

EXIN国际信息科学考试协会将本书作为ITIL基础认证考试的指定读本

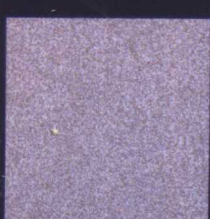
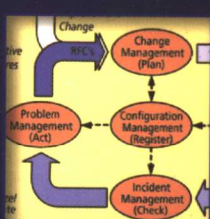
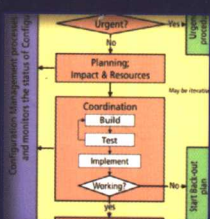
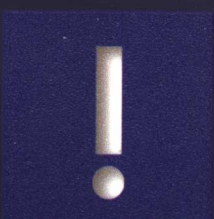
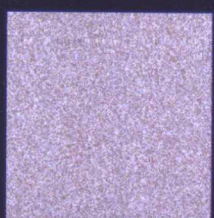
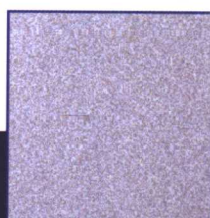
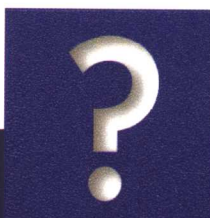
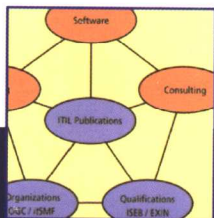
itSMF
THE IT SERVICE
MANAGEMENT FORUM

IT服务管理

——基于ITIL®的全球最佳实践

IT Service Management: an introduction based on ITIL®

(荷兰) Jan van Bon 主编 章斌 翻译 孙强 主审



清华大学出版社

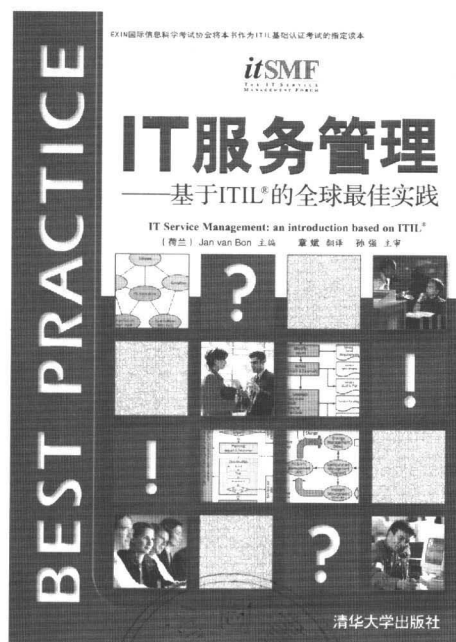
IT 服务管理

基于 ITIL® 的全球最佳实践

(荷兰) Jan van Bon 主编

章斌 翻译

孙强 主审



清华大学出版社

北 京

Jan van Bon

IT Service Management, an introduction based on ITIL®

EISBN: 90-77212-28-0

Based on original Dutch edition IT Service Management, an introduction based on ITIL, Zaltbommel
2004, Published by Van Haren Publishing on behalf of ITSMF-NL.

依据原创荷兰语版的《IT 服务管理——基于 ITIL®的全球最佳实践》，Zaltbommel, 荷兰 2004, 由
范哈仑出版社代表 ITSMF-NL 荷兰分会出版。

A coproduction of Van Haren Publishing, Zaltbommel, Netherlands

Tsing Hua University Press, Beijing, P.R.China

Copyright Chinese translation: Van Haren Publishing / Tsing Hua University Press.

