



TCIC Global Certification Ltd.  
E-mail: office@tcicgroup.com  
www.tcicgroup.com

## IT 服務管理/ISO20000 稽核師課程 [ISO20000 Auditor Course]

This course is accredited by itSMF

由 *itSMF* 正式認可的 ACP(Accredited Course Provider) -  
TCIC 驗證公司

(請查閱 *itSMF* 登錄認可機構名單 <http://www.isoiec20000certification.com/>)

**2009 年每雙月開班**

ITSM 業界正宗的 ISO20000 稽核師課程，  
由 *itSMF* 總部直接核發證書，才是最有價值的 ISO20000 證書  
(*itSMF* 僅認可此 ISO20000 Auditor 課程)

講師將由具備 ITSM/ITIL 導入實務經驗與 ISO20000 實際稽核  
經驗的 TCIC/CIS Lead Auditor 及 *itSMF* 登錄的 ISO20000 課  
程主導講師(1<sup>st</sup> Course Tutor)共同主持，絕對讓您滿載而歸!!

TCIC is accredited by : TAF



itSMF

**itSMF**



環奧國際驗證有限公司 TCIC LTD.

Tel: 886-2-27472555 Fax: 886-2-27649323 Email: office@tcicgroup.com



## **itSMF ISO20000 稽核師課程說明**

### **ISO20000 Auditor Course Outline**

本公開課程係由資訊科技服務管理論壇 **itSMF** 認可，並針對以下人員需求：

- 代表外部驗證機構(RCB, Registered Certification Bodies)以 ISO20000 驗證為稽核標的, 正式參與稽核的稽核人員；
- 以 ISO20000 作為符合性要求的內部稽核師或外部稽核師人員；
- 有興趣或有志從事外部驗證機構稽核師或組織內部稽核師。

#### 一、參加學員必須具備下列資格：

1. ISO27001 主導稽核師課程證照
2. ISO27001 內部稽核師課程考試通過並持有合格證書者。
3. 每位學員必須具備至少三年 IT 服務管理流程稽核或服務經驗，以及良好的溝通能力，本公司將依實際需要進行本項資格的查驗。

#### 二、訓練成果：

學員經過 **itSMF** ISO20000 稽核師課程及測驗後，得以具備：

- 應用 ISO20000 的相關稽核知識；
- 如何規劃、執行、報告與追查 ISO20000 的稽核作業；
- 取得 **itSMF** 所核發的 ISO20000 稽核師證照。
- 符合本課程出席時間規定之學員，可登錄公務人員終身學習時數。

#### 三、課程日期：

開課日期如開課時間表

每日 9:00~12:00、13:00~18:00，計三天、24小時；

報名截止日期: 每班開課日之二周前截止。

#### 四、上課地點：

台北市忠孝東路五段 457 號 2 樓會議室(EAT 國際館大樓), 捷運永春站 5 號出口向右 15 公尺即為大樓入口。課程地點若有變更，將於開課前通知學員。





**TCIC Global Certification Ltd.**  
E-mail: office@tcicgroup.com  
www.tcicgroup.com

#### 五、課程內容：

- ISO20000 背景及簡介(Introductions, background to ISO 20000)
- ISO20000 驗證體制(The ISO20000 certification scheme)
- 概述 ISO20000 專用術語、流程與目標(ISO 20000 Overview – terminology, processes and objectives)
- 細部說明 ISO20000 第一部份—服務管理規格(ISO20000: Part 1 in detail – The Specification for Service Management)
- 概述 ISO20000 第二部份—服務管理作業規範(ISO20000: Part 2 overview – the Code of Practice for Service Management)
- 介紹服務管理軟體工具(Service Management toolsets)
- ISO20000 驗證範圍的描述(ISO 20000 scoping issues)
- ISO20000 之應用(The use and application of ISO 20000)
- 稽核技巧(Audit Techniques)
- 測驗之練習與準備(Examination preparations and practice)
- **itSMF** 測驗〈一小時選擇題〉：**itSMF** Examination (1 hour multiple choice)

