

**Compendium IT Service Management:  
terminology list in CHINESE  
Version: v1.0  
Date: 2004-05-24**

This terminology list has been established in 2004, in a project with participants from China, supplemented with employees from global service providers that have a Chinese background as well. Zuo Tianzu of SinoServiceOne has acted as lead auditor, and will do so during the maintenance part of the life-cycle of this list. Zuo is also the chief editor of the Chinese edition of ITSM PORTAL. Reviewers came from organizations like Shanghai Information Training Center, Microsoft, Wuhan University, China Center of Information Industry Development, Computer Associates, IBM, etcetera.

The list is meant to support the dissemination of ITSM knowledge and information in the Chinese language in such a way that one common terminology is used in all Chinese speaking communities. The project to establish this terminology list is an initiative of Jan van Bon, chief editor of ITSM publications, working in Inform-IT/Editors & Innovators, and representing ITSMF-NL as vice-chair in the ITSMF-International Publications Executive Sub Committee. The resulting list is part of the Compendium IT Service Management. This terminology list is available to all at no cost on the condition that the terminology list is a living document. The team that created this

本术语由上海翰纬IT管理研究咨询中心翻译提供，并被国际IT服务管理论坛（itSMF）接受为ITSM中文术语标准，仅供参考。翰纬不对您因使用该术语表而产生的结果负任何形式的责任。有何建议欢迎和我们联系，  
[www.sinoserviceone.com](http://www.sinoserviceone.com)。



ENGLISH TERM	Chinese TERM
Absorbed overhead	可分摊间接费用
Absorption costing	吸收成本法，完全成本法
Acceptance	验收
Acceptance environment	验收环境
Acceptance test	验收测试
Access control	访问控制
Accounting	会计核算
Accuracy	准确度
Action lists	行动列表
Activity Based Costing (ABC)	作业成本法（ABC）
Adaptive maintenance	适应性维护
Additive maintenance	补充性维护
Adjustability	可调整性
Agreed Service Time (AST)	约定服务时段
Alert	告警
Alert phase	告警阶段
Allocated cost	可直接分配成本
Application	应用，应用系统
Application maintenance	应用维护
Application management	应用管理
Application sizing	应用选型
Application software	应用软件
Apportioned cost	待分摊间接成本
Architecture	架构
Archive	存档
Asset	资产

Asset management	资产管理
Assurance	保证
Attributes	属性
Audit	审计
Auditability	可审计性
Authentication	验证
Authenticity	真实性
Authorisation	授权
Automatic Call Distribution (ACD)	自动呼叫转发(系统)(ACD)
Availability	可用性
Availability management	可用性管理
Availability Management Database (AMDB)	可用性管理数据库(AMDB)
Backup	备份
Balanced Scorecard (BSC)	平衡计分卡
Baseline	基线
Baseline security	安全基线
Batch processing rate	批处理速度
Benchmark	标杆
Biometrics	生物测定学
BS7799	BS7799
Budgeting	预算编制
Bug	BUG(也可形象地译为“臭虫”)
Build	构建
Building environment	构建环境
Business	业务, 商业
Business capacity management	业务能力管理
Business Continuity Management (BCM)	业务持续性管理(BCM)
Business function	业务功能, 业务职能部门
Business Impact Analysis (BIA)	业务影响分析(BIA)
Business process	业务流程
Business recovery objective	业务恢复目标
Business recovery plan framework	业务恢复计划框架
Business recovery plans	业务恢复计划
Business recovery team	业务恢复小组
Business Relationship Management (BRM)	业务关系管理(BRM)
Business request	业务请求
Business Unit (BU)	业务单元(BU)
Bypass	临时措施
Call	呼叫
Call center	呼叫中心
Capacity Database (CDB)	能力数据库(CBD)
Capacity management	能力管理
Capacity plan	能力计划
Capacity planning	能力规划
Capital investment appraisal	资本投资评估
Capitalization	资本化
Category	类别, 分类
Central point of contact	联络中心
Certificate	证书
Certification Authority (CA)	认证机构(CA)
Certify	认证
Change	变更
Change Advisory Board (CAB)	变更顾问委员会(CAB)
Change Advisory Board /Emergency Committee (CAB/EC)	变更顾问委员会/应急委员会(CAB/EC)
Change authority	变更授权

