**管理评审会议纪要**

会议时间：管理评审执行日期

会议地点：公司大会议室

会议主持：总经理

与会人员：信息技术服务管理小组、各部门负责人

会议主题：公司质量管理体系评审会议

 会议内容：评审体系运行以来本审核年度的符合性及目标的达成情况。

**一、管理者代表对公司信息技术服务管理体系的运行概况进行总结。**

公司通过几个月信息技术服务管理体系的运行，公司在产品服务意识和服务质量方面取得了明显的进步，不仅强化了公司的管理机制，增强了市场的竞争能力和客户满意度，而且树立了较好的企业形象，为公司的进一步发展奠定了一定的基础。

（一）建立了科学和完善的信息技术服务管理体系和系统循环式的运行方式，各项工作都处于比较严格的受控状态。对公司在服务方面的商务文件，行政文件，体系文件和技术文件都进行了有效管理，均按照文件控制程序的要求执行。各部门都建立了外来文件清单，质量纪录清单等，合理运用各项管理机制和表单进行工作的管控，方便了日常的管理工作。通过定期的内部信息技术服务管理体系审核、管理评审、工作质量检查,运用数据分析等各种科学手段,对系统的适宜性、充分性、有效性进行评价，力求不断改进工作，促进系统管理水平不断提高，确保预期的信息技术服务方针、目标的实现。

（二）促进了公司工作的规范化管理，提高了工作效率。确定管理者职责，各项内部事务工作都制定了文件化的工作程序，各部门、各环节、各岗位都有明确的工作程序和工作服务要求，让全体工作人员都了解信息技术服务管理体系的内容，都知道自己该做什么、如何做和做得怎么样、如何自我评估和自我控制。全体工作人员均按规定的要求去做，形成一个全面控制、高效运转的信息技术服务管理体系，克服以往那种凭经验管理的不规范做法，解决基础管理弱化、内部协调不畅等问题，使管理工作步入科学、系统、规范的要求。

（三）制定出各部门的服务目标。部门的目标管理意识有了较大的提高。通过服务目标检查，各部门基本实现了本部门的服务目标，且各部门依照信息技术服务管理体系文件的要求严把服务质量关。

**二、人力资源部门对公司内审相关情况、信息技术服务管理目标及考核情况、人员培训情况等进行总结报告。**

（一）公司内审相关情况。内审审核执行日期公司进行了一次内审，本次内审共开出《不符合报告》1份，所有不合格，经内审组跟踪检查，不符合项现已得到了有效的纠正。

（二）服务管理目标及考核情况。在本年度，各部门按照服务目标对部门信息技术服务管理体系实施情况进行了自查，从检查的结果看，各部门均能按照手册和相关文件执行。但是也暴露一些问题，如对信息技术服务管理体系的理解不够深刻，服务意识还有待于提高，特别是广东事业部及市场部对以顾客为关注焦点的重要性还应进一步提高，相关部门的负责人加强了本部门人员的培训。近几个月的体系运行表明，公司制定的服务方针的内容和含义是适宜的，能够正确指导公司员工贯彻、实施信息技术服务管理体系；服务目标内容符合公司实际情况，量化指标合理，对公司近期的发展提出了合理、明确的目标，全体员工坚决贯彻公司的服务方针和目标，努力完成本部门的分解目标，为公司的发展做出了贡献。

（三）人员培训情况。公司按日程对相关人员进行了多项技术的相关培训，按时按量完成了人员的培训计划。

**三、人力资源部门汇报培训计划及完成情况。**

人力资源部按照ISO 20000文件要求努力加强本部门内部管理，认真做好本职工作，在信息技术服务管理体系推行方面具体做了如下工作：

1. 对文件进行严格控制，所有文件发放均有记录。
2. 根据体系文件相关要求，协助管理者代表开展内审工作，制定内审计划，组成内审组，组织编写了检查表。
3. 对记录控制进行了归口管理，形成了相关记录清单。
4. 制定了年度培训计划，并按计划开展了培训工作，形成了本年度培训计划/培训记录，培训计划实施率100%。

