

# 中国电子技术标准化研究院培训中心

电标培〔2020〕003号

关于举办“信息技术服务管理体系（ITSMS）国家注册审核员”

## 培训班的通知

各有关单位：

目前，我国的信息化建设已从 IT 系统及基础设施建设阶段逐步向业务应用阶段跃升，同时，IT 系统已成为支撑各组织业务运营的必要手段。但是随着 IT 技术的快速发展以及组织业务流程的日益复杂化，如何改进和提升依赖于 IT 的服务质量成了众多组织（包括政府部门、企业）关注的焦点，标准化的 IT 服务管理成了企业发展的目标之一。

ISO/IEC 20000 IT 服务管理体系标准由国际标准化组织 (ISO) 和国际电工委员会 (IEC) 于 2005 年 12 月共同发布，与此同时，中国电子技术标准化研究院根据国家标准化委员会国家标准制修订计划安排，承担了《信息技术 服务管理 规范》等系列标准的制定工作，并培养了一批该领域的专家。为了适应信息技术的国际化发展趋势，以及考虑国际标准框架的一致性，国际标准化组织在2018年9月15日发布ISO/IEC20000.1-2018标准，从而替代了ISO/IEC20000.1-2011版本标准，而成为当今使用的最新的版本标准。

此标准将使企业能够对其管理服务传递的能力进行评价，衡量其服务水平，评估绩效。ISO/IEC20000 将帮助企业减少运营风险，满足合约和客户对 IT 服务的需求，改善服务质量并交付最佳价值。ISO/IEC 20000 作为 IT 服务管理领域内唯一的国际标准，为企业建立 IT 服务管理体系（ITSMS）提供了指南。

中国电子技术标准化研究院培训中心是工业和信息化部教育与考试中心批准建立的“全国信息技术人才培养工程培训基地”，并被授权指定为“IT 服务工程师”职业技术教育的培训机构，同时，经国家认证认可监督管理委员会批准，中国认证认可协会（CCAA）确认，承担“信息技术服务管理体系（ITSMS）国家注册审核员”培训，相关事宜如下：

### 一、培训内容

#### ◆ 信息技术服务管理体系标准

- a. 了解 ISO/IEC 20000族标准的发展概况及相关国家标准；
- b. 了解 ISO/IEC 20000.1标准的结构、适用范围及与ISO/IEC 20000《信息技术服务管理

第2部分 实践规则》、ISO/IEC 20000标准族其他标准的关系；

- c. 理解 ISO/IEC 20000标准的全部术语；
- d. 理解 ISO/IEC 20000.1标准的内容和要求及信息技术服务管理体系基础；
- e. 理解 ISO/IEC 20000标准的部分规范性文件和指南；
- f. 理解信息技术服务管理体系在不同类型组织中的应用过程。

◆ 信息技术服务管理体系审核

- a. 理解 GB/T 19011 标准 3、4、6 章及第 5 章 5.4.2, 5.4.4 的要求；
- b. 掌握 GB/T19011 标准附录 B 的内容；
- c. 掌握 GB/T 27021 第 9 章的内容；
- d. 掌握信息技术服务管理体系要求；法律法规、认可准则要求；信息技术服务管理工具、方法、技术及其在审核过程中的综合运用。

◆ 信息技术服务管理领域专业知识

- a. 熟悉并掌握相关管理专业知识
- b. 了解信息技术服务管理相关工具、方法、技术及其应用,例如:运行维护管理平台、事件管理工具、监视和测量工具。

◆ 法律法规

## 二、培训对象：

- 以 ISO/IEC 20000 作为符合性要求的内部审核员或外部审核员；
- 负责建立和实施 ISO/IEC 20000 体系的人员；
- IT 服务管理项目经理、IT 经理、系统经理；
- 企业的 IT 服务管理体系审核人员及质量管理人员；
- IT 服务管理咨询和服务提供企业的专业顾问人员；
- IT 服务管理方面的专家、学者及利益相关方；
- 其他想了解国际最新信息技术服务管理理念的人员；

申请注册的学员应具有国家承认的信息技术相关专业大学本科（含）以上学历，并取得相应的学位证书。非学科专业本科学历的申请人，应具有 15 年以上的专业工作经历及相应专业中级（含）以上技术职称。

信息技术相关专业目录可参考“CCAA-101-1《管理体系审核员注册准则》”，必要时须向CCAA提供相应证明材料。

### 三、培训教师

信息技术服务管理体系（ITSMS）认证注册审核员培训大纲起草人，CCAA注册的培训教师，信息技术服务管理体系行业专家承担此课程的讲解。

### 四、培训证书

培训合格的学员，颁发：经中国认证认可协会（CCAA）确认的“信息技术服务管理体系审核员培训证书”。

### 五、培训费用

培训费8000元/人（包括教材、标准、学习用品、听课费等）

### 六、培训时间及地点

时间：2020年4月7日——11日（2020年4月7日8:50前报到）

授课形式：线上+线下面授

线下培训地点：北京

中国电子技术标准化研究院 1—112 会议室

（北京市东城区安定门东大街1号，雍和宫地铁站B口出，向东约500米）

### 七、培训报名须知

请参加培训的学员认真填写报名回执表，于2020年4月2日前以电话、传真及邮件等方式反馈至我中心。

网络平台报名：审核员教育网站 [www.auditortech.com](http://www.auditortech.com)

招生电话：010-64102658/59

传真：010-64102655

E-mail: [cesi\\_training@126.com](mailto:cesi_training@126.com)

单位地址：北京东城区安定门东大街1号

### 八、报名汇款帐号

收款单位：中国电子技术标准化研究院

开户银行：工商银行北京北新桥支行

开户帐号：0200004309088116710

汇款用途：培训费

汇款学员请将汇款凭条回传至我中心邮箱[cesi\\_training@126.com](mailto:cesi_training@126.com)，并注明“XX培训费”。



2020年2月18日

### 信息技术服务管理体系（ITSMS）国家注册审核员

单位名称						
通信地址					邮编	
培训负责人		电话			传真	
电子邮箱						
参会人员信息						
姓名	性别	身份证号码	是否食宿	联系电话	电子邮箱	备注

注：此表可复制使用。

附件 1:

## CCAA 报考流程

登陆奥鹏网 <http://ets.open.com.cn/openkaoshi/service/hot2.html>



点击 CCAA 考试界面的 “报名系统”



点击 1、《考生须知》阅读后 “继续”



在用户登陆页面 “考生注册” 完成注册



注册成功后，登陆系统



进入报名系统完善个人信息，上传报考相关资料。

附件 2:

住宿按需自由选择，自行预定。

附件宾馆:

1) 北京暖心阁连锁酒店-东直门北小街店，北京东城区育树三条 8 号，电话：010-64018788，自行网络或电话预定，距培训地点步行 5 分钟。

2) 龙绍衡宾馆，北京市朝阳区安贞和平里南街五区 18 号，电话：84216688，自行预定，报中国电子技术标准化研究院，可享受协议价。