**信息技术服务管理**

**体系文件**

**管理评审管理程序**

**ZRXX-20000-GP-P-02**

**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](#_Toc423178615)

[2 过程定义 3](#_Toc423178616)

[2.1 范围 3](#_Toc423178617)

[2.2 过程负责人 3](#_Toc423178618)

[2.3 主要输入 3](#_Toc423178619)

[2.4 主要输出 3](#_Toc423178620)

[2.5 职责权限 3](#_Toc423178621)

[2.6 过程重要控制点 3](#_Toc423178622)

[2.7 过程测量指标 4](#_Toc423178623)

[3 术语 4](#_Toc423178624)

[4 过程描述 4](#_Toc423178625)

[4.1 管理评审策划 4](#_Toc423178626)

[4.2 管理评审计划 4](#_Toc423178627)

[4.3 管理评审输入 5](#_Toc423178628)

[**4.3.1** **IT服务管理体系** 5](#_Toc423178629)

[4.4 管理评审准备 5](#_Toc423178630)

[4.5 管理评审会议 5](#_Toc423178631)

[4.6 管理评审输出 5](#_Toc423178632)

[4.7 改进、纠正和预防措施的实施和验证 6](#_Toc423178633)

[5 相关文件 6](#_Toc423178634)

[6 相关记录 6](#_Toc423178635)

# 目的

为确保IT服务管理体系持续的适宜性、充分性、有效性，对IT服务管理体系进行定期评审，特制定本程序。

# 过程定义

## 范围

本程序适用于公司IT服务管理体系的管理评审过程。

## 过程负责人

总经理。

## 主要输入

|  |  |
| --- | --- |
| **输入** | **来源** |
| 相关要求 | 公司领导对管理评审提出的要求 |
| 相关记录 | 记录等原始资料 |

## 主要输出

|  |  |
| --- | --- |
| **输出** | **去向** |
| 管理评审报告 | 各相关部门 |

## 职责权限

1. 总经理负责主持管理评审活动，批准管理评审报告。
2. 管理者代表负责组织管理评审活动，组织编写管理评审报告。
3. 管理层负责制定《管理评审计划》；负责搜集并提供管理评审所需的资料；负责对评审后的改进、纠正和预防措施进行跟踪和验证。
4. 各相关部门负责准备、提供与本部门工作有关的评审所需资料，负责实施管理评审中提出的相关的改进、纠正和预防措施。

## 过程重要控制点

1. 在管理评审前，必须制定《管理评审计划》，并经管理者代表审核、总经理批准。
2. 在管理评审后，必须编写《管理评审报告》，并经管理者代表审核、总经理批准。
3. 在管理评审后，必须对改进、纠正和预防措施的实施结果进行跟踪和验证。

## 过程测量指标

改进措施完成率。

# 术语

|  |  |
| --- | --- |
| **术语** | **定义** |
| 管理评审 | 由经理组织，针对公司IT服务管理体系的适宜性、充分性和有效性进行定期的评审和总结，以提出决策和建议，确保公司IT服务管理体系的持续改进。 |

# 过程描述

管理评审过程在管理评审流程图中作了描述，并作如下说明：

## 管理评审策划

1. 在一般情况下每年进行一次管理评审，可结合内部审核后的结果进行，也可根据需要安排。
2. 当出现下列情况之一时可增加管理评审频次：
3. 公司组织机构、产品范围、资源配置发生重大变化时。
4. 发生重大技术服务事故或用户关于服务有严重投诉或投诉连续发生时。
5. 当法律、法规、标准及其他要求有变化时。
6. 市场需求发生重大变化时。
7. 即将进行第二、三方审核时。
8. 审核中发现严重不合格时。

## 管理评审计划

1. 管理层应在管理评审前两周制定《管理评审计划》，提交管理者代表审核、总裁批准。
2. 《管理评审计划》的主要内容包括：
3. 评审目的。
4. 评审范围。
5. 评审时间。
6. 评审方式、参加评审部门和人员。
7. 各相关部门应提交评审的资料、负责人、提交时间。
8. 管理评审活动一般采取会议方式进行。
9. 参加管理评审的人员应包括：总裁、管理者代表、各相关部门经理、内部审核组组长、管理层有关人员。
10. 《管理评审计划》批准后由管理层发至各相关部门。

## 管理评审输入

### **IT服务管理体系**

对于IT服务管理体系，管理评审时主要应考虑如下内容：

1. 服务级别评审的结果。
2. 各过程负责人进行的过程评审的结果。
3. 过去12个月中过程目标的达成情况。
4. 来自相关方的反馈，包括内部部门和其他第三方。
5. 先前计划的改进措施的进展情况。
6. 现有及潜在的可用于IT服务部门改进ITSM绩效和有效性的技术、产品或程序方面的改进。
7. 任何可能影响ITSM的变更，包括组织结构、业务目标、客户要求、法律等。
8. 改进的建议。

## 管理评审准备

1. 各相关部门在接到管理评审计划后，应及时准备与本部门工作有关的评审所需的资料，并按评审计划要求的时间提交到管理层。
2. 管理层对各部门提交的评审所需的资料进行审查，符合管理评审输入的要求后，提前分发给参加评审的有关人员。
3. 管理层在管理评审会议前起草管理评审报告草案，其内容应关注各个报告的总结、分析存在的问题和识别改进的机会

## 管理评审会议

1. 总经理主持管理评审会议，各部门负责人和有关人员对评审输入做出评价，对于发现的或潜在的不合格项提出改进、纠正和预防措施，确定责任人和整改时间。
2. 总经理对所涉及的评审内容做出结论（包括进一步调查、验证等）。

## 管理评审输出

1. 管理评审的输出应包括以下方面有关的措施：
2. IT服务管理体系及其过程的改进，包括对质量方针/IT服务方针、质量目标/ IT服务目标、组织结构、过程控制等方面的评价。
3. 与客户要求有关的产品的改进，对现有产品符合要求的评价，包括是否需要进行产品、过程审核等与评审内容相关的要求。
4. 资源需求等。
5. 管理评审会议结束后，由管理层根据管理评审输出的要求和管理评审的会议记录进行总结，编写《管理评审报告》。
6. 《管理评审报告》经管理者代表审核、总裁批准后，由管理层发至相关部门并监控执行。

## 改进、纠正和预防措施的实施和验证

1. 管理层负责对改进、纠正和预防措施的实施结果进行跟踪和验证。
2. 如果评审结果引起文件更改，应执行《文件及记录管理程序》。
3. 管理评审产生的相关的记录应按《文件及记录管理程序》予以保存，包括管理评审计划、评审前各部门准备的评审资料、评审会议记录及管理评审报告等。

# 相关文件

《文件及记录管理程序》

《内部审核管理程序》

# 相关记录

ZRXX-20000-GP-R-09 管理评审会议记录

ZRXX-20000-GP-R-10 管理评审计划

ZRXX-20000-GP-R-11 管理评审报告