Change builder	变更构建者
Change control	变更控制
Change document	变更文档
Change history	变更历史
Change log	变更日志
Change management	变更管理
Change manager	变更经理
Change model	变更模式
Change processing	变更处理
Change Record	变更记录
Change request	变更请求
Chargeable unit	计费单元
Charging	计费
CI level	配置项级别
Clarity	易理解性
Classification	分类, 分级
Clean desk	桌面清理, 桌面整理
Client	客户
Cold stand-by	冷支持
Command, control and communications	命令、控制和协调
Communication facility	通信设备, 通信设施
Compatibility	兼容性
Completeness	完整性
Complexity	复杂性
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	组件故障影响分析 (CFIA)
Compromise	泄漏
Computer	计算机
Computer Aided Systems Engineering (CASE)	计算机辅助系统工程 (CASE)
Computer center	计算机中心
Computer operations	计算机操作
Computer platform	计算机平台
Computer system	计算机系统
Computer Telephony Integration (CTI)	计算机电话集成 (系统) (CTI)
Confidentiality	保密性
Confidentiality, Integrity and Availability (CIA)	保密性、完整性和可用性 (CIA)
Configuration	配置
Configuration baseline	配置基线
Configuration control	配置控制
Configuration documentation	配置文档
Configuration identification	配置标识
Configuration Item (CI)	配置项 (CI)
Configuration management	配置管理
Configuration Management Database (CMDB)	配置管理数据库 (CMDB)
Configuration management plan	配置管理计划
Configuration manager	配置经理
Configuration structure	配置结构
Configure	配置
Connectivity	连通性
Contingency manager	应急经理
Contingency plan	应急计划
Contingency planning	应急规划
Contingency planning and control	应急规划及控制
Continuity	持续性

Continuity manager	持续性经理
Continuous availability	持续可用性
Continuous operation	持续运作
Contract	合同
Control	控制
Controllability	可控性
Cookie	Cookie（也可形象地译为“甜饼”，译者注）
Correctability	可纠正性
Corrective controls	纠正性控制
Corrective maintenance	纠正性维护
Corrective measures	纠正措施
Cost	成本，费用
Cost effectiveness	成本效益
Cost management	成本管理
Cost unit	成本单元
Costing	成本核算
Countermeasure	防范措施
Cracker	骇客
CRAMM	CRAMM（英国中央计算机与电信局行风险分析和管理的方法。译者注）
Crisis	危机
Crisis Management	危机管理
Cryptanalysis	密码分析
Cryptography	密码术
Customer	客户
Customer liaison	客户联络员（即我们通常所指的“客户经理”，译者注）
Customer Relationship Management (CRM)	客户关系管理（CRM）
Customer Satisfaction Survey (CSS)	客户满意度调查（CSS）
Data	数据
Data center	数据中心
Data collection	数据集
Data infrastructure	数据基础架构
Data mining	数据挖掘
Data warehouse	数据仓库
Database	数据库
Decryption	解密
Definitive Hardware Store (DHS)	最终硬件库（DHS）
Definitive Software Library (DSL)	最终软件库（DSL）
Degradability	可恢复性
Degradation	恢复
Delta release	包发布，增量发布
Demand management	需求管理
Dependency	依赖性
Depreciation	折旧
Detection controls	检测控制
Detection measures	检测措施
Detection time	检测时间
Development environment	开发环境
Differential charging	差别定价
Digital signature	数字签名
Direct cost	直接成本
Disaster	灾难
Disaster recovery	灾难恢复
Disaster recovery management	灾难恢复管理
Disaster recovery plan	灾难恢复计划

