**信息技术服务管理**

**体系文件**

**内部审核管理程序**

**ZRXX-20000-GP-P-01**

**logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 实施日期 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **朱峰**  **2017-11-15** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **朱峰**  **2017-12-13** | **李南**  **2017-12-14** | **顾钦**  **2017-12-15** | **林欣**  **2017-12-15** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

[1 目的 3](#_Toc423178116)

[2 范围 3](#_Toc423178117)

[3 职责 3](#_Toc423178118)

[3.1 最高管理者 3](#_Toc423178119)

[3.2 管理者代表 3](#_Toc423178120)

[3.3 管理层 3](#_Toc423178121)

[4 程序 3](#_Toc423178122)

[4.1 内部审核策划 3](#_Toc423178123)

[4.2 内部审核员 4](#_Toc423178124)

[4.3 内部审核的实施 4](#_Toc423178125)

[4.4 纠正措施与跟踪审核 4](#_Toc423178126)

[4.5 审核报告 4](#_Toc423178127)

[5 引用文件 5](#_Toc423178128)

[6 记录 5](#_Toc423178129)

# 目的

为了对IT服务管理体系系的内部审核活动进行控制和管理，以提供IT服务管理体系系符合要求并有效运作的证据，特制定本程序。

# 范围

适用于对IT服务管理体系系内部审核的管理。

# 职责

## 最高管理者

负责《年度内部审核计划》的批准。

## 管理者代表

负责《年度内部审核计划》的审核和《内部审核计划》的批准。

## 管理层

负责IT服务管理体系内部审核的管理工作。

# 程序

## 内部审核策划

* + 1. 内部审核每年至少进行1次，由管理层制定《年度内部审核计划》，经管理者代表审核、总裁批准后实施；特殊情况，经管理层提出，总裁批准，可增加审核频次。
    2. 每次审核前管理层应制定《内部审核计划》，经管理者代表批准，提前最少3天通知被审核部门，被审核部门到时应选派有关人员配合审核。

## 内部审核员

* + 1. 内部审核员必须是熟悉本公司生产经营情况，参加内部审核员培训并考核合格的本公司人员。
    2. 内部审核员应来自于不同的部门，审核人员应与被审活动无直接责任，以确保审核过程的客观性和公正性。
    3. 信息服务技术管理小组选择符合内部审核条件的人员填写《内部审核员评定表》，由管理层评定，经管理者代表批准。

## 内部审核的实施

* + 1. 内部审核员应按《内部审核计划》规定实施审核，各有关部门应积极配合。
    2. 对审核中发现的不符合项，由审核员开出《不符合项报告》交被审核部门。

## 纠正措施与跟踪审核

* + 1. 所有不符合项应由不符合项的责任部门负责按以下要求制定纠正措施并认真实施：

1. 检查本部门其他方面和其他各部门是否存在类似情况；
2. 对所有存在的不符合的问题按有关规定改正过来；
3. 调查产生该不符合项的原因，填入《不符合项报告》的“产生不符合项的原因”栏内，调查人要签字，并写明日期；
4. 列明消除不符合项产生原因的措施计划，并说明具体步骤及完成日期，填入《不符合项报告》的“纠正措施”栏内，经部门领导批准，并写明日期；
5. 按制定的纠正措施认真实施，并将实施结果记入《不符合项报告》的“实施结果”栏内，记录人要签字，并写明日期。
   * 1. 信息服务技术管理小组安排内审员在规定期限进行跟踪审核，对纠正措施的实施及有效性进行验证，并将验证结果记入《不符合项报告》。

## 审核报告

* + 1. 内部审核结束后，审核组长应起草《内部审核报告》，编制《内部缺失和纠正处理措施跟踪表》,报管理者代表审核、总裁签署意见后发至各部门。
    2. 内部审核的结果应作为管理评审输入的一部分。
    3. 体系管理人员及其所在部门应妥善保存内审记录。

# 引用文件

无

# 记录

ZRXX-20000-GP-R-01 内审会议签到表

ZRXX-20000-GP-R-02 内审不符合项报告

ZRXX-20000-GP-R-03 年度内部审核计划

ZRXX-20000-GP-R-04 内部审核计划

ZRXX-20000-GP-R-05 内审检查项清单

ZRXX-20000-GP-R-06 内审员评定表

ZRXX-20000-GP-R-07 内部审核报告

ZRXX-20000-GP-R-08 内部缺失和纠正处理措施跟踪表