本书中文简体翻译版由荷兰范哈仑出版社授权清华大学出版社独家出版发行。

本书所使用的皇家版权(Crown Copyright)资料来自英国商务办公室(OGC)的 ITIL Service Support
和 Service Delivery 两本著作, 并获得版权管理者 HMSO 和皇后指定苏格兰地区印刷商(Queen's
Printer for Scotland)的许可。版权所有, 未经本著作出版商的书面许可, 不得将本著作的任何部
分以任何形式包括(但不限于)打印、截屏、制作成缩影胶片等形式重印本著作。

北京市版权局著作权合同登记号 图字: 01-2005-5539

图书在版编目(CIP)数据

IT 服务管理——基于 ITIL®的全球最佳实践/(荷)博恩(Bon, J.v.)主编; 章斌 翻译; 孙强 主审.
—北京: 清华大学出版社, 2006.1

书名原文: IT Service Management, an introduction based on ITIL®

ISBN 7-302-12080-3

I.I… II.①博…②章…③孙… III. 信息技术—高技术产业—商业服务—研究 IV.F49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 129267 号

出 版 者: 清华大学出版社 地 址: 北京清华大学学研大厦
http://www.tup.com.cn 邮 编: 100084
社 总 机: 010-62770175 客户服务: 010-62776969

组稿编辑: 张立红(zlh-zlq@263.net)

文稿编辑: 崔 伟(cuiwei80@163.com)

封面设计: 鼎典智造(北京)企业策划公司

版式设计: 孔祥丰

印 刷 者: 北京市通州大中印刷厂

装 订 者: 北京市密云县京文制本装订厂

发 行 者: 新华书店总店北京发行所

开 本: 169×240 印张: 20.5 字数: 357 千字

版 次: 2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-302-12080-3/F·1384

印 数: 1~6000

定 价: 88.00 元

专家委员会

(排名不分先后)

主任委员

陈拂晓 国务院办公厅秘书局原局长、中国信息化推进联盟专家委员会副主席、中国信息化推进联盟 IT 治理专业委员会主任

副主任委员

李兆熙 国务院发展研究中心企业研究所副所长、研究员

杨立杰 中国人民银行内审司副司长

王智玉 审计署计算机中心主任

王东岩 劳动和社会保障部信息化工作领导小组副组长

李沁芳 中国金融电子化公司副总经理

丁 震 福建省电信有限公司副总经理、博士

刘志勇 中国电信集团公司企业信息化部总监

仲安妮 中国工商银行稽核监督局副总经理

金磐石 中国建设银行股份有限公司监事、注册信息系统审计师

张 滨 中国移动通信集团公司企业信息化办公室副主任

张 艳 中国工商银行信息科技部副总经理

金 锋 新华人寿保险股份有限公司信息管理中心总经理

王 悦 振华石油控股有限公司总会计师

马卫国 中国北方工业公司信息资源部主任

文欣荣 中国铝业股份有限公司信息部副总经理

王继业 国电信息中心副主任

杜爱贞 信息产业部电子信息中心副主任

胡丹露 中国人民解放军军事地理学会副秘书长

柳纯录 中国电子信息产业发展研究院总工程师

孟庆麟 ITGov 中国 IT 治理研究中心专家、注册 ISMS 主任审核员

吕本富 中国科学院研究生院管理学院副院长、教授

- 赵晓光 ITGov 中国 IT 治理研究中心专家顾问、高级工程师
- 李莞菁 中国网络通信集团公司企业信息化事业部副总经理
- 吴正宏 中国石油化工股份有限公司信息系统管理部副总工程师、教授级高工
- 陈淑平 中国联合通信有限公司计费、结算与信息系统部经理
- 李 东 北京大学光华管理学院教授、博士生导师，信息系统与物流管理系主任
- 郝亚斌 中国电子视像行业协会副秘书长
- 刘 勤 上海国家会计学院信息部部长、教授
- 孙 强 ITGov 中国 IT 治理研究中心首席专家、注册信息系统审计师、认证信息安全管理专家
- 刘复利 通信产业报社副社长
- 朱战备 上海贝尔阿尔卡特股份有限公司首席信息官、博士
- 刘 洪 中国惠普有限公司产品及专业服务集团软件部总经理
- 高礼强 Oracle 业务发展总监
- 辛儿伦 微软(中国)有限公司大中华区企业服务部总经理
- 李 新 北京大学数字中国研究院教育培训中心副主任、副教授
- 郭晓英 ITGov 中国 IT 治理研究中心专家、注册 ISMS 主任审核员
- 赵大平 冠群电脑(中国)有限公司技术总监
- 隋成岩 思科系统(中国)网络技术有限公司企业事业部经理
- 朱伟星 中国惠普有限公司企业计算与专业服务集团信息技术解决方案部总经理

