

# 中国认证认可协会



## 信息技术服务管理体系审核员考试大纲

第 2 版第 1 次修订

文件编号：CCAA-306

发布日期：2017年7月28日

实施日期：2017年7月28日

# 信息技术服务管理体系审核员考试大纲

## 第 2 版第 1 次修订

### 1. 总则

本大纲依据 CCAA《管理体系审核员注册准则》(以下简称注册准则)制定,适用于拟向 CCAA 申请注册为各级别质量管理体系审核员的人员。

### 2. 考试要求

#### 2.1 考试科目

申请实习审核员注册需通过“基础知识”科目考试;

申请审核员注册需通过“审核知识与技能”科目考试。

#### 2.2 考试方式

考试为书面考试,考试试题由 CCAA 统一编制,每科考试时间 2 小时。

参加“基础知识”考试时,考生不能携带任何参考资料;参加“审核知识与技能”考试时,考生自带未作任何标记的 ISO/IEC 20000-1:2011《信息技术 服务管理 第 1 部分:服务管理体系要求》标准文本。

#### 2.3 考试频次及地点

考试原则上每半年组织一次,在北京和选定的大中城市设立考点。CCAA 在考前 40 天发布报名通知,申请人可在每次设立的考点范围内选择报名并参加考试。

#### 2.4 考试的题型及分值

##### 基础知识科目的题型和分值

分值分布	1. 信息技术服务管理体系标准	约占 55%	
	2. 信息技术服务管理领域专业知识	约占 20%	
	3. 信息技术服务管理体系审核	约占 15%	
	4. 法律法规及其他要求	约占 10%	
题 型	数 量	单题分值 (分)	小计分值 (分)
单项选择题	50	1	50
判断题	10	1	10
多项选择题	20	2	40

##### 审核知识与技能科目的题型及分值

分值分布	1. 信息技术服务管理体系审核知识及应用	约占 45%	
	2. 信息技术服务管理体系标准和规范性文件、专业知识、法律法规的综合应用	约占 40%	
	3. 信息技术服务管理专业知识	约占 15%	
题 型	数 量	单题分值 (分)	小计分值 (分)
单项选择题	30	1	30

多项选择题	10	2	20
阐述题	2	10	20
案例分析题	5	6	30

## 2.5 考试合格判定

基础知识科目满分为 100 分，80 分（含）以上合格；

审核知识与技能科目考试满分为 100 分，70 分（含）以上合格。

## 2.6 考试结果发布

CCAA 将在考试结束后 45 天（遇法定节日顺延）内公布考试合格人员名单。

## 3. 基础知识科目的考试内容

### 3.1 信息技术服务管理体系标准

- a) 了解 ISO/IEC 20000 族标准的发展概况及相关国家标准；
- b) 理解 ISO/IEC 20000-1: 2011 《信息技术 服务管理 第 1 部分：服务管理体系要求》标准的全部术语；
- c) 理解 ISO/IEC 20000-1: 2011 《信息技术 服务管理 第 1 部分：服务管理体系要求》标准的内容和要求及信息技术服务管理体系基础；
- d) 理解信息技术服务管理体系在不同类型组织中的应用过程，包括：
  - 1) 服务管理体系总要求（管理责任、其他方运行过程的治理、文件管理、资源管理、建立和改进服务管理体系、新的或变更的服务的设计和转换）；
  - 2) 服务交付过程（服务级别管理、服务报告、服务连续性和可用性管理、信息技术服务的预算和核算、能力管理、信息安全管理）；
  - 3) 关系过程（业务关系管理、供方管理）；
  - 4) 处理过程（事件管理、问题管理）；
  - 5) 控制过程（配置管理、变更管理与发布管理）。
- e) 了解 ISO/IEC 20000-2 《信息技术 服务管理 第 2 部分：实践规则》的适用范围及与 ISO/IEC 20000-1: 2011 标准的关系；
- f) 理解 ISO/IEC 20000 族标准的部分规范性文件和指南；
- g) 了解信息技术服务管理体系文件及引用文件的层次关系及引用文件在不同的审核情况下的运用。

### 3.2 信息技术服务管理体系审核

- a) 理解 GB/T 19011 标准 3、4、6 章及第 5 章 5.4 的要求；
- b) 理解 GB/T19011 标准附录 B 的内容；
- c) 理解 CNAS-CC175 《信息技术服务管理体系认证机构要求》的目的、意图以及第 9 章的内容；
- d) 理解信息技术服务管理体系要求；法律法规、认可准则要求；信息技术服务管理工具、方法、技术及其在审核过程中的综合运用。

### 3.3 信息技术服务管理领域专业知识

- a) 熟悉并掌握相关管理专业知识：
  - 1) 信息技术基础架构库（ITIL）与 ISO/IEC 20000-1 的关系；

- 2) 常用统计技术方法;
- 3) 顾客满意的监视和测量、投诉处理、行为规范、争议解决;
- 4) 风险管理方法;
- 5) 过程和产品(包括服务)的特性;
- 6) 持续改进、创新和学习。

b) 了解信息技术服务管理相关工具、方法、技术及其应用,例如:运行维护管理平台、事件管理工具、监视和测量工具。

### 3.4 法律法规及其他要求

a) 掌握信息技术管理相关法律法规的要求:

- 1) 《中华人民共和国网络安全法》;
- 2) 《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》;
- 3) 《信息安全等级保护管理办法》;
- 4) 《互联网信息服务管理办法》。

b) 了解国家认证认可法规、规章要求和国家认证认可体系:《中华人民共和国认证认可条例》。

c) 理解中国认证认可协会相关注册要求。

## 4. 审核知识与技能科目的考试内容

### 4.1. 信息技术服务管理体系审核知识及应用

a) 掌握 GB/T 19011 标准第 3、4、6 章及第 5 章 5.4 的要求,并能应用到审核实践中;

b) 掌握 CNAS-CC175 第 9 章的内容,并能应用到审核实践中;

c) 掌握 ISO/IEC 20000-1:2011《信息技术 服务管理体系 要求》;相关法律法规、认可准则要求;信息技术服务的应用工具、方法、技术及其在审核过程中的综合运用。

### 4.2. 信息技术服务管理体系标准和规范性文件

a) 准确理解 ISO/IEC 20000-1:2011 标准中的术语和定义;

b) 准确理解 ISO/IEC 20000-1:2011 标准要求;

c) 理解 ISO/IEC 20000 族标准部分规范性文件和指南的内容:

1) ISO/IEC20000-3《信息技术 服务管理第 3 部分 范围定义和适应性指南》;

2) ISO/IEC20000-4《信息技术 服务管理第 4 部分 过程参考模型》。

d) 了解信息技术服务相关标准的要求,包括:GB/Z 20986《信息安全技术 信息安全事件分类分级指南》,GB/T 29964《信息技术服务分类与代码》。

### 4.3 信息技术服务管理专业知识

a) 熟悉并掌握信息技术服务业务流程的特性及相互关系,并掌握信息技术服务管理与信息技术业务流程的相关关系;

b) 理解信息技术服务领域的专业知识。

重点理解如下专业知识:数据处理服务、软件开发和部署服务、测试服务、集成服务、IT 运维服务和租赁服务、网络与通讯、操作系统、数据库、基线、配置库、软件开发、信息系统集成、信息系统运维、支持

性基础设施、机房环境、信息安全、云基础、物联网、工业控制系统、智能楼宇、各行业典型信息系统等。