

China IT Service Management Guide

中国IT服务管理指南

左天祖 主编 刘伟 副主编

- 中国、美国、英国、荷兰和加拿大五国专家共同参与
- 国际IT服务管理论坛（itSMF）主席作序
- 一个正在兴起的领域，一本广受支持的权威之作

北京大学出版社
<http://cbs.pku.edu.cn>

中国 IT 服务管理指南

左天祖 主 编
刘 伟 副主编

北 京 大 学 出 版 社

• 北 京 •

内 容 简 介

IT 服务管理是一套协同流程,它通过服务级别协议来保证 IT 服务的质量,它融合了系统管理、网络管理、系统开发管理等管理活动和变更管理、资产管理、问题管理等许多流程的理论和实践。IT 服务管理也是一种以流程为导向、以客户为中心的方法,它通过整合 IT 服务与组织业务,提高了组织提供 IT 服务和对 IT 服务进行支持的能力和水平。

本书是国内第一本关于 IT 服务管理的指南,作者是来自于 IT 服务管理界产学研方面的专家。本书的定位是:从宏观的角度全面而简明扼要地向读者介绍 IT 服务管理的基本原理和实践,以及它在我国的发展状况,并为读者进一步了解、学习 IT 服务管理有关理论和实践知识提供指导。为达到上述目的,同时结合作者和评委以及顾问们的讨论意见,本《指南》从 IT 服务管理的标准和方法、最佳实践和实施方法、培训和认证考试等多个方面对 IT 服务管理进行了介绍。

本书是企业实施 IT 服务管理的最佳读物,适合企业的 IT 经理和对 IT 服务管理感兴趣的读者阅读。

图书在版编目(CIP)数据

中国 IT 服务管理指南/左天祖主编. —北京:北京大学出版社, 2004.3

ISBN 7-301-06945-6

I. 中… II. 左… III. 信息技术—高技术产业—商业服务—中国—指南 IV. F49-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 004742 号

书 名: 中国 IT 服务管理指南

著作责任者: 左天祖 主编

责任编辑: 黄庆生 汉 明

标准书号: ISBN 7-301-06945-6/TP-0754

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765013 62755165 62750581

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 北京大学印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 10.5 印张 224 千字

2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 29.00 元

《中国 IT 服务管理指南》编写组成员

主 编：左天祖

副主编：刘 伟

编委（以姓氏笔画为序）：

冯立超 刘 多 李向阳

杨 刚 钱 晨 雷 铮（加拿大）

追求卓越的服务(代序)

国际 IT 服务管理论坛 (itSMF) 主席

埃丹·拉维斯

随着市场竞争的加剧和电子商务在世界范围内的兴起, 现在的企业必须持续不断地和快速地对其业务进行变革。这些企业中的业务很大一部分越来越依赖于其 IT 系统来提供使客户满意的服务, 正因为如此, 一个稳健而又灵活的 IT 解决方案对这些企业而言是至关重要的。

这类解决方案首先当然应该满足企业的业务需求, 但同样重要的是这些方案本身应该是易于管理的, 否则它们对业务的支持得不到保障。因此, 为提高服务管理的效率和效果所作的投资并不是可有可无的, 相反, 它为业务的成功运作提供了坚实的基础。

为了实现高质量的服务管理, 我们推荐使用经过实践证明确实行之有效的服务管理“最佳实践”。这些“最佳实践”已在英国商务部开发的 ITIL 系列指南和英国标准协会开发的 BS15000 标准中得到全面说明。以这些“最佳实践”为基础, 许多厂商正在开发和提供面向服务管理的增值产品和服务。

经验表明, 企业通过实施基于上述最佳实践的 IT 解决方案可取得良好效益, 包括:

- 将 IT 和企业业务进行更好的整合;
- 提高 IT 服务的质量, 降低 IT 服务的成本, 从而提高了 IT 投资价值;
- 使 IT 成为更有效的业务变革手段;
- 更好地发挥员工的作用, 提高了员工的工作积极性。

当然, 企业在实施服务管理时应当谨记一点, 那就是服务管理方案本身也应该不断改进。对 IT 系统的管理不可能达到完美境界, 企业应该随着所处环境的变化不断地追求卓越!