总 序

客观总结信息化实践, 深入探索信息化理论

信息技术及其应用的飞速发展已将技术革命演变为产业革命和社会革命, 由此带来的变革以及由这种变革造成的影响, 已经超过以蒸汽机、电气化为代表的工业革命。信息产业已经成为规模最大、渗透性最强的支柱产业和战略产业。从《冲绳宪章》到《罗马宣言》, 走向信息社会成为世界各国的共识。信息网络正成为最重要的基础设施, 与信息技术、信息资源相结合, 构成了最活跃的生产力。以信息技术创新能力、信息技术应用和信息资源开发利用广度和深度为标志的信息化能力, 成为国家竞争力的主要标志。电子政务、电子商务、电子社区、远程教育和医疗成为广泛的实践。许多国家制定了应对这一历史机遇的国家战略。

党中央、国务院对信息化发展做出了一系列重大战略决策和部署。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十个五年计划的建议》中指出: 信息化是当今世界经济和社会发展的的大趋势, 也是我国产业优化升级和实现工业化、现代化的关键环节。明确要求在“十五”计划中把推进国民经济和社会信息化放在优先位置。根据党中央的建议, “十五”计划把信息化作为一个重点部分, 制定了“十五”信息化重点专项规划。2001 年成立了由国务院总理任组长, 中央、国务院和军队主要领导任副组长的国家信息化领导小组, 设立了国务院信息化工作办公室作为其办事机构, 加强了对推进信息化的领导和协调。在十六大报告中进一步提出了以信息化带动工业化, 以工业化促进信息化, 走出一条科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源优势得到充分发挥的新型工业化道路。国家信息化领导小组对一系列信息化发展的战略和重大任务做出了决策和部署, 要求紧紧抓住信息化发展的机遇, 进一步增强加快信息化的紧迫感和使命感, 推动经济社会全面、协调、可持续发展。

我国在数十年信息化发展中, 各方面取得了十分显著的成绩, 也存在不容

忽视的困难、矛盾和问题。信息技术进展快、信息资源增长快、信息产业发展快、信息网络扩散快、信息技术应用渗透快、信息化环境变化快。实践促进理论研究、理论促进实践的成熟。面对信息化快速发展的形势，迫切需要客观总结实践经验、深入探索具有中国特色的发展规律，引导信息化走上科学、健康的轨道。

信息技术在经济和社会领域应用过程中逐渐改变着组织结构、管理制度和业务流程，并为制度创新和管理创新提供新的工具和平台，从而对建立现代企业制度、完善公司法人治理结构产生不可忽视的重要作用。

IT 治理系列著作，将引进经典专著和邀请专家学者编著相结合，从总结信息化经验、指导信息化实践，以及通过信息技术应用完善公司治理结构的两个方面，繁荣着我国信息化学术园地，将对我国信息化发展起到积极的引导作用。更希望，有更多的专家学者投身到信息化理论研究和实践总结中，为我国信息化发展奠定坚实的理论基础。

国务院信息化工作办公室副主任 杨学山

推 荐 序



Sharon Taylor

ITSMF 国际出版执行委员会主席

国际 IT 服务管理论坛 (ITSMF International)

It is with great pride that these words are added to the Foreword of this book. The release of this introduction to ITIL® marks a significant event in the ITSMF world-wide community.