Disaster recovery planning	灾难恢复规划
Discounted cash flow	贴现现金流量模型 (DCF)
Discounting	折扣
Distributed computing	分布式计算
Distributed system	分布式系统
Documentation	文档
Domain	域
Downsizing	规模缩减, 向下优化
Downtime (DT)	宕机时间 (DT)
EDP-audit	EDP审计
Effectiveness	效果, 效益
Efficiency	效率
Elapsed time	持续时间
Elements of cost	成本要素
Emergency release	紧急发布
Encipher	加密
Encryption	加密术
End User	终端用户
End User Availability (EUA)	终端用户可用性
End User Down Time (EUdT)	终端用户宕机时间 (EUdT)
End User Processing Time (EUPT)	终端用户处理时间
Environment	环境
Equipment level	配备级别
Error	错误
Error control	错误控制
Escalation	升级
Escalation threshold	升级临界 (点)
Escrow	第三方托管
Evaluation	评估, 评价
Event	事件
Exclusiveness	排他性
EXIN	EXIN (荷兰信息科学考试学院。译者注)
Expert system	专家系统
Expert user	专家用户
Exploitation	开发
External audit	外部审计
External target	外部目标
Facilities (environmental)	(环境方面的) 设施
Facilities management	设施管理
Failure	故障, 失效
Fall back	后备方案
Fault	故障, 缺陷
Fault tolerance	容错 (性)
Fault Tree Analysis (FTA)	故障树分析法
Financial management for IT services	IT服务财务管理
Financial year	财务年度
First Line Support	见“一线支持”
First time fix rate	首次修复率
Fix	修复
Fix notes	修复说明
Flexibility	灵活性
Forward Schedule of Changes (FSC)	变更进度计划表 (FSC)
Full cost	完全成本
Full release	整体发布
Functional escalation	功能性升级
Functional maintenance	功能性维护

Functional management	功能管理
Gradual recovery	逐步恢复
Hacker	黑客
Hard charging	实收费用
Hardware	硬件
Helpdesk	帮助台
Helpfulness	帮助性
Hierarchical escalation	结构性升级
Hoax	恶作剧邮件
Hot stand-by	热支持
ICT	信息和通讯技术（ICT）
Immediate recovery	紧急恢复
Impact	影响，影响度
Impact analysis	影响分析
Impact code	影响度代码
Impact scenario	影响情境
Incident	事故
Incident call	事故呼叫
Incident control	事故控制
Incident life cycle	事故生命周期
Incident management	事故管理
Incident processing	事故处理
Incident Report (IR)	事故报告（IR）
Indirect cost	间接成本
Information	信息
Information & Communication Technology (ICT)	信息与通信技术（ICT）
Information function	信息功能
Information security plan	信息安全计划
Information security policy	信息安全策略
Information system	信息系统
Information technology (IT)	信息技术（IT）
Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	信息技术基础架构库（ITIL）
Informed customer	效益保证人
Infrastructure	基础架构，基础设施
Initiator	发起人
Install	安装
Installability	可安装性
Integrated life-cycle management (ILM)	集成生命周期管理（ILM）
Integration	集成（性）
Integrity	完整性
Intelligent customer	见“效益保证人”
Interactive processing rate	交互式处理速度
Interconnectivity	互联性
Interface	接口
Interfaceability	互连性
Intermediate recovery	中期恢复
International Organisation for Standardization (ISO)	国际标准化组织（ISO）
Interoperability	协同性，互用性
Inventory management	存货管理
Invocation (of business recovery plans)	启动（业务恢复计划）
Invocation (of stand by arrangements)	启动（支持方案）
Invocation and recovery phase	启动和恢复阶段
ISO quality standards	ISO质量标准

ISO9001	ISO 9001
IT	信息技术 (IT)
IT audit	IT审计
IT Availability Metrics Model (ITAMM)	IT可用性指标模型 (ITAMM)
IT directorate	IT委员会
IT infrastructure	IT基础架构
IT Infrastructure Library (ITIL)	IT基础架构库 (ITIL)
IT manager	IT经理, IT主管
IT service	IT服务
IT Service Continuity Management (ITSCM)	IT服务持续性管理 (ITSCM)
IT service continuity manager	IT服务持续性经理
IT service continuity plan	IT服务持续性计划
IT service continuity planning	IT持续性规划
IT Service Management (ITSM)	IT服务管理
IT service provider	IT服务提供商
ITIL	IT基础架构库
Key	密钥
Key Performance Indicator (KPI)	关键绩效 (品质, 性能) 指标
Key Success Factor (KSF)	关键成功因素
Knowledge engineering	知识工程
Knowledge-based system	知识系统
Known Error (KE)	已知错误 (KE)
Known error database	已知错误数据库
Known Error Record (KER)	已知错误记录 (KER)
Learnability	可学习性
Legacy system	遗留系统
Life-cycle	生命周期
Life-cycle management	生命周期管理
Live environment	现场环境
Load	加载 (量)
Logging	登录
Logical control	逻辑控制
Logical measure	逻辑评测
Maintainability	可维护性
Maintenance	维护
Maintenance window	维护窗口期
Major Incident Management (MIM)	重大事件管理
Manageability	可管理性
Management	管理
Management information	管理信息
Marginal Cost	边际成本
Matching	匹配
Maturity level	成熟度
Mean Time Between Failures (MTBF)	平均无故障时间 (MTBF)
Mean Time Between System Incidents (MTBSI)	平均系统事故间隔时间 (MTBSI)
Mean Time To Repair (MTTR)	平均修复时间 (MTTR)
Metric	指标
Mission statement	任务说明 (书)
Modeling	模拟
Modification	更改, 调整
Monitoring	监控
Network	网络
Network Administrator	网络管理员
Network Manager	网络经理
Nonrepudiation	不可否认性