小常识:

国际 IT 服务管理论坛 (IT Service Management Forum, 简称 itSMF) 是世界 IT 服务管理领域唯一的一个全球性的非赢利组织, 其主要宗旨是开发和推广 IT 服务管理“最佳实践”。itSMF 由其成员所拥有, 并主要依靠其成员进行日常运作和管理。itSMF 已在 15 个国家成立分会。

前 言

1. 开发背景和意义

我国正在大力推进企业信息化建设，企业在信息技术方面的投入也越来越大。如何保证 IT 投资的效率和效果，是十分重要但仍未得到有效解决的问题。可喜的是，目前我国政府部门以及许多企业和社会团体都认识到了这个问题，并在积极地探索和尝试各种改进措施和方法。IT 服务管理（IT Service Management，简称 ITSM）作为一种比较成熟的 IT 管理模式，在我国已受到越来越多的关注。

那么什么是 IT 服务管理呢？世界权威的 IT 研究机构加特纳（Gartner）公司认为，IT 服务管理是一套协同流程（Process），它通过服务级别协议（SLAs）来保证 IT 服务的质量，它融合了系统管理、网络管理、系统开发管理等管理活动和变更管理、资产管理、问题管理等许多流程的理论与实践。

IT 服务管理也是一种以流程为导向、以客户为中心的方法，它通过整合 IT 服务与组织业务，提高了组织提供 IT 服务和对 IT 服务进行支持的能力和水平^①。

目前，IT 服务管理作为一种新的 IT 管理模式，在欧洲和北美等国家和地区受到广泛的重视，得到了越来越多的应用，并产生了显著的效益。据报道，美国的宝洁公司从 1997 年开始采用被广泛认可的 IT 服务管理方法体系“IT 基础架构库”（ITIL^②），在随后的 4 年中节省了超过 5 亿美元的 IT 预算，其运作费用降低了 6%~8%，与此同时技术人员的人数减少了 15%~20%。

大量的成功实践表明，实施 IT 服务管理可以将企业 IT 部门的运营效率提高 25%~30%。加特纳和国际数据集团（IDC）等研究机构的调查研究也表明，通过在 IT 部门实施最佳服务管理实践，可以将因重复呼叫、不当的变更等引起的延误时间减少约 79%，每年可以为每个终端用户平均节约 800 美元的成本，同时将每项新服务推出的时间缩短一半。

目前我国也有一些企业通过实施 IT 服务管理取得了良好的经济效益。在这些企业的示范下，国内企业对推广 IT 服务管理的呼声越来越高。但是，国内目前还缺少一份全面介绍 IT 服务管理的基本原理和实践及其在我国发展状况，并能够为我国企业实施 IT 服务管理

① 资料来源：国际 IT 服务管理论坛（itSMF）。

② ITIL 是英国商务部（OGC）的注册商标，其全称为 Information Technology Infrastructure Library。它是英国计算机与电信局 CCTA 从 20 世纪 80 年代中期开始组织开发的一套 IT 管理体系。该体系现已更新到 2.0 版。

提供参考的读物。为此，我们特邀请致力于推动 IT 服务管理在我国的发展和应用的国内外专家、学者和企业界人士共同编写了《中国 IT 服务管理指南》。

2. 定位、结构和内容

《中国 IT 服务管理指南》的定位是：从宏观的角度全面而简明扼要地向读者介绍 IT 服务管理的基本原理和实践以及它在我国的发展状况，并为读者进一步了解、学习 IT 服务管理有关理论和实践知识提供指导。

为达到上述目的，同时结合作者和评委以及顾问们的讨论意见，《指南》从 IT 服务管理的标准和方法、最佳实践和实施方式、培训和认证考试等多个方面对 IT 服务管理进行了介绍。这些内容共分为 8 章。这 8 章内容之间的逻辑关系如图 1 所示。

