

常見問題 - 從 ISO/IEC 20000-1:2011 到 ISO/IEC 20000-1:2018 的轉換

問： 在 ISO/IEC 20000-1:2018 發佈之後，ISO/IEC 20000-1:2011 會怎樣？

答： ISO/IEC 20000-1:2011 將於 2021 年 9 月 30 日 起失效。

問： 轉換到 ISO/IEC 20000-1:2018 有過渡期嗎？

答： 自 2018 年 9 月 30 日起，已獲取 ISO/IEC 20000-1:2011 認證的組織將有三年時間轉換至 ISO/IEC 20000-1:2018。在轉換期間，組織可以選擇於 ISO/IEC 20000-1:2018 的定期審核中（SV 或 REA）進行轉換審核或進行特別審核以獲取 ISO/IEC 20000-1:2018 認證。當 ISO/IEC 20000-1:2011 認證失效後，組織將需要透過初次認證方式才可獲取 ISO/IEC 20000-1:2018 認證。

問： 何時會安排 ISO/IEC 20000-1:2018 的轉換審核？

答： 自 2020 年 3 月 30 日起，所安排的定期審核將自動成為轉換審核；認證的組織也可要求提早進行。

問： 認證組織需要對轉換審核作出什麼準備？

答： 認證組織需要更新管理體系文件、與同事溝通並執行相關改動。

問： 在轉換審核中，會對 ISO/IEC 20000-1:2011 或 ISO/IEC 20000-1:2018 要求提出不符合嗎？

答： 在轉換審核過程中，如發現不符合 ISO/IEC 20000-1:2011 或 ISO/IEC 20000-1:2018 的要求時，審核員均會提出不符合項；不符合項和糾正行動計劃將按我們正常的流程處理。

問： 獲得 ISO/IEC 20000-1:2018 認證的準則是什麼？

答： 當所有不符合項所需要採取之措施已得到評審、接受及關閉後，ISO/IEC 20000-1:2018 的認證推薦將獲得批准，組織將可被授予認證。