

# ISO/IEC 20000-1:2018 SMS 服務管理系統 CQI & IRCA 主導稽核員訓練課程

承辦單位：

本課程係由 CQI &amp; IRCA 機構認可(課程編號：2197)

中華民國電腦稽核協會  
BSI台灣分公司**2024 課程時間**

- ☆ 2/19-23
- ☆ 7/15-19
- ☆ 10/14-18

■ **講師**：BSI英國標準協會台灣分公司合格講師。

■ **教材**：新版英、中對照教材及試卷。

■ **課程費用**：原價 NT \$ 56,000元/40小時(含稅、教材、餐點及考試費用等)。

■ **優惠方式**：本會會員、BSI 驗證客戶、政府單位享**9折**優惠。**多人報名，優惠更多！**歡迎來電洽詢：(02)2528-8875。

■ **報名方式**：請至電腦稽核協會網站線上報名：  
[www.caa.org.tw](http://www.caa.org.tw)。

BS 15000 為英國標準協會(British Standards Institution, BSI)所制定及推動的 IT 服務管理系統標準。且於 2005 年 12 月正式被 ISO 組織引用成為 ISO/IEC 20000 國際標準。由於 ISO/IEC 20000 國際標準與國際間資訊服務的最佳實務指引(ITIL)有高度的關聯性。ISO/IEC 20000 已經成為企業組織用來展現其所提供的資訊服務績效(品質、成本、效率等)之重要參考準則。也因為資訊服務在企業組織中扮演的角色越趨重要，ISO 組織在 2018 年 9 月 15 日正式發布 ISO/IEC 20000-1:2018 的新版標準。在新版標準中除了採用新高階結構(High Level Structure, HLS)對管理制度面有更多的強化外，針對服務管理流程的各項要求也定出了更明確的要求與服務目標。透過 2018 年版的導入，著重以計畫提升績效來因應服務管理系統的關鍵發展趨勢及需求。

由於主導稽核員的能力對稽核小組的表現以及對企業組織管理系統的成功為一關鍵要素。取得 ISO 20000-1:2018 主導稽核員國際證照，學員可運用於課程中所學到標準要求的活動和基本要求，掌握具體執行政程序和標準，並了解對管理系統進行檢查和稽核的方法和製作報告的技巧。確保主導稽核員透徹的理解其職責，且獲得有效地履行職責所需要的專業知識。此外，取得國際證照除了可強化個人競爭力外更有助於提升企業組織之 IT 服務之能力，代表企業組織擁有國際性之服務管理之專業人才。**本課程係由 CQI & IRCA 機構認可**，對於希望註冊為其服務管理系統下的主導稽核員之人士，本課程將符合其訓練要求！

**適合參加此課程的對象**

- 服務管理(SMS)之經理人及管理者
- 負責推動、執行及實施服務管理(SMS)之內部或外部稽核員
- 欲加強稽核技巧及了解最新國際稽核新知之服務管理人員
- 負責提供 IT 相關服務的之管理人員
- 資訊諮詢顧問

**課程特色**■ **可申報時數**：

1. CISA、CISM、CGEIT、CRISC、CIA等。
2. 公務人員終身學習時數。

■ **上課環境**：本會為讓學員擁有良好舒適的上課環境，特選用專業級之教學場地，午餐則提供 Buffet、西餐或合菜，並可免費停車。■ **證書**：BSI原廠授證。

由BSI台灣分公司授予課程證書。

課程內容結合了個別單元之介紹、個案研究、實務案例研討、聯合測驗及角色扮演的融合群組討論。課程設計是為了訓練參加者有能力成為符合國際稽核準則之ISO/IEC 20000-1:2018合格稽核員。參加者將從課程中得到如何協助企業組織建立、稽核ISO/IEC 20000-1:2018服務管理系統並通過驗證取得國際課程證照。

## 課程表

時 間	8:30 ~ 18:00
Day1	Module 1 Introductions 介紹 Module 2 Fundamentals of Service Management 服務管理之基礎觀念 ➤ Delegate Exercise 學員練習 Module 3 ISO/IEC 20000 Clause Introduction ISO/IEC 20000-1:2018 條款介紹
Day2	Module 3 ISO/IEC 20000 Clause Introduction(Cont') ISO/IEC 20000-1:2018 條款介紹(續) ➤ Delegate Exercise 學員練習
Day3	Module 4 ISO/IEC 20000 Audit ISO/IEC 20000-1:2018 稽核 -- ISO/IEC 20000 audit process ISO/IEC 20000-1:2018稽核過程 -- The audit stages 稽核階段 -- Third party certification schemes 第三方驗證方案 ➤ Delegate Exercise & Role play 學員練習和角色扮演
Day4	Module 5 Planning the Audit Stages 1 and 2 規劃稽核行程(階段1和階段2) -- Audit planning 稽核規劃 -- Sampling 抽樣 -- Checklists 檢查表之準備 Module 6 Audit Execution 執行稽核 -- Ethics and control of the audit 稽核行為準則及控制 -- Questioning Techniques 問話技巧 -- Audit Reporting 稽核報告 ➤ Delegate Exercise & Role play 學員練習和角色扮演
Day5 (半天)	IRCA certification scheme and final questions IRCA認證方案及最後提問 Course review 課程回顧 Examination 測驗