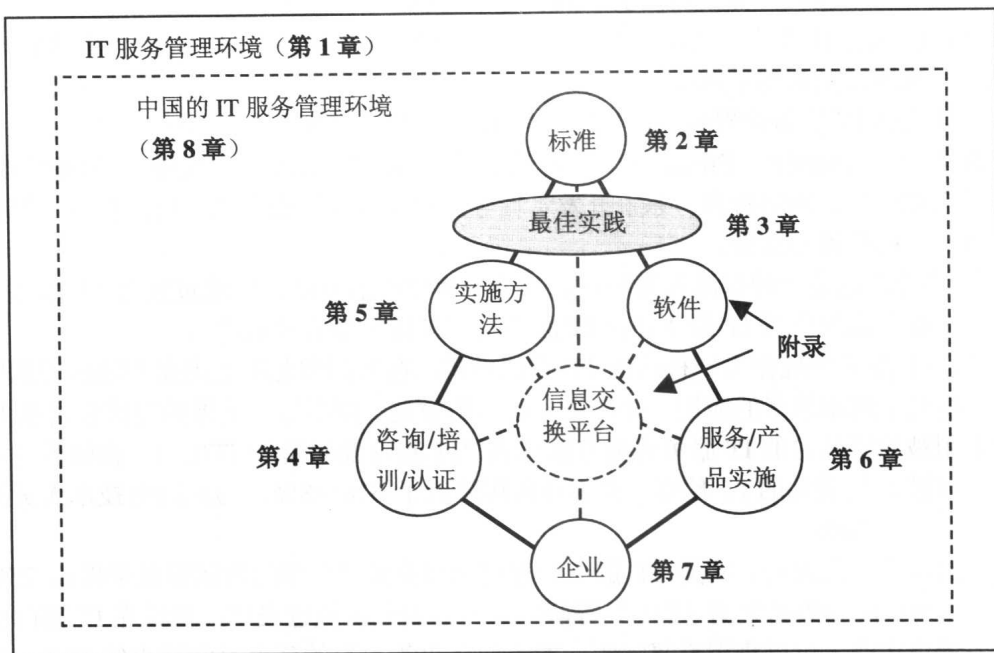


图 1 本书的内容结构

各章内容分别简要说明如下：

第 1 章 主要是介绍 IT 服务产生和发展历程，以及 IT 服务管理的含义、范围和核心理念，同时对 IT 服务管理与企业信息化的关系以及 IT 服务管理在国内外的发展现状进行了简单的论述。

第 2 章 重点介绍 IT 服务管理领域的几种标准和方法，并对这些标准和方法进行了

适当的比较说明。

第3章 介绍IT服务管理的10个核心流程和一项管理职能，并对这些流程和职能的基本概念、所要实现的目标、基本活动及关键绩效指标和关键成功因素进行了详细的说明。

第4章 通过对IT服务管理领域的其他相关情况的介绍让读者对IT服务管理有进一步的了解，同时为读者进一步学习IT服务管理有关知识提供指导。这些相关情况包括IT服务管理出版物、IT服务管理领域的重要组织、IT服务管理认证、培训、咨询和实施，以及IT服务管理实施的软件支持工具等。

第5章 介绍IT服务管理规划和实施的一般方法。

第6章 选取国内两个公司的IT服务解决方案进行介绍。

第7章 介绍两个IT服务管理的实施案例，并进行适当的剖析。

第8章 对IT服务管理在中国的发展和现状进行总体评价，同时对IT服务管理在我国的发展进行了展望。

附录部分主要提供一些与IT服务管理相关的重要参考资料，包括参考读物、网上资源导航和中英文IT服务管理术语对照表等。

为了确保在有限的时间内高质量地撰写完成上述各章的内容，我们特采用“Open Source”出版模式来组织开发本《指南》。

3. 关于“Open Source”出版模式

所谓“Open Source”出版模式，与传统的出版物开发方式相比，有以下几个方面的特点：

- **专家编写**——针对某个主题，邀请行业内的专家进行撰写。
- **公开评审**——每本书都由质量保证小组进行多轮评审，评审过程和结果是公开的。
- **共同受益**——通过这种方式所开发出来的新方法，总结出来的新的最佳实践，如果没有特别声明，任何单位和个人都可以参考使用。
- **持续改进**——充分发挥网络的优势，持续地对出版的成果进行改进和提高。