整体来说，人力资源部已按照体系的要求在有序正常地开展各项工作。相信通过部门的努力，查找工作中的不足，在新的一年使公司的信息技术服务管理工作更进一步。

**四、软件开发部门汇报系统安全运行完成的情况。**

本部门服务目标完成情况：系统安全运行率100%，达到公司的目标≥98%；软件及项目及时响应率达100%。工作具体开展情况如下：

对产品实现、设计和开发进行了策划。

对软件开发过程进行了控制，形成了成套的开发资料。

对软件开发各阶段进行了测试，形成了相应的测试记录，对测试情况进行了统计分析。

实现有效措施后，开发流程更清晰，人员职责更明确，服务质量更有保障，产品售后服务质量大大提高。

**五、市场管理部门及各项目经理汇报顾客反馈满意度表格的设计完成情况。**

对部门员工的服务规范做了明确的规定，并对用户的服务进行了意见反馈统计，对服务做出了标准、快速与立即响应与响应时间的规定。各项管理措施得力，管理制度健全。对顾客满意度进行了测量，形成了顾客反馈记录表，对顾客满意度进行了统计分析。 对本部门的质量目标进行统计分析。

从体系运行以来服务目标圆满完成，完全达到公司下达的服务目标，综合客户满意率为：97.69%。达到公司的要求。

客服工作基本按照ISO 20000标准要求进行，所有的顾客反馈信息均有详细登记，所有的服务记录均有存档，客服人员的工作完全按照制定的《售后服务手册》及《服务规范》进行。从体系运行到现在暂时未出现客户投诉情况。

市场管理部门实施ISO 20000以来：我们严格按照体系建立的手册及程序文件执行。进行了市场信息调查，形成了市场信息调查表。对产品要求进行了评审，确保提供给顾客的产品满足顾客的需求和期望，形成了相应的合同评审表。对项目投标书进行了评审，确保提供的投标书满足顾客的需求和期望，又符合我们公司的利益，形成了相应的标书评审表。及时处理客户提出的各项目服务，并按时完成任务。

**六、质量安全管理部门汇报按服务计划采购合格批次完成情况**

本部门对供应商的相关服务信息每年定期进行调查，根据提供的产品服务质量等对供应商进行选择、评价，形成合格供方名录。

1、质量目标完成情况

圆满完成项目和公司所需的采购任务，对上半年的统计，采购物品按时到达率为100%，检验率也达到100%。

2、部门工作有条不紊的进行，为公司的项目提供良好的保障服务

(1) 组织对供应商进行了调查，形成了相应的“供方调查表”。

(2) 组织对供方进行了评价，形成了相应的“供方评定表”。

(3) 建立了合格供方名录，将所有合格供方都列入其中。

(4) 对采购合同进行了严格的管理控制。

(5) 对本部门的质量目标进行统计分析。

**七、财务部门汇报项目核算及预算的完成情况**

本部门按ISO 20000体系标准要求认证按已建立好的体系文体进行执行，将项目的成本有效控制在范围内。基本达到100%有效成本控制。

**八、管理者代表总结公司信息技术服务管理体系的整体运行情况，同时指出 存在的不足并提出改进的建议与措施。**

公司通过信息技术服务管理体系的运行，在服务质量方面以取得了明显的进步，员工的服务意识有了较大的提高。事实证明公司信息技术服务管理体系对内外环境的变化有了一定的适宜性，在运行中起到良好的效果，被证明是充分和有效的。

然而，在公司信息技术服务管理体系的整体运行中，依然存在一些问题，这就要求公司在企业文化的培育上增加力度，建议开展基础教育工作，提高员工的知识水平、工作能力和使命感，实现全员参与企业的发展工作。同时，要加强过程的监视和测量制度建设，完善技术检测标准和记录；也要加强内部沟通制度化和完善记录制度，不断改进，不断提高。希望全体员工继续努力，为实现公司的服务方针和目标贡献自己的力量。