**信息技术服务管理**

**体系文件**

**管理评审报告**

**ZRXX-20000-GP-R-11**

**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**  **邓全** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **邓全** | **2017-12-14**  **张震** | **2017-12-15**  **李南** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

[1 评审日期 4](#_Toc8725186)

[2 参加人员 4](#_Toc8725187)

[3 评审提交材料清单 4](#_Toc8725188)

[4 管理评审过程 4](#_Toc8725189)

[5 管理体系运行报告 5](#_Toc8725190)

[6 评审结论 6](#_Toc8725191)

[7 改进措施及验证方法 6](#_Toc8725192)

# 评审日期

管理评审的日期为：管理评审执行日期

# 参加人员

总经理

管理者代表

各部门/项目组代表

* 信息技术服务管理小组：2人
* 财务部门：1人
* 质量管理部门：2人
* 人力资源部门：2人
* 市场管理部门：2人
* 项目经理：2人
* 软件开发部门：2人
* 行政管理部门：1人

# 评审提交材料清单

* 信息技术服务管理体系运行报告；
* 上一次的内审报告；
* 纠正预防措施处理实施效果；
* 顾客满意度调查分析报告；
* 各部门对信息技术服务管理体系在本部门运行的评价。

# 管理评审过程

管理评审的整个过程情况如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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。 |

# 管理体系运行报告

2017-11-15：ISO20000体系建设正式启动

组建IT服务管理团队，服务管理团队的详细情况见《公司组织架构图》

制定IT服务管理手册的方针、目标、范围等内容

制定IT服务管理程序，并完成培训、评审，修改

2017-12-15：正式发布体系文件

实施日期到现在：实施IT服务管理体系

内审审核执行日期：完成内审工作，共发现1个不符合项，目前已经完成纠正措施。

管理评审执行日期：完成管理评审工作

截止到内部审核前调查的客户满意度96%，满足目标的90%以上；

截止到管理评审前，系统安全运行率100%,符合目标≥98%。

# 评审结论

从本次管理评审结果来看，组织的信息技术服务管理体系目标已经达成，目前制订的信息技术服务方针和目标适宜，信息技术服务管理体系运行有效。

# 改进措施及验证方法

本次评审发现如下需改进的问题：

员工服务意识还不够，对体系支持不是很热心，主要还是应对检查的机械式执行。针对此问题，计划在年度末对整个服务体系进行再一次评审，针对评审意见进行优化完善，并再次实施培训，加强考核。

报告人：管理者代表

日 期：管评实施报告日期