**信息技术服务管理**

**体系文件**

**管理评审计划**

**ZRXX-20000-GP-R-10**

**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 评审目的 3](#_Toc8730612)

[2 评审范围 3](#_Toc8730613)

[3 评审重点 3](#_Toc8730614)

[4 评审方式 3](#_Toc8730615)

[5 评审时间 3](#_Toc8730616)

[6 评审人员安排 3](#_Toc8730617)

[7 评审时间安排 4](#_Toc8730618)

[8 评审日程安排 4](#_Toc8730619)

# 评审目的

全面检查ISO20000体系的适宜性、充分性、有效性。

# 评审范围

ISO20000范围内所有定义的部门

# 评审重点

1）、顾客反馈

2）、服务和过程的绩效和符合性

3）、当前的人员和技术能力

4）、风险

5）、内部审核问题的跟踪措施

6）、预防和纠正措施日常运维中发现的不符合观察项

# 评审方式

管理层会议

# 评审时间

预期管理评审日期

# 评审人员安排

总经理：主持管理评审会议，听取各部门的汇报

管理者代表：制定评审计划，介绍本次管理评审的目的、范围、重点，以及会议的日程，编写管理评审报告

信息技术服务管理小组：2人，总结本次管理评审的问题，监督落实各项纠正和改进措施的实现

财务部门：1人，汇报财务部门体系执行情况，出现的问题以及纠正措施

质量管理部门：2人，汇报公司及部门体系执行情况，出现的问题以及纠正措施

人力资源部门：2人，汇报人力资源部门体系执行情况，出现的问题以及纠正措施

市场管理部门：2人，汇报市场管理部门体系执行情况，出现的问题以及纠正措施

项目经理：2人，汇报项目中对体系执行情况，出现的问题以及纠正措施

软件开发部门：2人，汇报软件部门体系执行情况，出现的问题以及纠正措施

行政管理部门：1人，汇报行政部门体系执行情况，出现的问题以及纠正措施

# 评审时间安排

预期管理评审日期

# 评审日程安排

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时间段** | **评审方式** | **工作内容** |
| 9:00-9:30 | 首次会议 | 主持人：总经理 会议内容：介绍本次管理评审的目的、范围、重点，以及会议的日程 |
| 9:30-10:00 | 现场汇报 | 人力资源部门：汇报体系执行情况 |
| 10:00-10:30 | 现场汇报 | 项目经理：汇报体系在服务项目中的执行情况 |
| 10:30-11:00 | 现场汇报 | 市场管理部门：汇报体系执行情况 |
| 11:00-11:30 | 现场汇报 | 财务部门：汇报体系执行情况 |
| 14:30-15:00 | 现场汇报 | 质量管理部门：汇报体系执行情况 |
| 15:00-15:30 | 现场汇报 | 行政管理部门：汇报体系执行情况 |
| 15:30-16:00 | 现场汇报 | 软件开发部门：汇报体系执行情况 |
| 16:00-16:30 | 现场汇报 | 信息技术服务管理小组：汇报体系策划、实施、评价、改进的过程执行情况 |
| 16:30-17:00 | 末次会议 | 主持人：总经理 会议内容：总结本次管理评审的问题、纠正及改进措施。 |

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）