一項業務或業務的主要部分，例如 eBay、亞馬遜 (Amazon)、優步 (Uber) 及外送服務 (Foodpanda / UberEats)。以最熱門的外送服務為例，外送平台即是主要業務的介面，若平台發生重大問題無法運作也將導致外送服務發生中斷的可能，所以透過 ISO/IEC 20000 服務管理系統的主要服務管理流程，如：服務等級管理 (Service level management)、容量管理 (Capacity management)、變更管理 (Change management)、事故管理 (Incident

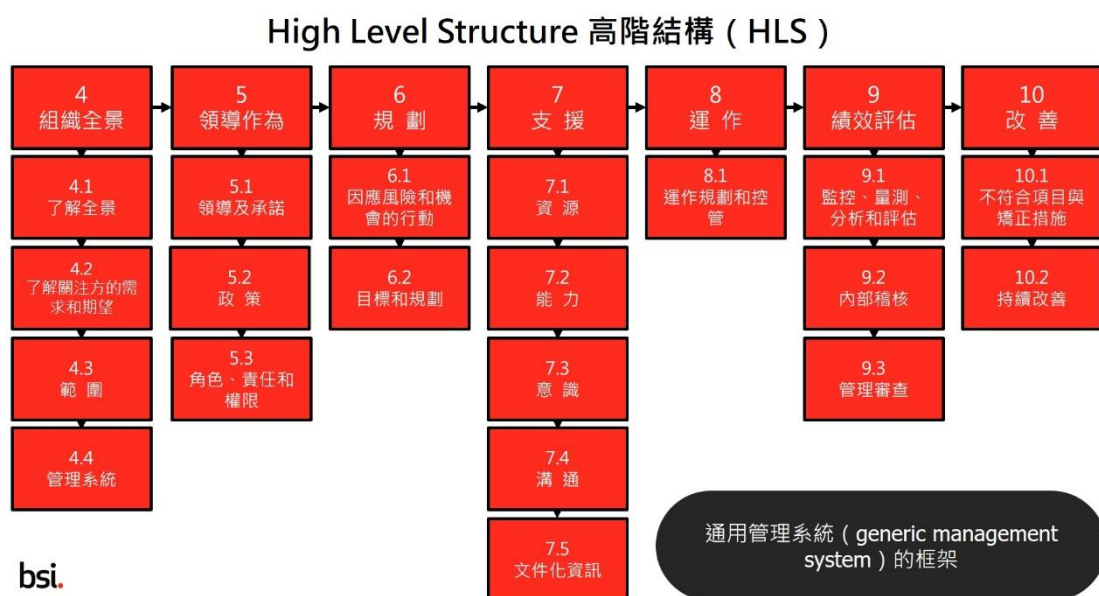
management)、問題管理 (Problem management)、服務可用性管理 (Service availability management) 及服務持續性管理 (Service availability management) 等，可將服務中斷的可能性控制到最小，且一併滿足客戶對資訊服務的要求。

HLS (High Level Structure) 管理系統標準架構的改變與 PDCA 的重新詮釋

新 ISO 標準架構提供給所有管理系統標準使用，此架構凌駕於所有管理系統標準之上，故稱為「高階結構」(High Level Structure, HLS)。未來只要是 ISO 組織發行的管理系統標準都必需參照此結構，此結構不僅統一了核心定義與編號系統，對於共通用語與相同的核心文字也做了一致性的詮釋。此標準一共分為 10 個章節，並以 PDCA 的管理循環來詮釋標準的運行。

新版標準與「PLAN 規劃」有關的條款是第 4~7 章節，在推動服務管理之初，做為規劃管理系統的單位應進行組織背景與服務審查，決定應處理的風險和機會及因應的行動措施；提供足夠的資訊讓領導階層決定管理系統的策略與方向；高階主管需要提供管理系統運行所需要的人力及資源，各部門有了充分資源，就可運行推動管理系統，這就是「Do 運行」。