The International ITSMF organization, through its International Publications Executive Sub-Committee (IPESC), comprised of a council of members from global ITSMF chapters has given its formal ITSMF International endorsement to this book, which was based on a previously endorsed ITSMF publication.

Through the efforts and dedication of its committee members, the objective of ITSMF International's Publications ESC is to create added value to the community of ITSM professionals, by enabling the development of a common global library that supports a *uniform standard* of ITSM knowledge and best practices.

万分荣幸能为本书作序,《IT 服务管理——基于 ITIL®的全球最佳实践》的出版是全球 IT 服务管理界意义重大的事件。

国际 IT 服务管理论坛组织 (ITSMF) 通过其国际出版执行委员会 (IPESC, 由来自全球 IT 服务管理论坛各国分会成员组成), 就这本基于 IT 服务管理论坛原优秀读物而编辑出版的《IT 服务管理——基于 ITIL®的全球最佳实践》给予了最正式的肯定和认可。

IT 服务管理论坛的国际出版执行委员会 (IPESC) 的宗旨是通过其成员的不懈努力, 开发出一套全球统一性的书库来推广 IT 服务管理的最佳实践和统一标准, 来为专业的 IT 服务管理界创造价值。

The review process itself is a rigorous one, with stringent endorsement criteria that any ITSM-related publication must meet before it can be endorsed by the IPESC.

The Acknowledgements on the following pages identify many ITSMF chapter representatives who were involved in the review and endorsement of this book. On behalf of the ITMF global community I wish to thank the IPESC for their dedication, effort and commitment to participating in the review and endorsement of this book. I hope you find this book enjoyable, informative and a useful introduction to ITSM.

该书的评审过程是十分严谨的，正如其他 IT 服务管理的相关出版物一样，必须达到严格的审核标准后才能获得国际出版执行委员会 (IPESC) 的官方认可。

在后面的致谢中，列出了所有来自 IT 服务管理论坛各国分会中参与该书评审工作的代表们。在此，我代表全球 IT 服务管理界向国际出版执行委员会 (IPESC) 为本书在评审过程中付出了辛勤劳动和不懈努力的相关人士表示由衷的感谢。

致 谢

本书是全球不同国家在 IT 服务管理领域里久负盛名的专家们合作的结晶，他们包括行业用户、供应商、政府、培训机构、考试机构以及 IT 服务管理论坛的各国分会。《IT 服务管理——基于 ITIL®的全球最佳实践》是依照 IT 服务管理论坛 1999 年 4 月在荷兰首次发行的出版物发展而成的。原创是由 Georges Kemmerling (Quint Wellington Redwood) 同 IT 服务管理论坛荷兰分会的项目组在主编 Jan van Bon (Inform-IT) 的指导下完成。从 1999 年起，这个由评审人员和合著者组成的项目组对该书不断进行扩展和改进，目前已构成了一系列的版本。来自荷兰的下列专家为该项目作出了杰出的贡献：

Rolf Akker (BHVB)

Jan Bakx (IT's ME Management Solutions)

Koos Berg (Capgemini)

Aad Brinkman (Aranea Consult)

Bob Driessen (Achmea Active)

Lex Hendriks (EXIN)

Jan Heunks (Multitasking Competence Services)

Ton van den Hoogen (TotZ)

Georges Kemmerling (Quint Wellington Redwood)

Louk Peters (Getronics PinkRoccade)

Dick Pondman (ISES International)

Bart van Rooijen (IBM Global Services)

该书英文版是在 2002 年 5 月正式出版的。由 IT 服务管理论坛选出的成员联合 IT 服务管理论坛国际出版执行委员会 (IPESC)，即各国 IT 服务管理论坛分会指定代表，进行了评审并改进后的国际版本也很快随之出版了。此外，该书的国际版同时由来自英国商务办公室 (OGC) 的代表和行业用户的专家进行了评审。因此，该书成为第一部由 IT 服务管理论坛在国际上认可的出版物，

