

## 常见问题 - 从 ISO/IEC 20000-1:2011 到 ISO/IEC 20000-1:2018 的转换

问： 在 ISO/IEC 20000-1:2018 发布之后，ISO/IEC 20000-1:2011 会怎样？

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

问： 转换到 ISO/IEC 20000-1:2018 有过渡期吗？

答： 自 2018 年 9 月 30 日起，已获取 ISO/IEC 20000-1:2011 认证的组织将有三年时间转换至 ISO/IEC 20000-1:2018。在转换期间，组织可以选择于 ISO/IEC 20000-1:2018 的定期审核中（SV 或 REA）进行转换审核或进行特别审核以获取 ISO/IEC 20000-1:2018 认证。当 ISO/IEC 20000-1:2011 认证失效后，组织将需要透过初次认证方式才可获取 ISO/IEC 20000-1:2018 认证。

问： 何时会安排 ISO/IEC 20000-1:2018 的转换审核？

答： 自 2020 年 3 月 30 日起，所安排的定期审核将自动成为转换审核；认证的组织也可要求提早进行。

问： 认证组织需要对转换审核作出什么准备？

答： 认证组织需要更新管理体系文件、与同事沟通并执行相关改动。

问： 在转换审核中，会对 ISO/IEC 20000-1:2011 或 ISO/IEC 20000-1:2018 要求提出不符合吗？

答： 在转换审核过程中，如发现不符合 ISO/IEC 20000-1:2011 或 ISO/IEC 20000-1:2018 的要求时，审核员均会提出不符合项；不符合项和纠正行动计划将按我们正常的流程处理。

问： 获得 ISO/IEC 20000-1:2018 认证的准则是什么？

答： 当所有不符合项所需要采取之措施已得到评审、接受及关闭后，ISO/IEC 20000-1:2018 的认证推荐将获得批准，组织将可被授予认证。