**信息技术服务管理**

**体系文件**

**内部审核计划**

**ZRXX-20000-GP-R-04**

**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 | 2018年01月01日 | |

**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 | **2017-11-15**  **梁瑜** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **梁瑜** | **2017-12-14**  **董文** | **2017-12-15**  **李南** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

[1 目的 3](#_Toc8667284)

[2 审核范围 3](#_Toc8667285)

[3 审核重点 3](#_Toc8667286)

[4 审核方式 3](#_Toc8667287)

[5 审核组组成与任务分配 3](#_Toc8667288)

[6 审核时间 4](#_Toc8667289)

[7 日程安排 4](#_Toc8667290)

# 目的

全面评价并确定满足ISO20000标准的程度，为验证本公司各部门的IT服务管理活动是否符合ISO/IEC 20000标准、相关法律法规的要求和IT服务管理要求。

# 审核范围

ISO20000范围内所有部门

# 审核重点

日常运维中发现的不符合观察项

# 审核方式

文件审核、现场访谈、观察、记录查询

# 审核组组成与任务分配

**审核组组长**：（审核组长）

**审核组成员**：（审核员1，审核员2）

**内审员分配原则**：审核组成员不能审核自己所在部门

**审核组任务分配**：

审核组长制定审核计划和检查表，协调审核小组间和小组成员的工作，确保各项整改措施能够得到落实；对现场进行全面审核，并记录统计内审原始结果，编写内审报告。

审核员配合审核组长工作，确保各项整改措施能够得到落实；按照审核计划和内审检查清单审核体系的相应条款，并记录内审原始结果，配合编写内审报告

审核小组分为A组和B组，构成和审核任务分配如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **审核组别** | **小组成员** | **审核条款** | **审核对象** |
| 审核小组A | 审核组长 | 4.1、4.2、4.4.1、4.5、5.1、5.2、6.3.3、6.5、6.6.1 | 管理层、技术服务部门、软件部门、人力行政管理部门、业务部门员工 |
| 审核员2 | 4.1、4.2、4.4.1、4.5、5.1、5.2、5.3、5.4、6.1、6.2、6.3、6.5、6.6、8.1、8.2、9.1、9.2、9.3 |
| 审核小组B | 审核员1 | 4.3、4.4.2、6.4、7.1、7.2 | 业务部门、采购管理部门、财务部门的员工 |

# 审核时间

（内审审核执行日期）

# 日程安排

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时间段** | **审核方式** | **工作内容** |
| 9:00-9:30 | 首次会议 | 参加人员：审核组成员；管理层、各部门负责人 （主要内容:宣布内审的目的、范围，意义，原则，内审方法的介绍，内审成员的宣读，内审纪律） |
| 9:40-11:50 | 文件审核 | A组：审核4.1、4.2、4.4.1、4.5实施及文件记录 |
| B组：审核4.3实施及文件记录 |
| 14:00-16:30 | 文件审核 | A组：审核5.1、5.2、5.3、5.4实施及文件记录 |
| B组：审核4.4.2、6.4实施及文件记录 |
| 9:00-11:50 | 文件审核 | A组：审核6.1、6.2、6.3、6.5、6.6实施及文件记录 |
| B组：审核7.1实施及文件记录 |
| 14:00-16:30 | 文件审核 | A组：审核8.1、8.2、9.1、9.2、9.3实施及文件记录 |
| B组：审核7.2实施及文件记录 |
| 16:30-17:00 | 审核组内部沟通 | 审核小组审核现场内部沟通，并初步整理审核报告 |
| 17:00-17:30 | 末次会议 | 参加人员：ISO20000审核组，各部门负责人 （主要内容:宣布初步审核结果，并与大家确认审核情况） |
| 17:30-18:00 | 出具审核报告 | 整理并出具审核报告 |

编制人：（审核编制人） 编制时间： （审核编制日期）

审批人：（审核审批人） 审批时间： （审核批准日期）