

---

# ISO20000 内部审核员培训

## 课程描述

随着 IT 专业人士对 ITIL 最佳实践的广泛认可和 IT 服务理念的不断深入，IT 服务管理体系 ISO20000 标准的实施和认证已成为组织进行 IT 治理和 IT 服务管理的重要手段和方法。而作为 IT 服务管理体系实施的重要驱动力和手段，内部审核不仅是 ISO20000-1:2005 标准的基本要求，同时也是驱动体系有效执行、了解体系差距的重要手段。作为既是体系检查员，又是体系辅导者双重角色的内部审核人员，其能力和表现对体系价值的实现和推广起着关键的作用。

## ▶ 课程目标

▶ 本课程的目的就是通过大量的案例练习，对内审员进行全面系统的培训，使内审员了解标准的要求和精髓，理解审核的目的和作用，掌握流程审核的技巧和方法，从而在内审工作中实现由符合性检查到增值性流程审核的价值。

## ▶ 课程对象

▶ 组织中构建和实施 IT 服务管理体系 ISO20000-1:2005 的管理人员，负责体系审核的内部审核人员以及在各部门推行体系的相关人员。

▶ 学员最好参加过 ITIL Foundation 培训课程。



## ▶ 课程时长

▶ 推荐为三天。



## ▶ 课程大纲

· IT 服务管理发展的历程

▶ · IT 服务管理体系 ISO20000-1:2005 标准的架构以及与 ITIL 的关系

▶ · 理解体系的 PDCA 循环

▶ · IT 服务管理体系 ISO20000-1:2005 标准条款讲解（结合案例讲解）

▶ · 审核的基本概念、原则和类型

▶ · 审核的生命周期(PERC)：

▶ - 审核的策划准备（重点练习审核计划和检查表）

▶ - 审核的实施（主要介绍审核方法和实用技巧）

▶ - 审核的报告（通过案例练习不符合项的判断和书写）

▶ - 审核的跟踪关闭（练习如何确定纠正措施的有效性）

▶ · 结束总结和考试