

## 参 考 文 献

- [1] 柳纯录. 系统集成项目管理工程师教程. 北京: 清华大学出版社, 2009.
- [2] 谭志彬, 柳纯录. 系统集成项目管理工程师教程. 第 2 版. 北京: 清华大学出版社, 2016.
- [3] 柳纯录. 信息系统项目管理师教程. 北京: 清华大学出版社, 2005.
- [4] 柳纯录. 信息系统项目管理师教程. 第 2 版. 北京: 清华大学出版社, 2008.
- [5] 周平, 左天祖, 马洪杰, 等. ITSS®系列培训 IT 服务工程师. 北京: 电子工业出版社, 2012.
- [6] 周平, 左天祖, 刘瑞慧, 等. ITSS®系列培训 IT 服务项目经理. 北京: 电子工业出版社, 2012.
- [7] 周平, 江毅, 张旭, 熊健淞, 等. ITSS®系列培训 IT 服务经理. 北京: 电子工业出版社, 2016.
- [8] 梁昭, 白璐, 沈琦. 信息技术服务教程. 北京: 电子工业出版社, 2011.
- [9] 陆宝华, 王晓宇. 信息安全等级保护技术基础培训教程. 北京: 电子工业出版社, 2010.
- [10] 陆宝华. 信息安全等级保护基本要求培训教程. 北京: 电子工业出版社, 2010.
- [11] 张友生. 系统分析师教程. 北京: 清华大学出版社, 2010.
- [12] 黄梯云. 管理信息系统. 4 版. 北京: 高等教育出版社, 2009.
- [13] 黄梯云, 李一军. 管理信息系统. 6 版. 北京: 高等教育出版社, 2016.
- [14] 金敏力, 田兆福. 管理信息系统. 北京: 科学出版社, 2009.
- [15] 王欣. 管理信息系统. 北京: 中国水利水电出版社, 2004.
- [16] 薛华成. 管理信息系统. 6 版. 北京: 清华大学出版社, 2012.
- [17] 邓仲华. 信息系统分析与设计. 北京: 科学出版社, 2003.
- [18] 王珊, 萨师煊. 数据库系统概论. 5 版. 北京: 高等教育出版社, 2014.
- [19] (美) 肯尼斯 C. 劳顿, 简 P. 劳顿. 管理信息系统. 11 版. 北京: 机械工业出版社, 2011.
- [20] 中国电子技术标准化研究院. 大数据标准化白皮书 V2.0.2015.
- [21] 中国电子技术标准化研究院. 云计算标准化白皮书 V3.0.2014.
- [22] 中国电子技术标准化研究院. 物联网标准化白皮书. 2016.
- [23] 中共中央办公厅, 国务院办公厅. 国家信息化发展战略纲要. 2016.
- [24] (南非) 布鲁克斯著, IT 服务管理指标. 丰祖军 译. 北京: 清华大学出版社, 2008.
- [25] 王仰富, 刘继承. 中国企业 IT 治理之道. 北京: 清华大学出版社, 2010.
- [26] (美) 塞利格. 实施 IT 治理. 北京: 中国经济出版社, 2011.

- [27] (美) 肯尼斯 C.劳顿, 简 P.劳顿. 管理信息系统. 第 13 版. 北京: 机械工业出版社, 2015.
- [28] (美) 彼得.维尔, 珍妮.W.罗斯. IT 治理. 北京: 商务印书馆, 2012.
- [29] GB/T 24405.1 《信息技术 服务管理 第 1 部分: 规范》
- [30] GB/T 24405.2 《信息技术 服务管理 第 2 部分: 实践导则》
- [31] ISO 27001 《信息安全管理体系 要求》
- [32] ISO9000/GB/T19000 《质量管理体系 基础和术语》
- [33] ISO9001/GB/T19001 《质量管理体系 要求》
- [34] ISO9004/GB/T19004 《追求组织的持续成功 质量管理方法》
- [35] GB/T29264-2012 《信息技术服务 分类与代码》
- [36] GB/T 4754-2011 《国民经济行业分类》
- [37] GB/T28827.1-2012 《信息技术服务 运行维护 第 1 部分: 通用要求》
- [38] GB/T28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第 2 部分: 交付规范》
- [39] GB/T28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第 3 部分: 应急响应规范》
- [40] SJ/T11564.4-2015 《信息技术服务 运行维护 第 4 部分: 数据中心规范》
- [41] SJ/T11445.2-2012 《信息技术服务 外包 第 2 部分: 数据(信息)保护规范》
- [42] SJ/T11435-2016 《信息技术服务 服务管理 技术要求》
- [43] SJ/T11623-2016 《信息技术服务 从业人员能力规范》
- [44] ITSS.1-2015 《信息技术服务 运行维护 服务能力成熟度模型》