**註：**本課程為經 **itSMF** 認可的授權課程，本公司另特別增加有關稽核技巧的內容，稽核技巧內容將不列入考試範圍內。考試亦將於第三天下午 3:30 舉行。

#### 六、報名方式：

請以傳真或 E-mail 方式報名（報名表如附件）至(02) 27649323、fiona@tcicgroup.com，我們收到您的報名後會以電話確認，如果您未接到確認電話煩請您來電(02) 27472555 Ext.110 曹小姐查詢。  
課程諮詢與報名：(02)27472555 Ext.110 曹小姐，或E-mail：fiona@tcicgroup.com

#### 七、課程費用與繳費：

- 本課程費用 NT\$45,000 元（含稅），費用含課程、餐點、教材、考試費用及證書。
- 或選擇另提供企業包班服務，歡迎來信或來電詢問。
- 考試以一次為限，補考需另外收費。

#### 八、主辦單位：

環奧國際驗證有限公司 TCIC Ltd.



環奧國際驗證有限公司 TCIC LTD.

Tel: 886-2-27472555 Fax: 886-2-27649323 Email: office@tcicgroup.com





**TCIC Global Certification Ltd.**  
E-mail: office@tcicgroup.com  
www.tcicgroup.com

## 報名表

課程名稱	<input type="checkbox"/> <b>itSMF ISO20000 Auditor 課程</b>		上課日期	<input type="checkbox"/> <b>98</b> 年 月 日 ~ 月 日	
學員姓名		英文姓名			<input type="checkbox"/> 非素食 <input type="checkbox"/> 素食
郵遞區號	聯絡地址				
E-Mail	(寄發上課通知用)		聯絡電話	傳真	
			聯絡手機		
具備參加資格 (請務必填寫)	必須具備至少 IT 服務管理流程稽核或服務經驗且經下列考試通過並持有合格與有效證書者: <b>ISO20000 Auditor Course:</b> <input type="checkbox"/> IRCA or 其它稽核師登錄機構之 ISO27001 or ISO9001(IT sector) 登錄稽核師 <input type="checkbox"/> ISO27001Lead Auditor 課程考試通過證書 <input type="checkbox"/> ISO27001 內部稽核師課程考試通過證書  發證單位: _____ 證書號碼: _____ 有效日期: _____				
服務單位名稱	<input type="checkbox"/> 政府單位 <input type="checkbox"/> 一般企業		聯絡人	電話	
發票抬頭			統一編號	發票需求	
課程費用	<input type="checkbox"/> NT\$45,000 元				<input type="checkbox"/> 二聯發票 <input type="checkbox"/> 三聯發票

**課程費用** 請依課程優惠條件選擇課程費用，本公司保留認可與否之權利。

**上課通知** 將於上課前一週，透過電子郵件寄發上課通知及上課詳細位址。

**報名方式** 傳真或 E-mail 報名表至(02) 27649323、fiona@tcicgroup.com，煩請來電(02) 27472555  
Ext.110 曹小姐確認

**繳費方式 請勾選**

ATM 轉帳：台北富邦銀行松山分行，帳號：709-102-711202

銀行匯款：台北富邦銀行松山分行，帳號：709-102-711202，帳戶名：環奧國際驗證有限公司

支票匯票抬頭：環奧國際驗證有限公司(請劃線並禁止背書轉讓)。

**《注意事項》** 本人已同意遵守下列事項

1. 如需取消報名，請於開課前14個工作天來電取消。
2. 上課期間未經許可不得錄音、錄影，並遵守上課規定。
3. 繳費後恕不退費，僅能辦理延期(人數不足而取消之課程不在此限)。確認簽名：

日期： 年 月 日



環奧國際驗證有限公司 TCIC LTD.

Tel: 886-2-27472555 Fax: 886-2-27649323 Email: office@tcicgroup.com