并获得了全球 IT 服务管理论坛界的鼎立支持，同时也被广泛视为对 ITIL 标准的最精辟的阐述。

从 2002 年起，一些其他语言的翻译版本也相应问世。每一种语言的版本都是由当地的专家组开发并进行评审的，而且大部分都是在当地的 IT 服务管理论坛分会的监督指导下完成的。所有版本的翻译术语表都是在该版本进行翻译前完成的。该书已经翻译为：德语、法语、西班牙语、俄罗斯语、意大利语、中文以及日文版本，其他语言版本也将随之问世。

作为 ITIL 基础认证考试的全球最权威指导读物，该书中文版于 2005 年在北京清华大学出版社同 ITGov 中国 IT 治理研究中心 (<http://www.itgov.org.cn>) 的共同努力下出版。由 Chris Littlewood (Parity Training Ltd, UK) 和 Ivor Mcfarlane (Guillemot Rock, UK) 编写并由 Ashley Hanna (HP, UK) 初审和英文版评审组评审的 ITIL 书籍中两个额外的章节尚未包括在 IT 服务管理理论的 (ITSMF) 的第一版中。

2004 年，ITGov 中国 IT 治理研究中心与荷兰范哈仑出版社 (Van Haren Publishing) 建立了战略合作关系，将持续引进翻译一系列全球优秀的 IT 治理与 IT 服务管理书籍。该书系双方合作的开山之作。该中文版主要基于早期由范哈仑出版社 (Van Haren Publishing) 委托翰纬 IT 管理研究咨询中心进行的一个独立项目。该项目由翰纬 IT 管理研究咨询中心的陆培炜担任项目经理，章斌负责翻译，刘伟担任审校。

为确保中文版的质量和顺利出版，2005 年 ITGov 中国 IT 治理研究中心成立评审委员会执行评审并反映出中国 IT 服务管理界对该著作的认可。评审委员会由孙强担任主审，其成员如下：

孙 强 (ITGov 中国 IT 治理研究中心)
孟秀转 (ITGov 中国 IT 治理研究中心)
李长征 (ITGov 中国 IT 治理研究中心)
赵晓光 (中华人民共和国财政部)
王东岩 (中华人民共和国劳动和社会保障部)
韩国强 (中国人民银行)
杨文杰 (中国人民银行清算总中心)
文欣荣 (中国铝业股份有限公司)
吴正宏 (中国石化)
仲安妮 (中国工商银行)

金 锋(新华人寿保险股份有限公司)
马卫国(中国北方工业公司)
陶宏健(海关信息中心)
唐文治(海关信息中心)
王继业(国电信息中心)
李莞菁(中国网络通信集团公司)
陈淑平(中国联合通信集团公司)
周 峰(FrontRange Solutions)
朱海林(科索路咨询)
方 乐(科索路咨询)
陈 星(微软中国)
约翰·彭(微软中国)
常 威(上海信息化培训中心)
卫 东(中国惠普有限公司)
侯继涛(冠群电脑(中国)有限公司)
王 钧(亚信科技(中国)有限公司——亚信学院)

英文版

英文版本评审工作是由一组经验丰富的专家完成的。对英文版本的评审工作作出贡献的专家有:

Jan Bakx (IT's ME Management Solutions, Netherlands)
Ivo Barros (ITSMF Portugal)
Klaus Berghoffer (ITSMF Romania)
Aad Brinkman (Aranea Consult, Netherlands)
Bernd Broksch (ITSMF Germany)
Hal Dally (Fujitsu Consulting, Canada)
Vincent Douhairie (ITSMF France)
Bob Driessen (Achmea Active, NL)
Martin Erb (Capital One, US)
Karen Ferris (ProActive, Australia)
John Gibert (Southcourt, UK)
John Groom (UK)
Peter Haberl (ITSMF Austria)

