**体系记录文件索引表**

ZRXX-20000-FM-R-04

| **管理流程** | **文件** | **状态** |
| --- | --- | --- |
| 服务级别管理 | ZRXX-20000-SL-R-01 服务目录 | 受控 |
| ZRXX-20000-SL-R-02 服务级别需求（SLR） | 受控 |
| ZRXX-20000-SL-R-03 服务级别协议（SLA） | 受控 |
| 服务报告管理 | ZRXX-20000-RP-R-01 IT服务季度报告 | 受控 |
| ZRXX-20000-RP-R-02服务报告控制矩阵表 | 受控 |
| 可用性和持续性管理 | ZRXX-20000-AV-R-01 可用性计划 | 受控 |
| ZRXX-20000-AV-R-02 可用性报告 | 受控 |
| ZRXX-20000-CN-R-01 关键业务影响及应变方式分析表 | 受控 |
| ZRXX-20000-CN-R-02 灾难恢复应急预案与紧急联系表 | 受控 |
| ZRXX-20000-CN-R-03 数据备份策略及要求 | 受控 |
| ZRXX-20000-CN-R-04 业务连续性计划测试记录表 | 受控 |
| 能力管理 | ZRXX-20000-CA-R-01 能力计划 | 受控 |
| ZRXX-20000-CA-R-02 能力运行评估报告 | 受控 |
| 事件和服务请求管理 | ZRXX-20000-IM-R-01 事件请求单 | 受控 |
| ZRXX-20000-IM-R-02 事件请求汇总记录表 | 受控 |
| ZRXX-20000-IM-R-03 事件请求统计报表 | 受控 |
| ZRXX-20000-IM-R-04 重大事件报告 | 受控 |
| 问题管理 | ZRXX-20000-PM-R-01 问题单 | 受控 |
| ZRXX-20000-PM-R-02 问题汇总记录 | 受控 |
| 配置管理 | ZRXX-20000-CM-R-01 配置信息维护表 | 受控 |
| ZRXX-20000-CM-R-02 可运行程序配置信息维护表 | 受控 |
| ZRXX-20000-CM-R-03 项目文档配置信息维护表 | 受控 |
| ZRXX-20000-CM-R-04 配置管理审计报告 | 受控 |
| ZRXX-20000-CM-R-05 配置管理统计报表 | 受控 |
| ZRXX-20000-CM-R-06 配置管理报告 | 受控 |
| ZRXX-20000-CM-R-07 配置审计计划 | 受控 |
| 变更管理 | ZRXX-20000-CH-R-01 变更请求单 | 受控 |
| ZRXX-20000-CH-R-02 变更管理统计报表 | 受控 |
| 发布管理 | ZRXX-20000-RM-R-01 发布通知单 | 受控 |
| ZRXX-20000-RM-R-02 发布计划 | 受控 |
| ZRXX-20000-RM-R-03 发布管理统计报表 | 受控 |
| 服务改进管理 | ZRXX-20000-SI-R-01服务改进计划 | 受控 |
| ZRXX-20000-SI-R-02服务改进记录 | 受控 |
| 体系内部审核 | ZRXX-20000-GP-R-01 内部审核会议签到表 | 受控 |
| ZRXX-20000-GP-R-02 内审不符合项报告 | 受控 |
| ZRXX-20000-GP-R-03 年度内部审核计划 | 受控 |
| ZRXX-20000-GP-R-04 内部审核计划 | 受控 |
| ZRXX-20000-GP-R-05 内审检查项清单 | 受控 |
| ZRXX-20000-GP-R-06 内审员评定表 | 受控 |
| ZRXX-20000-GP-R-07 内部审核报告 | 受控 |
| ZRXX-20000-GP-R-08 内审缺失和纠正处理措施跟踪表 | 受控 |
| 管理评审 | ZRXX-20000-GP-R-09 管理评审会议签到表 | 受控 |
| ZRXX-20000-GP-R-10 管理评审计划 | 受控 |
| ZRXX-20000-GP-R-11 管理评审报告 | 受控 |
| ZRXX-20000-GP-R-12 管理评审会议纪要 | 受控 |
| ZRXX-20000-GP-R-13 适用的法律法规清单 | 受控 |
| 设计和转换新的或变更的服务管理 | ZRXX-20000-NS-R-01项目服务计划书 | 受控 |
| IT预算与核算管理 | ZRXX-20000-BA-R-01 成本预算与核算表 | 受控 |
| ZRXX-20000-BA-R-02 年度项目核算表 | 受控 |
| 信息安全管理 | ZRXX-20000-IS-R-01 信息资产和风险评估表 | 受控 |
| ZRXX-20000-IS-R-02 来访登记一览表 | 受控 |
| ZRXX-20000-IS-R-03 机房访问记录单 | 受控 |
| ZRXX-20000-IS-R-04 网络拓扑图 | 受控 |
| ZRXX-20000-IS-R-05 可移动介质涉密使用记录 | 受控 |
| ZRXX-20000-IS-R-06 用户授权申请表 | 受控 |
| ZRXX-20000-IS-R-07 访问控制列表 | 受控 |
| ZRXX-20000-IS-R-08 信息安全检查记录单 | 受控 |
| ZRXX-20000-IS-R-09 IT服务信息安全实施规范 | 受控 |
| 业务关系管理 | ZRXX-20000-BR-R-01 客户回访计划 | 受控 |
| ZRXX-20000-BR-R-02 客户回访记录及问题跟踪表 | 受控 |
| ZRXX-20000-BR-R-03 客户投诉处理表 | 受控 |
| ZRXX-20000-BR-R-04 IT服务客户满意度调查表 | 受控 |
| ZRXX-20000-BR-R-05 IT服务客户满意度调查分析报告 | 受控 |
| ZRXX-20000-BR-R-06 满意度分析报告图表 | 受控 |
| 供应商管理 | ZRXX-20000-SP-R-01 供应商列表 | 受控 |
| ZRXX-20000-SP-R-02 合同管理列表 | 受控 |
| ZRXX-20000-SP-R-03 供应商渠道调查问卷 | 受控 |
| ZRXX-20000-SP-R-04 供应商年度评价表 | 受控 |
| ZRXX-20000-SP-R-05 供应商重大事故记录表 | 受控 |
| ZRXX-20000-SP-R-06 供应商管理年度评估报告 | 受控 |
| 人力资源管理 | ZRXX-20000-HR-R-01 员工保密协议 | 受控 |
| ZRXX-20000-HR-R-02 员工岗位变动表 | 受控 |
| ZRXX-20000-HR-R-03 员工离职交接单 | 受控 |
| ZRXX-20000-HR-R-04 员工年度培训计划 | 受控 |
| ZRXX-20000-HR-R-05 培训登记表 | 受控 |
| ZRXX-20000-HR-R-06 培训评估报告 | 受控 |
| ZRXX-20000-HR-R-07 培训通知 | 受控 |
| ZRXX-20000-HR-R-08 工卡领用表 | 受控 |
| ZRXX-20000-HR-R-09 培训服务协议书 | 受控 |
| ZRXX-20000-HR-R-10 关键岗位一览表 | 受控 |
| 文件及记录管理 | ZRXX-20000-FM-R-01文件审批表 | 受控 |
| ZRXX-20000-FM-R-02文件发放回收登记表 | 受控 |
| ZRXX-20000-FM-R-03外来文件清单 | 受控 |
| ZRXX-20000-FM-R-04体系记录文件索引表 | 受控 |
| ZRXX-20000-FM-R-05记录借阅登记表 | 受控 |
| ZRXX-20000-FM-R-06记录销毁记录 | 受控 |