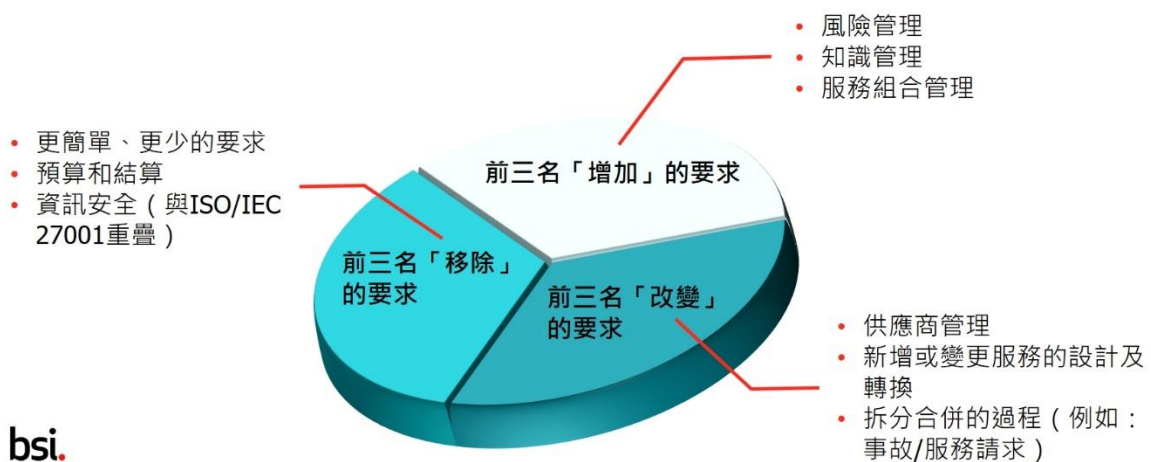
管理系統運行就一定會產生績效，不管成績如何，此時需要監督與量測為「Check 檢查」。新版要求不僅要決定監督與量測的項目方法與時機，還特別要建立績效指標做分析與評估。服務報告也從過去 ISO/IEC 20000-1:2011 6.2 移至新版的 9.4，除了報告管理系統的有效性及服務績效外，還需提供趨勢，並分析評估結果做出決策採取必要的改善行動。透過「Check 檢查」所指出監督量測的結果，需要進入改善流程，從根本原因分析、矯正行動有效性及預防再次發生的行動，是為「Act 改善」。



「做什麼」(What to do) 而不是「如何做」(How to do)

「做什麼 what to do」而不是「如何做 how to do」是本次轉版修訂的主要目標，以便移除要求中的一些細節，且促成簡化和減少標準要求數量。此外，如何做 how to do 的部分可參考 ISO/IEC 20000-2:2019，裡面有明確的說明與範例。

透過本次的轉版，條款有新增、整合及移除的部分，例如：新增的部分有「風險管理」、「知識管理」、「服務組合管理」、「資產管理」與「需求管理」等；整合的部份有「供應商管理」、「新增或變更服務的設計及轉換」與「服務請求」等；移除的部份有「組態基準」、「組態管理資料庫」與「預防措施」等。



在 IT 之外使用 ISO/IEC 20000

現今組織提供的大部份服務都需資訊系統協助作業，有些服務甚至完全倚賴資訊系統。利用 ISO/IEC 20000 的特性與要求，可以輔助組織內了解及識別服務倚賴資訊系統的程度，並可透過此標準分析與量測服務需求與資訊系統的關係，以對現行服務容量的監控來分析未來服務容量調整的需求。

本次轉版已從之前資訊技術服務管理系統 (ITSMS) 調整成服務管理系統 (SMS)，更強調資訊服務品質的要求與提升，從服務設計、規劃、轉換、交付與改善多方面的角度去滿足客戶的要求達到服務的品質。

了解組織背景和關注方需求與期望及其控制涉及服務生命週期的各方

以往管理系統要開始計畫推動之前，都需找一個管理代表，並進而界定管理系統範圍，而這次新版是要先了解內、外議題與關注方 (stakeholder) 需求與期望之後，評估哪一些會影響或衝擊現行的服務提供，內部議題可包括政策、資源、能力、人員、技能

和知識、組織結構、文化、內部客戶需求和財務；外部議題可包括市場影響、競爭、法律法規、外部客戶需求和可能影響服務的事件。

關注方(或稱利害關係人)的要求及期望非常重要，若關注方的要求或期望改變，一定會對服務造成影響與衝擊，關注方的要求與期望可參考以下的例子：

- 服務要求，如：服務水準指標、容量、績效，服務水準要求，服務持續性、資訊安全或可用性的要求；
- 外部機構要求的監管與法律的遵循，如：國家或地區法律法規；
- 合作夥伴、客戶或供應商的合約義務。

