



广州非常道企业管理咨询有限公司

专注于企业管理咨询、培训、标准化、信息化建设专业咨询机构

中华非常道管理学院集团有限公司旗下卓越咨询培训机构

ISO/IEC20000-1:2018 信息技术服务

管理体系国家注册内审员培训班招生简章

各企事业单位及有关人员:

【培训背景】

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 服务业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、2011 年 4 月 15 日共同发布第一版、第二版。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。IT 服务提供者面临“以最低的成本交付高质量的服务”的持久压力。无论是内部 IT 部门还是外部组织提供的 IT 服务,都很难与其业务和客户的需求保持一致。ISO/IEC 20000 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。

2018 年 9 月 15 日 ISO 国际标准化组织及 IEC 国际电工委员会发布了 ISO/IEC 20000-1:2018《信息技术服务管理 第 1 部分:服务管理体系要求》即信息技术服务管理体系标准,该标准取代 ISO/IEC20000-1:2011 旧版标准。转换期为标准发布后的 3 年,转换期截止后,依据 ISO/IEC20000-1:2011 版标准的认证证书将作废或撤销,这也就意味着 ISO/IEC20000-1:2011 已获证企业需要在 2021 年 9 月 15 日之前完成转版审核。

为了更好的为政府机构、军队、电信、电力、IT 产业、金融、认证机构等企事业单位服务,实现标准的价值,帮助国内相关单位以国际标准化为依据研究信息技术服务管理模式,降低管理成本,规范相应管理流程,以及为配合支持各企事业单位在 ISO/IEC 20000-1:2018 信息技术服务管理体系 (ITSMS) 贯标工作中,必须具备一批熟练标准和审核知识获得国家认可内审员资格管理人才的需求,以及渴望获得 ITSMS 管理体系国际标准管理水平提升和需要获得国家认可内审员资格证书的各级管理人员、高校毕业生、社会人员等各相关人员的培训需求,广州非常道企业管理咨询有限公司常年主办 ISO/IEC 20000-1:2018 信息技术服务管理体系国家注册内审员培训班。该期培训班均由在信息技术服务管理领域有 10 年以上审核、咨询和培训经验的金牌高级讲师授课,充分保证教学质量。其严谨的教学内容,有效的课堂规划,生动的实战演练,再加上经验丰富讲师的经验指导,在国内历经多数产业界学员代表的考验,评价历久不衰。在课前课后协助学员问答、讨论、解题,有效协助学员通过考



非常道
FEICHANG DAO

广州非常道企业管理咨询有限公司

专注于企业管理咨询、培训、标准化、信息化建设专业咨询机构

中华非常道管理学院集团有限公司旗下卓越咨询培训机构

试，是您接受 ISO20000 系列标准专业训练最完整的解答，也是必要而最有保障的抉择！机会难得！迫不及待！

一、培训内容：

- ◆ IT服务管理的发展趋势
- ◆ 标准化基础知识及标准未来发展趋势
- ◆ ISO/IEC 20000-1:2018《信息技术 服务管理 第1部分：服务管理体系要求》标准讲解
- ◆ IT服务过程管理控制：服务交付过程、控制过程、关系过程、解决过程、发布过程
- ◆ IT服务管理体系相关审核知识
- ◆ 审核方法和技能
- ◆ 跟踪验证和发证后监督的要求及程序
- ◆ 审核委托方、受审核方、审核组长、审核员的职责

二、培训对象：

- 以ISO/IEC 20000-1:2018作为符合性要求的内部审核员；
- 负责建立和实施ISO/IEC 20000-1:2018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；

三、培训讲师

由在信息技术服务管理领域有10年以上审核、咨询和培训经验的行业专家金牌高级讲师授课。

四、培训费用

培训费全国统一价：4500元/人，包括教材、标准、学习用品、听课费、证书费、考试费；食宿可统一安排，费用自理。

五、培训时间及地点

请按以下培训计划及非常道管理学院近期课程计划安排，[点此查看近期课程计划](#)、[近期课程简报](#)。

① **北京班2026年培训计划**：5.15-17；8.14-16；11.13-15；

培训地点：北京东城区地坛北里1号喜马拉雅宾馆二层会议室，地铁5号线和平里北街A1口出即到。

② **广州班2026年培训计划**：5.22-24；8.21-23；11.27-29；

培训地址：**广州市越秀区寺右新马路77号佳地华苑大厦四楼**。交通指引：从火车站或其他站点乘坐地铁五号线在五羊邨站下，从D出口出，再沿着寺右新马路往西走200米即到（浦发银行楼上）。



非常道
FEICHANG DAO

广州非常道企业管理咨询有限公司

专注于企业管理咨询、培训、标准化、信息化建设专业咨询机构

中华非常道管理学院集团有限公司旗下卓越咨询培训机构

六、报名及报到事宜

请参训学员填写《内审员培训报名回执表》([点此下载](#)), 于**开课**前**1-2月**以电邮回传到非常道管理学院。

签到、领取培训教材资料时间是: 开班第一天上午 8:00-8:50; 缴费一般是提前银行转账缴费。

每天上课时间: 9:00-12:00; 13:30-17:00, 中间如有调整, 授课教师或班主任会在课堂公布确认。

七、联系方式

报名咨询热线: 4009639618 020-87586826

联系人: 彭程 老师

邮箱: 794203297@qq.com

手机(微信): 15817139618

非常道管理学院官网: <http://www.fcdao5f.com>

注册审核员交流总群: [251356466](https://t.me/251356466)

非常道标准培训官网: <http://www.fcdaoiso.com>

非常道管理学院微信公众号: [fcdao5f](https://www.wechat.com/p/fcdao5f)

八、缴费方式

请于**开课**前**2周**左右, 按如下我司银行信息转帐缴费, 一般不接收现场缴纳现金。

【**开户银行**】 中国工商银行广州东城支行

【**户名**】 广州非常道企业管理咨询有限公司

【**帐号**】 3602, 1784, 0910, 0120, 179

【**支付宝账号**】 15817139618 (注: 实名认证: 彭程; 备注“学员姓名或公司名称及学费”字样即可。)

九、颁发证书

参训学员经非常道咨询培训机构考核合格者, 由中华非常道管理学院集团有限公司(钢印)、广州非常道企业管理咨询有限公司(红章)颁发 ISO/IEC 20000-1:2018 信息技术服务管理体系《**内审员资格证书**》。该《内审员资格证书》由全球首次倡导“**内审员是体系维护的卫士、执行标准的标兵、审核改进的强将**”及“**为非常视野、非常认真、非常专业、非常卓越、非常增值而行**”并践行的非常道咨询培训机构颁发。各认证机构、各企事业单位均广泛采信, 权威性强, 国家认可, 国际通用。

办证学员需提供身份证复印件一份、办证免冠 1 寸照片 2 张。非常道咨询培训机构**[内审员资格证书样本及重要说明请点击查看](#)**。

备注: 学员食宿自理, 外地学员如需住宿可帮助安排, 费用自理。 如企业需培训人员多于 15 人, 也可选派老师来贵司内训授课。欢迎您来电咨询具体开班情况。