Mark Haddad (Directions, UK)
Ashley Hanna (HP, UK)
John Ib Hansen (ITSMF Denmark)
Lex Hendriks (EXIN)
Signe Marie Hernes (ITSMF Norway)
Klaas Hofkamp (IBM, Canada)
Ton van den Hoogen (TotZ, NL)
Brian Johnson (CA, USA)
Chris Jones (ITSMF Australia)
Georges Kemmerling (Quint Wellington Redwood, NL)
Graham Kennedy (ProActive, Australia)
Glenn LeClair (Fujitsu Consulting, Canada)
Chris Littlewood (Parity Training, UK)
Ivor Macfarlane (ITSMF International)
Steve Mann (ITSMF Belgium)
Jürgen Müller (ITSMF South Africa)
Christian Nissen (ITILLIGENCE, Denmark)
Dave Pultorak (Fox IT LLC, USA)
Barclay Rae (e2e, UK)
Mart Rovers (InterProm, USA)
Colin Rudd (ITSMF UK)
Philip Stubbs (Sheridan College, Ontario Canada)
Sharon Taylor (ITSMF Canada)
Walter Vogt (ITSMF Switzerland)
Wilfred Wah (ITSMF Hong Kong)
Ken Wendle (ITSMF USA)
Takashi Yagi (ITSMF Japan)

把这本著作精确地翻译成多种语言是我们最终的目的，评审并整理后的最终版本可称之为精华版。以下人员是该著作的各个版本的质量评审以及合著者：

德语版

Marc Baumgart (DCON Software & Service)
Michael Beckmann (HP)

Thilo Berger (DCON Software & Service)
Jutta Blessin (SITGATE)
Ina Boberski (HP)
Bernd Broksch (Siemens Business Services & Co.)
Dorothea Duwe (HP)
Katrín Franz (arxes Network Communication Consulting)
Simone Fuchs (SAP)
Marcus Giese (TÜV Informatik Service)
Frank Gödde (exagon consulting & solutions)
Wolfgang Goltsche (Siemens Business Services & Co.)
Armin Hampel (HP)
Oliver Helios (HP)
Björn Hinrichs (SITGATE)
Wolfgang Hoeffler (HP)
Roland Hoffmann (arxes Network Communication Consulting)
Bernd Holtz (Maxpert)
Christoph Horninger (HP)
Ina Horninger (HP)
Horst Köning (arxes Network Communication Consulting)
Mirko Jahn (DCON Software & Service)
Melanie Molitor (arxes Network Communication Consulting)
Peter Ober (HP)
Peter Palatinus (HP)
Christian Probst (Quint Wellington Redwood)
Rodica Radulescu (ifm electronic)
Lars Reinirkens (exagon consulting & solutions)
Martin Rother (arxes Network Communication Consulting)
Joachim Schmitz (HP)
Werner Stangner (exagon consulting & solutions)
Harald Weingärtner (COMICS Informationssysteme Stuttgart)

俄语版

Aksenov V. (Saving Bank of Russian Federation)

Barinov I.I. (Vypelkom)
Boganov A.V. (Inline Group)
Grigoryev M.A.
Khayet I.L. (Hewlett- Packard Russia)
Khlyzov A.G. (Saving Bank of Russian Federation)
Krachun N.V. (Motorola Global Software Group)
Levin A.V. (Saving Bank of Russian Federation)
Levinson A.B. (TOLKIN)
Pototsky M. (IT Expert)
Yamov S. I. (Hewlett- Packard Russia)

西班牙语版

Raúl Assaff (ARTUTA, Argentina)
Elisa Belmaña (CADI, Argentina)
Pablo Espinar (Osiatis, España)
Luis Martinez (Abast Systems, España)
Eva Méndez Pérez (Syntegra, Holanda)
Antonio de Pastors (Synstar, España)
Michael Pereiras (PinkRoccade, Inglaterra)
Ferran Puentes (Abast Systems, España)
Antonio Valle (Abast Systems, España)