Observation point	检查点
Open Systems Interconnection (OSI)	开放式系统互联 (OSI)
Operability	可操作性
Operational	运作级
Operational Costs	运营成本
Operational Level Agreement (OLA)	运作级别协议 (OLA)
Operational process	运作流程
Operational reliability	运作可靠性
Operations	运作, 运营
Operations department	运营部门
Opportunity Cost (or true cost)	机会成本 (真实成本)
Organisational control	组织控制
Organisational measures	组织评价
Outsourcing	外包
Overheads	间接费用
Owner	所有者, 负责人
Package release	包发布, 批量发布
Password	口令, 密码
Patch	(打) 补丁
Penalty clause	处罚条款
Percentage Utilization	利用率
Performance	绩效, 品质, 性能, 业绩
Performance indicator (PI)	绩效 (品质, 性能) 指标 (PI)
Performance management	绩效 (品质, 性能) 管理
Personal Computer (PC)	个人电脑
Physical control	物理控制
Physical measures	物理措施
Portability	可移植性
Post Implementation Review (PIR)	实施后评审 (PIR)
Preventive controls	预防性控制
Preventive maintenance	预防性维护
Preventive measures	预防措施
Pricing	定价
Prime Cost	主要成本
PRINCE2	PRINCE2
Priority	优先级
Private key	私钥
Proactive problem management	主动性问题管理
Problem	问题
Problem analysis	问题分析
Problem control	问题控制
Problem diagnosis	问题诊断
Problem management	问题管理
Problem manager	问题经理
Problem processing	问题处理
Problem Record	问题记录
Procedure	程序, 过程
Process	流程
Process control	流程控制
Process improvement plan	流程改进计划
Process manager	流程经理
Process owner	流程所有者, 流程负责人
Processing rate	处理速度
Product	产品
Production	生产
Production environment	生产环境

Production plan	生产计划
Program	方案
Projected Service Availability (PSA)	计划服务可用性 (PSA)
Public key	公钥
Public Key Infrastructure (PKI)	公钥基础设施
Quality	质量
Quality assurance (QA)	质量保证 (QA)
Quality control	质量控制
Quality level	质量级别
Quality management	质量管理
Quality plan	质量计划
Quality policy	质量政策
Quality surveillance	质量监督
Quality system	质量系统
Quality system review	质量系统评审
Query	查询
Reaction time	反应时间
Recoverability	可恢复性
Recovery	恢复
Recovery time	恢复时间
Reference Data	参考资料
Registration	注册, 记录, 登记
Registration Authority (RA)	注册审批机构
Relationships	关系
Release	发布
Release management	发布管理
Release notes	发布说明
Release policy	发布策略
Release unit	发布单元
Reliability	可靠性
Repair time	修复时间
Repairability	可修复性
Replaceability	可替换性
Report	报告
Repressive controls	抑制性控制
Repressive measures	抑制性措施
Request for Change (RfC)	变更请求 (RFC)
Resilience	弹性
Resolution	解决方案
Resolution time	(事件) 解决时间
Resource capacity management	资源能力管理
Resource cost	资源成本
Resource management	资源管理
Resource requirements	资源需求
Resource unit costs	资源单位成本
Resources	资源
Response rate	响应速度
Response time	响应时间
Restoration (of service)	(服务) 恢复时间
Return On Capital Employment (ROCE)	资本回报率 (ROCE)
Return On Investment (ROI)	投资回报率 (ROI)
Return to normal phase	恢复正常阶段
Reusability	可重用性
Review	评审
Revision	复核
Risk	风险