请访问网站 www.openITSM.org 或致信 Info@openITSM.com 以进一步了解这种出版模式以及通过这种模式出版的其他书籍。

如果说IT服务管理的核心是“最佳实践”（Best Practices）的话，那么“Open Source”模式就是世界IT服务管理领域在出版方面的“最佳实践”。

之所以这样说，是因为IT服务管理领域的许多标准和方法（如ITIL、MOF）本身就是通过这种方式开发的。而采用这种方式开发的重要原因在于，从严格意义上来说，这些IT服务管理标准和方法并不是有着严密逻辑的理论，它们只是根据IT服务提供方和客户的一些比较好的做法总结出来的。但是这些好的做法要上升到“Best Practices”层次，需要满足两个条件：首先是应该经过全面比较和总结而得出的，其次是得到大家的认可，并在实际中得到广泛应用。“Open Source”开发模式较好地满足了这两个条件。

“Open Source”模式在国外得到许多成功实践，但在我国还处于起步阶段。

4. 项目组织结构

为了保证《中国 IT 服务管理指南》结构的合理性和完整性，内容的准确性和客观性，我们采用如图 2 所示的项目组织结构。

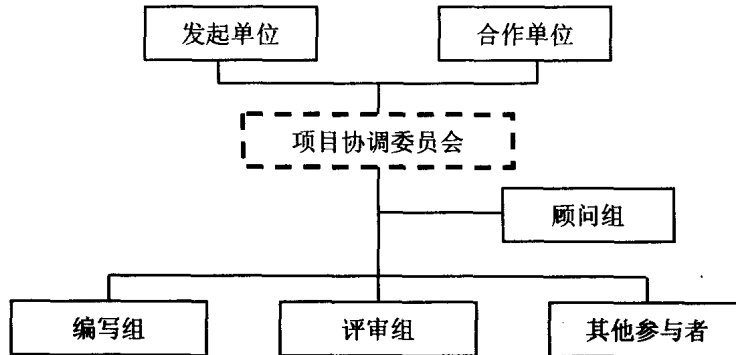


图 2 项目组织结构

发起单位和合作单位共同组成项目协调委员会，然后通过项目协调委员会负责整个项目的协调和运作；顾问组为项目的实施和运作提供建议，指导开发指南的整体框架，并为撰写和评审提供指导意见；编写组具体负责本书各章节的编写和根据评审意见对所撰写的内容进行修订；评审组在一名主审的主持下对指南的内容进行独立评审；其他参与者是指参与本项目并为本项目作出贡献，但不属于上述各类参与者的人员和单位。

《中国 IT 服务管理指南》的开发，可以说是一次真正意义上的国际合作。我们的作者、评委和顾问来自于中国、美国、英国、荷兰和加拿大等国家。他们都以自己的形式为本书的成功开发做出了独特而重要的贡献。

相信《中国 IT 服务管理指南》的出版必将为推动 IT 服务管理在我国的发展起到应有的作用！

左天祖

翰纬信息技术管理研究咨询中心

tz.zuo@SinoServiceOne.com

2003 年 12 月

目 录

第 1 章 蓬勃兴起的 IT 服务管理	1
1.1 IT 服务管理的产生和发展	1
1.1.1 IT 服务管理的产生背景	1
1.1.2 IT 服务管理的发展历程	2
1.2 IT 服务管理的含义、范围和核心理念	3
1.2.1 IT 服务管理的含义和范围	3
1.2.2 IT 服务管理的核心理念	4
1.3 IT 服务管理与企业信息化	5
1.4 IT 服务管理在国内外发展的现状	6
1.4.1 IT 服务管理领域的国际进展	6
1.4.2 IT 服务管理在我国的发展现状	7
第 2 章 IT 服务管理领域的相关标准和方法	8
2.1 概述	8
2.2 ITIL——以流程为中心的 IT 管理行业标准	8
2.2.1 产生和发展	8
2.2.2 特点	9
2.2.3 内容和结构	10
2.2.4 适用范围	12
2.3 BS 15000——以流程为中心的 IT 管理国家标准	13
2.3.1 产生和发展	13
2.3.2 特点	13
2.3.3 内容和结构	13
2.3.4 适用范围	15
2.3.5 BS 15000 标准与 ITIL 之间的关系	15
2.4 BS 7799——以安全为中心的 IT 管理标准	16
2.4.1 产生和发展	17
2.4.2 特点	17
2.4.3 内容和结构	18

