

# 信息技术服务标准（ITSS）认证培训

## 2022年7月IT服务工程师/服务项目经理 培训通知

各有关单位：

国家标准《信息技术服务运行维护第1部分：通用要求》（GB/T28827.1）、《信息技术服务运行维护第2部分：交付规范》（GB/T 28827.2）、《信息技术服务运行维护第3部分：应急响应规范》（GB/T 28827.3）已于2012年11月5日颁布，并于2013年2月1日开始实施。。

“IT服务工程师培训”和“IT服务项目经理培训”为中国电子技术标准化研究院推出的ITSS系列培训，通过该培训的人员可系统掌握IT运维的知识，提升项目管理水平，有效满足GB/T 28827.1的符合性评估要求。

有关事项通知如下：

### 一、ITSS系列培训的价值

ITSS能提高企事业单位的IT服务管理水平，规范IT服务的行为，降低IT运营的风险，保障业务正常、稳定、高效的运行，增加IT投资的回报率。通过ITSS系列培训，可以：

- 培养从业人员熟练掌握ITSS内容，提升IT运维服务能力。
- 企事业单位可以在ITSS标准的指导下开展IT服务工作。
- 推动信息技术标准ITSS在IT服务行业的广泛应用。

### 二、本次培训课程、对象和目的：

**培训课程：**IT服务工程师培训/IT服务项目经理培训

**培训对象：**IT服务从业人员。

**培训目的：**帮助IT服务从业人员掌握从业基本意识和需掌握的基本能力，使其成为初步合格的IT服务工程师，同时取得ITSS培训官网可查询的ITSS服务工程师证书。帮助IT服务经理掌握从业基本理论、方法和工具，提升IT服务项目管理能力，使其成为初步合格的IT服务经理，同时取ITSS培训官网可查询的IT服务项目经理证书。

### 三、培训课程内容

IT服务工程师培训教材请详见附件，以下为IT服务工程师培训课程内容：

课程天数（2天）	课程内容
----------	------

第一天	IT 服务的基本概念； ITSS 的背景与有关政策 IT 服务工程师的技能与要求； IT 服务管理流程： 事件/问题管理/变更/发布管理/配置管理； IT 服务管理工具；信息安全技术规范和风险评估； 项目管理原理与过程项目管理技术；
第二天	文档技术常见模板和规范；服务质量管理； 人际沟通框架与技巧；客户服务意识； 客户满意度的管理办法；团队合作技巧； 技术问题分析办法；串讲；考试（串讲后考试）

IT 服务项目经理培训教材请见附件，以下为 IT 服务经理培训课程内容：

课程天数（3 天）	课程内容
第一天	ITSS 背景介绍； ITSS 有关政策介绍； IT 服务项目经理介绍；基本概念和方法
第二天	IT 服务项目类别； IT 服务规划设计； IT 服务部署实施； IT 服务运营； IT 服务项目监督管理； IT 服务业务营销管理； IT 服务持续改进；小组讨论
第三天	运行维护服务能力成熟度； IT 服务人员能力模型； IT 服务团队建设和管理；职业素养与法律法规； 串讲；考试（串讲后考试）

#### 四、培训收费：

IT 服务工程师 3800 元/共 2 天，IT 服务项目经理 6800 元/共 3 天，以上费用包含培训费、教材费、考试费、证书费。

#### 五、培训时间：

IT 服务工程师、IT 服务项目经理： 2022 年 7 月 22 日-7 月 24 日

#### 六、收款信息：请最晚于每期开班前 5 个工作日，电汇至以下账户

账户名称： 北京赛虎网络空间安全技术发展有限公司  
开户银行： 工商银行北京西三旗支行  
银行账号： 0200240119200093636

七、招生联系人：

联系人：张老师

电 话：010-56682106

邮 箱：training@eiedu-sh.com

北京赛虎网络空间安全技术发展有限公司



2022年06月05日

附件 1：ITSS 报名回执表

附件 2：ITSS 系列培训简介

附件 3：培训教材及其说明

## 2022 年信息技术服务标准（ITSS）系列培训报名回执表

*单位名称					所属行业		省份			
*通讯地址					邮编		网址			
联系人	性别	部门	职务	单位电话	手机	培训时间	微信号	E-mail		
*参培类别： <input type="checkbox"/> IT 服务工程师 <input type="checkbox"/> IT 服务项目经理										
*学员姓名	*姓名拼音(小写)	*性别	*最高学历	*毕业年限	*专业	*身份证号	*手机	*E-mail	*职务	*证书上是否显示工作单位名称
培训金额（共计）：    万    仟    佰    拾    元（¥    元）					付款方式	<input type="checkbox"/> 汇款 <input type="checkbox"/> 现场刷卡 <input type="checkbox"/> 现金				
*开票信息	开票单位名称	开票金额	纳税人识别号		开户行	公司账号	地址	电话		
<input type="checkbox"/> 专票										
<input type="checkbox"/> 普票					（无需填写）					