在服務管理系統裡面有很多提供服務的各方，可能是外部供應商 (external supplier)、內部供應商 (internal supplier)、合作夥伴或是客戶也會提供服務 (customers acting as a supplier)，所以新版要求不論是哪一方提供服務，都需要簽訂合約或類契約之協議。

服務管理系統更明確的文件化資訊

在舊版的 4.3.1 有提及服務管理系統的各项文件資訊，包括紀錄，以確保服務管理系統有效規劃、運作及控制。新版標準提供更明確具體的文件化要求讓組織在規劃服務管理系統時有參考的依據。服務管理系統文件化資訊，應包括下列內容 (或參照)：

- a) 服務管理系統的範圍 (Scope of the SMS)；
- b) 服務管理的政策和目標 (Policy and objectives for service management)；
- c) 服務管理計畫 (Service management plan)；
- d) 變更管理和資訊安全政策、服務持續性計畫 (Change management and information security policy, service continuity plan)；
- e) 組織服務管理系統的過程 (Processes of the organization's SMS)；
- f) 服務要求 (Service requirements)；
- g) 服務目錄 (Service catalogue(s))；
- h) 服務等級協議 (Service level agreement(s))；
- i) 與外部供應者的合約 (Contracts with external suppliers)；
- j) 與內部供應者或身為供應者的客戶之間的協議 (Agreements with internal suppliers or customers acting as a supplier)；
- k) 本標準要求的程序 (Procedures required by this document)；

- l) 展現符合本標準要求和組織 SMS 之證據所需之紀錄 (Records to provide evidence)。

風險與機會：風險導向思考模式 (Risk and opportunities)

在舊版的標準並無從一個章節的角度要求風險管理，本次新版標準要求可從內外部議題與關注方的需求與期望來評估服務改變或異動是否影響服務要求而造成衝擊。也可從風險預防的角度，建置預防機制來降低非預期的影響。風險管理評鑑不僅需要建置風險評鑑方法和風險可接受準則，還需評估組織沒有滿足服務要求的衝擊、其他方參與生命週期相關的風險與風險和機會對客戶的衝擊。

新版條款的整合性比舊版更好 (The integration of new version of the clauses is better than the old version)

ITSM 服務管理系統的核心主要為事故、問題、變更、上線及組態管理，在舊版條款章節之間較無整合，比如了解條款 5 新服務與服務異動，其實是會與 9.2 變更及 9.3 上線管理放在一起看比較合適，而新版條款 8.5 將變更管理 (Change management)、服務設計和轉換 (Service design and transition) 及發行和部署管理 (Release and deployment management) 都放在 8.5，使想要了解標準的組織更容易知道條款具體要求且整合性也較高。

結語

總而言之，本次新版標準 ISO/IEC 20000-1:2018 服務管理系統改版，主要包含採用新的「高階結構 HLS (High Level Structure)」，共分 10 個章節，並依 PDCA 的管理循環做重新詮釋。同時，更加注重組織背景與關注方的需求與期望。進而從風險管理的角度來評估與分析對組織資訊服務提供的影響及衝擊。最後提醒一下，企業組織有三年的時間可以轉換到新版。BSI 已規劃 ISO 20000 [轉版課程](#)，同時[驗證](#)也已獲 ANAB 認可，歡迎與 BSI 聯繫討論您的轉版。在此先預祝各位轉版順利成功！●

ISO 20000:2018 服務管理新版課程

ISO 20000 基礎課程

ISO 20000 建置課程

ISO 20000 內部稽核員課程

ISO 20000 主導稽核員課程 (CQI & IRCA)

ISO 20000 稽核員/主導稽核員轉版課程
(CQI & IRCA)

[了解課程內容 >](#)

BSI 訓練學苑：training.taiwan@bsigroup.com

- [洽詢 BSI](#) | [稽核驗證](#)、[產品測試](#)、[BSI 訓練學苑](#)、[VerifEye 認證平台](#)、[BSOL 標準資料庫](#)