2.4.4 适用范围	19
2.5 COBIT——面向 IT 审计的 IT 管理标准	20
2.5.1 产生和发展	20
2.5.2 特点	20
2.5.3 内容和结构	21
2.5.4 适用范围	24
2.6 总结	24
第 3 章 IT 服务管理的核心流程	25
3.1 概述	25
3.2 服务台	25
3.2.1 基本概念	25
3.2.2 服务台的目标	26
3.2.3 服务台的结构	26
3.2.4 服务台的主要工作	27
3.2.5 关键绩效指标与关键成功因素	29
3.3 事故管理	29
3.3.1 事故管理的概念	29
3.3.2 事故管理的目标	30
3.3.3 事故管理流程	31
3.3.4 事故管理的主要活动	32
3.3.5 关键绩效指标与关键成功因素	34
3.4 问题管理	34
3.4.1 问题管理的概念	34
3.4.2 问题管理的目标	36
3.4.3 问题管理流程	36
3.4.4 问题管理的主要活动	37
3.4.5 关键绩效指标与关键成功因素	41
3.5 配置管理	41
3.5.1 配置管理的概念	41
3.5.2 配置管理的目标	42
3.5.3 配置管理流程	42
3.5.4 配置管理的主要活动	44
3.5.5 关键绩效指标和关键成功因素	47
3.6 变更管理	47

3.6.1	变更管理的概念	47
3.6.2	变更管理的目标	48
3.6.3	变更管理流程	48
3.6.4	变更管理的主要活动	49
3.6.5	关键绩效指标和关键成功因素	51
3.7	发布管理	51
3.7.1	发布管理的概念	51
3.7.2	发布管理的目标	52
3.7.3	发布管理流程	52
3.7.4	发布管理的主要活动	53
3.7.5	关键绩效指标和关键成功因素	55
3.8	服务级别管理	56
3.8.1	服务级别管理的概念	56
3.8.2	服务级别管理的目标	57
3.8.3	服务级别管理流程	57
3.8.4	服务级别管理活动	58
3.8.5	关键绩效指标和关键成功因素	59
3.9	IT 服务财务管理	60
3.9.1	IT 服务财务管理的概念	60
3.9.2	IT 服务财务管理的目标	60
3.9.3	IT 服务财务管理流程	60
3.9.4	IT 服务财务管理的主要活动	61
3.9.5	关键绩效指标和关键成功因素	63
3.10	能力管理	63
3.10.1	能力管理的概念	63
3.10.2	能力管理的目标	64
3.10.3	能力管理流程及其主要活动	65
3.10.4	能力管理流程的主要活动	67
3.10.5	关键绩效指标与关键成功因素	68
3.11	IT 服务持续性管理	69
3.11.1	IT 服务持续性管理	69
3.11.2	持续性管理的目标	69
3.11.3	IT 服务持续性管理流程	69
3.11.4	IT 服务持续性管理流程的主要活动	71
3.11.5	关键绩效指标和关键成功因素	71