Risk analysis	风险分析
Risk management	风险管理
Risk reduction measure	风险降低措施
Robustness	健壮性
Role	角色
Rollout	上线
Root Cause	根源
Safety	安全性
Scalability	可伸缩性
Scope	范围
Second line support	二线支持
Secondment	借调
Secret key	密钥
Securability	安全性
Security	安全, 安全措施
Security awareness	安全意识
Security incident	安全事故
Security level	安全级别
Security management	安全管理
Security manager	安全经理
Security plan	安全计划
Security policy	安全策略
Security Section	安全区 (或部分)
Self-insurance	自我保险
Serial number	序列号
Service	服务
Service achievement	服务成果
Service capacity management	服务能力管理
Service catalog	服务目录
Service contract	服务合同
Service delivery	服务提供
Service desk	服务台
Service Improvement Program (SIP)	服务改进方案 (SIP)
Service level	服务级别
Service Level Agreement (SLA)	服务级别协议
Service level management	服务级别管理
Service level manager	服务级别经理
Service level report	服务级别报告
Service Level Requirements (SLR)	服务级别需求 (SLR)
Service maintenance objectives	服务维护目标
Service management	服务管理
Service opening hours	服务开放时间
Service point	服务处
Service portfolio	服务组合
Service profit chain	服务利润链
Service provider	服务提供商
Service provision	服务提供
Service Quality Plan (SQP)	服务质量计划 (SQP)
Service request	服务请求
Service support	服务支持
Service window	服务时段
Serviceability	可服务性
Severity code	程度代码
Signature	签名
Single Point Of Contact (SPOC)	统一联络处
Single Point Of Failure (SPOF)	单点故障

SLA Monitoring (SLAM)	SLA监控 (SLAM)
Smart disc	
Software	软件
Software control and distribution	软件控制与分发
Software environment	软件环境
Software item	软件项
Spamming	兜售邮件 (即垃圾邮件, 译者注)
Specsheet	供需清单
Spoofing	欺骗
Standard	标准
Standard cost	标准成本
Standard costing	标准成本法
Standardisation	标准化
Stand-by arrangements	备用方案
State	状态
Steadiness	稳定性
Storage occupancy	存储占用率
Strategic	战略级
Super user	超级用户
Support	支持
Support center	支持中心
Support desk	支持台
Surcharging	附加费
Surveyability	可演示性
System	系统
System opening hours	系统开放时段
Systems Outage Analysis (SOA)	系统故障分析 (法)
System software	系统软件
Tactical	战术级
Technical management	技术管理
Technical Observation Post (TOP)	技术检查组
Telematics	远程信息处理技术
Test environment	测试环境
Test, testing	测试
Testability	易测试性
Third line support	三线支持
Third-party supplier	第三方供应商
Threat	威胁
Tier one support	一级支持
Tier three support	三级支持
Tier two support	二级支持
Timeliness	及时性
Tool	工具
Total Cost Of Ownership (TCO)	总体拥有成本 (TCO)
Total Quality Management (TQM)	全面质量管理
Traceability	可追溯性
Transaction rate	交换速度
Transferability	可转移性
Transparency	透明度
Transportability	可移植性
Tree Structures	树形结构
Trigger	触发器
Trojan horse	特洛伊木马
Trusted Third Party (TTP)	受信第三方 (TTP)
Tuning	优化, 调整
Underpinning contract (UC)	支持合同 (UC)

Understandability	可理解性
Uninterruptible Power Supply (UPS)	不间断电源 (UPS)
Unit cost	单位成本
Upgrade	升级
Upgrade notes	升级说明
Uptime	正常运行时间, 可用时间
Urgency	紧急度
Urgent change	紧急变更
User	用户
User acceptance	用户认可度
User support	用户支持
User-friendliness	用户友好性
Utility Cost Center (UCC)	效用成本中心 (UCC)
Validity	有效性
Variance analysis	差异分析
Verifiability	可验证性
Verification	核实
Version	版本
Version control	版本控制
Version identifier	版本标识符
Version number	版本号
Virtual service desk	虚拟服务台
Virus	病毒
Vital Business Function (VBF)	关键业务功能 (VBF)
Vulnerability	漏洞
Warm stand-by	暖支持
Waterline	底线
Work In Progress (WIP)	未终结任务, 未完工任务
Work instruction	工作说明 (书)
Work-around	应急措施
Workflow Diagram (WFD)	工作流程图 (WFD)
Workflow position	工作流状态
Workload	工作量, 负载
Workload management	工作量管理, 负载管理
Workplace	工作场所
Worm	“蠕虫”