



关于信息技术服务管理体系实施 新版认证标准致客户的通知

尊敬的信息技术服务管理体系获证客户：

国际标准化组织（ISO）制定的 ISO/IEC20000-1:2018 标准，已于 2018 年 9 月发布并实施。为使信息技术服务管理体系 (ITSMS) 获证客户提前做好换版准备工作，特通知如下：

一、对已获得 ITSMS 旧版认证证书的客户的安排

1. 已按旧版认证标准颁发的 ITSMS 认证证书可结合监督审核或再认证审核按新版认证标准完成转换；

2. 自 2020 年 3 月 31 日起，不再实施依据旧版认证标准的再认证审核；方圆集团将根据转换工作的具体安排确定不再实施依据旧版认证标准的监督审核的时间，请留意后续的通知；

3. 自 2021 年 9 月 30 日起，未完成转换的旧 ITSMS 认证证书将自动失效。

二、获证客户准备工作

既有获证客户应对本单位信息技术服务管理体系的认证/转换工作进行策划、准备、实施，尽快获取新版标准文本，制定应用新版标准的计划，识别新版标准中的新增、变化内容对其管理体系的影响，对管理体系文件进行必要的评审、修订，并对其管理体系进行调整，



确保符合新版标准的要求，根据旧版认证证书的有效期以及转换时间要求，合理安排转换时间。

既有获证客户申请认证转换前应完成以下工作：

1. 开展新版认证标准培训及内审员转换培训；
2. 识别新版认证标准与旧版认证标准要求的不同，对管理体系进行必要调整并予实施；
3. 按新版认证标准实施内审和管理评审。

方圆集团将根据转换工作的具体安排确定受理转换申请的时间，请留意后续的通知。

注 1：本通知中的新版认证标准，在新版国家标准发布前，指新版国际标准（ISO/IEC20000-1:2018）；在新版国家标准发布后，指新版国际标准和新版国家标准；旧版认证标准指 ISO/IEC20000-1:2011。

注 2：本通知中的认证标准换版指新版认证标准代替旧版认证标准。

注 3：本通知中的新版认证证书指依据新版认证标准颁发的认证证书，旧版认证证书指依据旧版认证标准颁发的认证证书。

2018 年 12 月 5 日