3.12 可用性管理	72
3.12.1 可用性管理的概念	72
3.12.2 可用性管理的目标	72
3.12.3 可用性管理流程	73
3.12.4 可用性管理的主要活动	74
3.12.5 关键绩效指标和关键成功因素	75
第 4 章 走近 IT 服务管理	76
4.1 概述	76
4.2 IT 服务管理领域的重要组织	76
4.2.1 英国商务部 OGC	76
4.2.2 英国标准协会 BSI	77
4.2.3 国际 IT 服务管理论坛 (itSMF)	77
4.2.4 国际 IT 服务管理门户 ITSM Portal	78
4.3 IT 服务管理出版物	78
4.3.1 OGC 组织开发的出版物	78
4.3.2 BSI 出版物	80
4.3.3 itSMF 出版物	81
4.3.4 其他出版物	81
4.4 IT 服务管理认证	82
4.4.1 认证机构	82
4.4.2 认证考试	82
4.5 IT 服务管理培训	84
4.6 IT 服务管理咨询和实施	85
4.7 IT 服务管理支持工具	86
第 5 章 IT 服务管理的规划与实施	87
5.1 概述	87
5.2 计划 (Plan)	89
5.2.1 必要性和可行性分析	89
5.2.2 确立战略目标	90
5.2.3 确定实施目标	92
5.2.4 撰写项目说明书	94
5.2.5 选择软件和服务提供商	95
5.3 实施 (Do)	95
5.3.1 评估现状	95

5.3.2 差距分析和报告	97
5.3.3 人员和组织结构安排	97
5.3.4 人员培训	103
5.3.5 管理组织变革和文化变革	103
5.3.6 识别和管理风险 (Do)	105
5.3.7 确定流程实施顺序	105
5.4 检查 (Check)	107
5.4.1 检查目标是否达到	107
5.4.2 IT 服务管理成熟度模型	107
5.5 改进 (Act)	108
5.6 总结	109
第 6 章 典型 IT 服务解决方案介绍	110
6.1 概述	110
6.2 CA 公司的 IT 服务管理解决方案简介	111
6.2.1 概述	111
6.2.2 IT 服务管理解决方案的组成	111
6.2.3 管理制度与流程	112
6.2.4 组织架构与人员职责	113
6.2.5 CA 公司的工具对 ITIL 的支持	114
6.2.6 总结	116
6.3 联盈数码公司的 IT 服务管理解决方案简介	116
6.3.1 方案简介	116
6.3.2 方案的特点	118
第 7 章 IT 服务管理实施案例	119
7.1 案例 1: 确保社会保障信息系统的稳定运行	119
7.1.1 用户背景	119
7.1.2 面临的问题	120
7.1.3 解决方案	120
7.1.4 实施过程	123
7.1.5 效果分析	123
7.1.6 经验总结	124
7.2 案例 2: 提升 IT 服务水平, 实现 IT 服务管理	124
7.2.1 用户背景	124
7.2.2 面临挑战	124

7.2.3 解决方法	125
7.2.4 实施过程	125
7.2.5 效果分析	126
7.2.6 经验总结	127
第 8 章 总结和展望	128
附录	131
附录 I 参考资料和推荐阅读出版物	131
附录 II IT 服务管理网上资源导航	131
附录 III IT 服务管理支持工具列表	137
附录 IV IT 服务管理术语 (英汉对照)	139
附录 V 《指南》开发过程与改进计划	148
V.1 开发过程	148
V.2 有争议的问题	149
V.3 改进计划	149

第 1 章 蓬勃兴起的 IT 服务管理

1.1 IT 服务管理的产生和发展

1.1.1 IT 服务管理的产生背景

信息技术（Information Technology，简称 IT）的发展无疑对现代企业产生了深远的影响，其最直接的表现就是促进了企业业务运作模式的转变，即从传统的业务运作模式转变到以信息技术运用为基础的现代业务运作模式。

但是信息技术并不是完美无缺的，从某种程度上来讲，它是一把双刃剑。对信息技术进行适当的管理使之符合企业业务运作的需要是企业激烈的市场竞争中取胜的关键。IT 服务管理就是在这种背景下应运而生的。

具体来说，IT 服务管理产生的背景表现在以下几个方面：

第一，信息技术的发展直接推动了企业信息化的发展。各国政府都在根据本国的实际情况制定和实施相应的“企业信息化战略”，以帮助本国企业获得足够的竞争优势。为了使信息化战略能够真正实现，需要对 IT 进行充分有效的管理。为此，各国都在积极地推动本国 IT 管理的研究和应用。