日语版

Nakagawa Etsuko (Computer Associates)
Johgasaki Iwao (IBM Japan)
Kawase Kuninori (NEC)
Ito Masahiro (Computer Associates)
Hagino Miho (Hitachi)
Hashimoto Miyuki (P&G)
Nemoto Naoki (Proseed)
Marcilla Rahim (IBM Japan)
Shimazaki Riichi (Proseed)
Shiota Sadao (Hewlett-Packard Japan)

Ogushi Takahiro (Hitachi Electronics Services)
Yagi Takashi (Hitachi)
Saito Takeshi (Hitachi Electronics Services)
Ohata Tsuyoshi (NEC)
Mizuno Yasuhiko (Hitachi)
Matsunaga Yukari (Hitachi Electronics Services)

意大利语版

Gianluca Albano (Getronics)
Anthony Argentino (SEC Servizi)
Dario Carmi (Microsoft)
Alessandra Galifi (Delos)
Chiara Mainolfi (ITSM Consultant)
Andrea Praitano (Getronics)
Stefania Renna (Computer Associates)
Claudio Restaino (Getronics)
Luigi Restaino (Telecom Italia)
Annalisa Ruggiero (Getronics)
Giacomo Salvato (HP)
Flavio de Trane (ThyssenKrupp AST)
Simona Trotti (Mathesis)

为使本书持续优化和改进, 同时反映 IT 服务管理业界的最佳实践和得到业界更广泛的认可, 我们欢迎所有来自 ITIL 的行业人士提出新的发展理念和内容。其值得借鉴的内容将在编委会的讨论后编入该书的新版中。如果您有任何反馈意见请与主编 Jan van Bon 取得联系, 电子邮箱: j.van.bon@inform-it.org

中文读者也可将意见反馈给 ITGov 中国 IT 治理研究中心 (<http://www.itgov.org.cn>), 电子邮箱: service@itgov.org.cn itgov@tom.com

引 言

IT 治理是国内外管理、信息技术、经济、审计、法律等学术界和产业界共同关注、研究的一个全球性课题。众多国内外企业发展、创新的实践表明，有效的 IT 治理是竞争优势的源泉，是管理创新和构建组织竞争力的决定因素之一，也是保证组织持续发展、高速成长的关键所在。

IT 治理的背景

IT 治理的提出，一方面是因为信息已经成为我们企业最为宝贵的资产，IT 在组织中扮演着一个影响到组织全局、影响到治理层面的角色，另外一方面与全球瞩目的焦点难题——公司治理——亦有着深刻的渊源。众所周知，公司治理问题一直是企业制度与组织的核心问题。近年来，因上市公司频频“惊曝黑幕”，“公司治理”成为全球性的问题。从美国的安然、世通、施乐等粉饰业绩甚至导致企业崩溃的案件，到日本雪印食品公司舞弊案件，都使得公司治理正在成为企业议事日程中最重要和最迫切的任务。

公司治理是一种对公司管理和运营进行监督 and 控制的体系。它的核心是在所有权和经营权分离的条件下，解决好所有者和经营者的利益不一致而产生的委托—代理关系。其目标是降低代理成本，使所有者不干预公司的日常经营，同时又保证经理层维护股东的利益，实现公司价值和利益的最大化。而公司股东与经营管理者之间的信息不对称性或不完全性，容易导致公司治理的失效甚至失败，也是导致大的舞弊风险出现的主要原因。因此，有效地解决公司重要信息（包括财务信息和非财务信息）的真实性、准确性、及时性，通过有效的传递、鉴别和处理，协调高管层、董事会、股东和公司其他相关利益者的相互作用所产生的具体问题，并通过获得的信息在监督者与决策者之间沟通，实施有效的控制，是完善公司治理的一个重要方面和手段。为了解决现代公司中广泛存在的委托—代理问题，就必须重视委托与代理之间的信息不对称问题，通过对公司重要信息有效的传递、鉴别和处理，使代理成本最小化，提高企业的经营绩效。