**信息技术服务管理**

**体系文件**

**内部审核报告**

**ZRXX-20000-GP-R-07**

**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 审核目的 3](#_Toc7013096)

[2 审核范围 3](#_Toc7013097)

[3 审核依据 3](#_Toc7013098)

[4 审核部门 3](#_Toc7013099)

[5 审核组 3](#_Toc7013100)

[6 不合格项报告 4](#_Toc7013101)

[7 体系有效性与符合性结论 4](#_Toc7013102)

[8 今后改进的建议 4](#_Toc7013103)

# 审核目的

本内部审核主要是检查公司ISO20000体系实施是否符合标准的要求以及管理体系要求，以便及时发现问题，采取纠正或改进措施，使管理体系得到有效实施和保持。

# 审核范围

本文档适用于公司服务团队关于ISO20000体系的内部审核工作。

ISO20000内审范围见《内审检查项清单》

# 审核依据

ISO20000:2011涉及的各条款以及有关的法律法规

# 审核部门

管理层、软件开发部门、XX事业部、市场管理部、人力资源部、财务部、质量部、综合部（依据组织实际部门修改）

# 审核组

审核组长：（审核组长）

审核小组A审核员：（审核组长），（审核员2）

审核小组B审核员：（审核员1），（审核员3）

审核日期：（内审审核执行日期）

具体执行情况：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 时间 | 工作安排 | 执行小组 | 备注 |
| 1 | 8:30-9:00 | 准备审核计划、checklist、组建审核团队、审核人员工作安排和沟通 | 审核组A、审核组B | 准备审核计划和Checklist |
| 2 | 9:00-9:30 | 总经理主持首次会议，ISO20000审核组和各部门负责人或代表均参加首次会议，主要内容：宣布内审的范围，意义，原则，内审方法的介绍，内审成员的宣读，内审纪律 | 审核组A、审核组B | 首次会议 |
| 3 | 9:40-11:50 | 进行ISO20000文审，审核各部门是否按照体系文件中的记录文件正常填写 | 审核组A、审核组B | ISO20000文件审核 |
| 4 | 14:00-16:30 | 进行ISO20000文审，审核各部门是否按照体系文件中的记录文件正常填写 | 审核组A、审核组B | ISO20000文件审核 |
| 3 | 9:00-11:50 | 进行ISO20000文审，审核各部门是否按照体系文件中的记录文件正常填写 | 审核组A、审核组B | ISO20000文件审核 |
| 4 | 14:00-16:30 | 进行ISO20000文审，审核各部门是否按照体系文件中的记录文件正常填写 | 审核组A、审核组B | ISO20000文件审核 |
| 5 | 16:30-17:00 | 审核小组现场审核和访谈，并初步整理审核报告 | 审核组A、审核组B | 现场审核 |
| 6 | 17:00-17:30 | 总经理主持末次会议，ISO20000审核组合各部门负责人或代表参加此次会议，主要内容：宣布初步审核结果，并与大家确认审核情况 | 审核组A、审核组B | 末次会议 |
| 7 | 17:30-18:00 | 整理并最终提交审核报告 | 审核组A、审核组B | 整理审核报告 |

# 不合格项报告

1. 审核不符合项记录

见《内审缺失和纠正处理措施跟踪表》

2) 存在的重要问题

无

# 体系有效性与符合性结论

服务团队的IT服务管理体系基本符合ISO20000标准的要求。

文件管理的运行记录是符合和有效的

内部审核查出的隐患和不合格项，各部门和运维服务团队应针对不符合内容及问题点水平展开讨论，认真整改，进一步完善和提高。

运维团队的服务管理体系运行有效，具体表现在：

 运维团队严格按照公司ISO20000体系文件中的规定来执行相关IT服务

 各个服务流程做得都比较规范

 运维团队的相关IT服务基本得到客户的满意。

# 今后改进的建议

再接再厉使管理体系得到有效实施和逐步改进。

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）