第二，现代社会一个非常显著的特征就是服务意识的兴起。服务经济在现代经济中逐渐占据了主流地位，这不仅体现在服务性行业在社会整体产业结构中所占的比重越来越大，而且还表现为传统制造性企业产品的服务化，即企业提供给客户的不再是单纯的产品，而是包括产品在内的综合服务。因而，从服务的角度对 IT 进行管理适应了这一发展趋势。

第三，从企业自身的角度来说，随着外部竞争的加剧，企业为了实现其业务目标纷纷确立了“以客户为中心，以市场为导向”的服务理念，这就要求企业的 IT 管理能够紧扣客户需求和业务流程，从而确保 IT 作为一种服务模式帮助企业实现业务目标和改进客户的体验。同时，为应付激烈的市场竞争，企业需要评估和控制 IT 投资的成本。企业的这两方面的内在要求，直接促进了传统的以技术为中心的 IT 管理模式向以服务为中心的 IT 管理模式的转变。

1.1.2 IT 服务管理的发展历程

IT 服务管理的产生和发展是伴随企业信息化和 IT 服务化的发展而发展的。这个发展过程大致可划分为孕育期、萌芽期和发展期 3 个阶段。

1) 孕育期

传统的 IT 管理与服务管理催生了 IT 服务概念的出现。传统的 IT 管理将企业的 IT 技术视为一种业务支持工具，其管理方法是以技术为导向的。现代服务管理确立了一种全新的服务理念，即要求企业以高品质的服务满足客户的需求，改善客户的体验。这对于企业来说，要求将 IT 技术视为一种支持企业业务运作的支持性服务。在这个阶段里，人们开始认识到企业的 IT 组件不再是孤立的硬件设施，而是为企业的业务运作提供整体性支持的 IT 服务。

2) 萌芽期

在认识到 IT 作为一种服务对企业业务运作的重大意义后，人们开始探索如何对 IT 服务进行有效的管理。这方面的应用实践包括建立帮助台以提高客户满意度、通过事件管理（Event Management）改进 IT 设备的持续运作等。

20 世纪 80 年代中期，人们在总结以前 IT 管理的经验和教训的基础上从提高 IT 服务品质和降低 IT 服务成本的原则出发，摸索 IT 服务管理的规范化方法。

20 世纪 80 年代后期，“英国国家计算机与电信局”（CCTA）组织了世界上 IT 管理领域的有关专家、组织和政府部门开发并于 1989 年发布了按流程（Process）组织的 IT 服务管理的最佳实践——信息技术基础架构库（ITIL^①）。至此，已基本形成了“以流程为中心”的 IT 服务管理方法论思想。我们把从 IT 服务的产生到 ITIL 第一版的发布这段时期称之为 IT 服务管理的萌芽期。

3) 发展期

虽然 IT 服务管理这个概念在 IT 服务出现时就有人提出，但它真正走向实用并成为一独立领域则是在 ITIL 出现之后开始的。从 20 世纪 90 年代初开始，随着 ITIL 在英国进入实际应用阶段，IT 服务管理也就从萌芽期进入了发展期。

在这个阶段里，人们开始围绕 ITIL 开发了各种各样的 IT 服务管理实施方法，如荷兰 Virje 大学软件工程研究中心（SERC）组织开发的“IT 服务能力成熟度模型”（IT Service CMM）、微软公司针对所有的微软产品开发的“微软运作框架”（MOF）、惠普公司开发的 IT 服务管理方法论“惠普 IT 服务管理参考模型”（HP ITSM Reference Model）等^②。

同时，许多公司也开始针对 IT 服务管理的实施开发相关的软件系统和解决方案，如

^① ITIL 是 Information Technology Infrastructure Library 的简写。有关 ITIL 的介绍参见 2.2 节。

^② 有关 IT Service CMM、MOF、HP ITSM Reference Model，以及其他 IT 服务管理标准和方法的介绍请参见第 2 章和附录 II。