培训联系人：张老师                      电话：010-56682106                      （手机微信同步）

注：准备 1 张蓝底/白底证件照片，电子版，照片命名为自己的名字！

标 \* 为重要内容，请注意填写正确

## 附件 1：ITSS 系列培训简介

### 一、ITSS 简介

ITSS（Information Technology Service Standards，信息技术服务标准）是一套体系化的信息技术服务标准库，全面规范了信息技术服务产品及其组成要素，用于指导实施标准化的信息技术服务，以保障其可信赖。

ITSS 是在工业和信息化部软件服务业司的指导下，由信息技术服务标准（ITSS）工作组组织研究制定的。

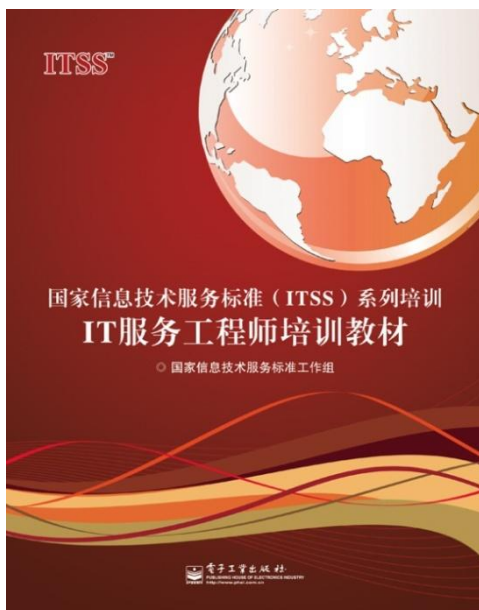
### 二、ITSS 系列培训简介

ITSS 培训是信息技术服务标准（ITSS）工作组以 ITSS 为基础而开发出的系列培训课程，包括 ITSS 基础培训和 ITSS 人员培训。ITSS 基础培训是对 ITSS 方法论及 ITSS 标准的培训，ITSS 人员培训是依据 ITSS 中的《信息技术服务从业人员能力规范》开发出的针对 IT 服务从业人员的培训课程，课程包括：IT 服务工程师和 IT 服务项目经理。

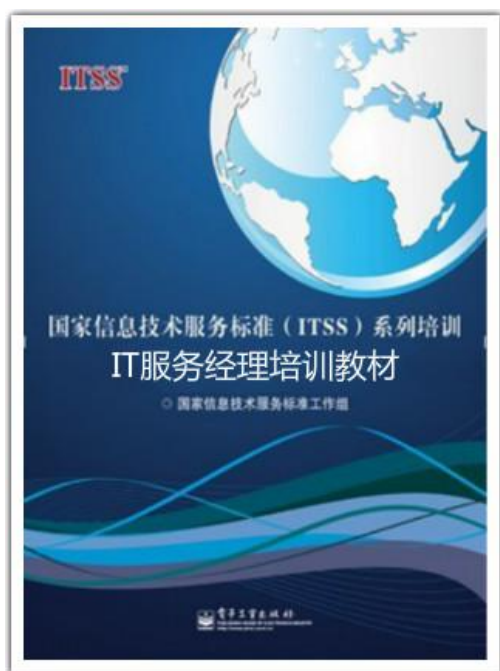
### 三、ITSS 培训体系

ITSS 培训由中国电子技术标准化研究院进行授权管理，经授权的培训机构进行培训并组织考试。

## 附件 2：培训教材及其说明



教材：《信息技术服务标准(ITSS)系列培训 IT 服务工程师培训教材》。本书为信息技术服务标准（ITSS）工作组组织编写的学习和培训用书。本书借鉴了国际上先进的 IT 服务理论体系，依据国内 ITSS 体系标准，并结合了国内外 IT 服务行业的最佳实践以及 IT 服务从业人员能力规范和要求，主要从服务技术、服务技巧和服务规范三方面来介绍信息技术服务的相关学科知识，对 IT 服务工作具有很强的指导意义。



教材：《信息技术服务标准(ITSS)系列培训 IT 服务经理》。教材借鉴了国际上先进的项目管理知识体系和 IT 服务管理体系，依据国内 ITSS 体系标准，涵盖了 IT 服务相关学科知识，结合国内外 IT 服务行业的最佳实践，从 IT 服务管理基本概念入手，遵循 IT 服务项目管理的整个生命周期过程，从 IT 服务项目管理的角度，对 IT 服务项目管理的各个环节逐一进行分析介绍，并附有详实案例和模板，对于 IT 服务项目管理具有极其重要的指导意义。