表格编号：PG-06

版 本：V2.0

**说明: 20120327 ITSS_LOGO**

**《信息技术服务运维服务能力成熟度模型》符合性评估检查表**

**（运维服务能力成熟度三级）**

**申　报　企 业**：

**评 估 组 成 员**：

**评 估 地 点：**

**评 估　日　期**：　　　**年** **月**　 **日**

1 管理要求

| **标准条款号** | **成熟度要求** | **关键指标** | **审核要点** | **评估情况说明** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| GB/T 28827.1-2012  5.2 策划 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 制定服务目录的管理流程，包括服务目录管理的相关角色和职责，明确服务目录管理流程与其他流程的关系，如SLA等；  b) 服务目录应包括服务列表，列表层次结构需符合GB/T 29264-2012的要求；  c) 服务目录应包括服务产品的详细描述内容，如服务名称、服务简介、服务目标，以及服务对象、服务内容、服务频度、服务时间、交付方式、交付成果等；  d) 建立起服务目录与运维服务业务的关联关系。 | 服务目录规范性、符合性、完整性和适宜性。 | a）服务目录应包括服务列表，需符合分类代码的要求； b）对服务基本要素需包括“目录要求”的内容，如服务产品的名称、特性描述和基本目标等； c）运维服务合同中的服务项应来自于服务目录当中，检查组织级服务目录，抽查服务合同。 | ${title}  ${list}  “评估发现”为：  ${answer} |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 运维服务团队相对独立，并建立运维管理制度；  b) 服务目录有实施保障措施。 | 服务团队的独立性。 | a） 检查服务目录中服务项的交付是否有相关的管理制度；  b）抽查组织架构和服务管理制度，通过访谈了解：服务目录中的服务项是否能够落地实施，包括组织单位、资源以及制度等。 | 访谈总经理黄成龙、运维部经理杨立、研发部经理吕大洋、人力资源中心主管张红玉、销售中心主管黄成龙、质量部经理李天。   1. 查《05-01 组织架构图和部门职责》组织架构包括运维部（运维中心、客服中心）、研发部、质量部、销售中心、采购中心、人力资源中心、财务中心等相关运维体系相关部门。其中运维部负责一线运维、研发部负责支撑运维。符合标准要求。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 组织应对组织级运维服务能力管理进行策划，围绕人员、资源、技术和过程四要素进行考虑，形成组织级运维服务能力管理计划；  b) 组织应建立与能力策划相适应的能力指标体系；  c) 建立能力管理计划和能力指标体系的考核方法及考核准则。 | a) 能力管理计划的适宜性和完整性；  b) 能力指标体系的适宜性和完整性。 | a） 审核运维服务能力管理计划（包含人员、资源、技术和过程的相关指标）； 指标体系：组织为评估服务能力管理而定义的关键指标和度量方法； 保障体系：包括与服务业务和服务目录相配套的资源，以及客户投诉处理、满意度调查、客户回访、备品备件管理等制度。 | 访谈总经理黄成龙、运维部经理杨立、研发部经理吕大洋、人力资源中心主管张红玉、销售中心主管黄成龙、质量部经理李天。   1. 查《06-01 运维服务能力实施计划》，包括了公司在运维方面的运维服务目标、人员计划、技术计划、资源计划以及过程计划各方面的具体计划内容。 2. 查《06-02 运维服务能力指标体系》，指标包括：总体指标、人员指标、技术指标、资源指标以及过程指标，指标明确了考核频率、计算公式、制定部门以及跟踪部门等内容，符合标准要求。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a)建立内部审核评估机制；  b) 策划内部审核评估，明确审核评估团队及审核周期；  c) 内部审核评估计划应覆盖运维业务相关部门及项目层。 | a) 内部审核机制的规范性；  b) 内部审核评估计划的覆盖范围。 | a)服务质量管理制度（包括定期服务质量评审、内部审核和服务改进制度等）； b)服务质量管理计划（包括年度的服务质量管理目标、主要活动和内审安排等）； c）需要对企业的服务质量管理机构（如质量管理部）或岗位进行审核，服务质量管理可覆盖到运维业务部门及项目层。 | 访谈总经理黄成龙、运维部经理杨立、研发部经理吕大洋、人力资源中心主管张红玉、销售中心主管黄成龙、质量部经理李天。   1. 查《08-01 运维服务质量管理程序》，文档标明了编写目的，规范了各相关岗位职责、描述了具体的质量管理内容。 2. 查《08-06 运维服务质量管理计划》包括整体计划、运维服务能力指标计划、客户满意度调查计划、内部审核计划、管理评审计划、纠正与预防措施整改计划等。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  5.3 实施 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 实施计划/方案应覆盖四要素，包括具体的任务、责任人、日程安排以及预期的目标或结果；  b) 管理实施记录以验证实施过程与实施计划的一致性。 | 实施计划的合理性； | a) 重点检查运维服务能力管理计划的实施情况，实施方案应覆盖4要素，包括：具体的任务、责任人、日程安排以及预期要达到的目标或结果； b) 通过同具体人员的沟通，确认计划与实施的一致性；  c)审查运维服务能力管理计划的具体实施方案及跟踪记录； | 访谈总经理黄成龙、运维部经理杨立、研发部经理吕大洋、人力资源中心主管张红玉、销售中心主管黄成龙、质量部经理李天。   1. 查《06-01 运维服务能力实施计划》包括了公司在运维方面的运维服务目标、人员计划、技术计划、资源计划以及过程计划各方面的具体计划内容。 2. 查《09-05 人力资源培训计划表》、《09-06 人力资源招聘计划表》、《09-07 人力资源储备计划表》、《08-06 运维服务质量管理计划》等，各项计划详说明了计划的时间、地点、负责部门/人员以及计划内容等。 3. 查《07-01 内部审核程序》包含内部审核参与角色职责描述，内部审核程序包括：适用范围、角色职责、审核时间、审核前的准备、审核实施的具体内容、纠正措施的跟踪和验证等内容。 4. 查《08-03 信息沟通程序》，沟通程序包括了规范公司运维服务沟通过程各职责管理，规范了内部信息沟通和外部信息沟通以及具体的实施流程等。 5. 抽查运维服务邮件沟通记录“系统升级上线”沟通记录，符合标准要求。 6. 抽查《08-07 客户满意度调查报告》，调查的时间阶段为2017年6月1日到11月30日，调查总计5个客户，发出调查表为5张，回收到5张，回收率 100%，客户满意度调查结果为：96.82%，符合能力指标范围，客户整体满意程度良好。 7. 查《06-04 运维服务能力实施报告》，报告中计划的内容均已经完成，没有不满足项，整体情况良好。 8. 查《08-08 运维服务质量管理报告》包含整体计划完成情况、运维服务能力指标完成情况、满意度调查情况、内审和管评实施情况等，查见记录： 9. 1、2018年7月-12月指标跟踪情况显示：2018年7月服务报告及时提交率为87%，未达到指标要求。原因分析： 经运维中心主管调查了解到，未提交服务报告的运维工程师因外地出差，导致未能及时提交服务报告。纠正措施：运维部运维中心管理人员针对人员的因公外出情况，应该及时进行工作的内部调整。2018年8月事件成功解决率为89%，未达到指标要求。原因分析：经运维中心主管调查了解到，在2018年8月份运维人员在项目中遇到一个比较严重的事件，需要较长的时间去解决，所以导致8月份的事件成功解决率未能达到指标要求。纠正措施：加强运维人员的技能培训，提高运维人员技能水平。   2、内审共计发现了1项一般不符合项，内容为：检查2018年8月份出库记录表，发现某一出库单记录不完整，未填写出库原因和出库去向，一般不符合项已得到了整改。未发现重大不符合项。  3、公司于2018年12月11日在公司总经理的主持下，开展了公司运维服务能力管理体系的管理评审活动，根据管理评审计划，各部门提交佐证资料，并对每项评审内容进行了讨论，总经理对管理评审情况进行评价并确定评审结果。评审期间各部门配合积极主动，评审范围覆盖全面，就公司目前运维服务能力管理体系的建设、运行情况以及运维服务质量完成情况进行了检查和讨论，从评审结果来看，体系与公司的目标及方针一致，体系的运行得到了肯定，保证了运维服务能力管理体系的有效性和适应性，符合ITSS标准相关要求。  “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 识别与需方沟通的干系人；  b) 建立与需方有效的沟通渠道，如定期访谈、邮件等；  c) 建立组织级与需方的沟通制度。 | 沟通协调机制的完整性、适宜性。 | a) 审查与需方有关的组织级沟通要求和沟通记录； |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  按照服务能力管理实施计划进行实施，做好过程监督考核，重点关注运维服务能力管理计划落实的相关记录。 | 实施记录的完整性。 | a) 审查运维服务能力管理计划落实的相关记录（包括与四要素相关的报告和记录等）； b) 审查运维服务能力管理计划的实施结果或交付物的评审记录或总结报告；运维项目验收管理制度、服务质量报告（包括服务满意度报告、服务评审记录等）； |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 能力管理过程中的交付物满足能力质量要求；  b) 服务过程中的交付物满足服务质量要求。 | 交付物的完整性和符合性。 |
| GB/T 28827.1-2012  5.4 检查 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 组织定期评审，并保存评审记录，如评审检查表、服务过程及管理体系评审记录、内审记录等；  b) 依据评审结果形成评审报告；  c) 评审应覆盖全部运维服务业务。 | a) 评审检查表对标准条款的覆盖范围；  b) 评审报告的完整性；  c) 评审发现的有效问题数。 | a) 审查服务能力管理的评审和内部审核制度（包括评审检查表、服务过程及管理体系评审记录、内审记录等）； | 访谈总经理黄成龙、运维部经理杨立、研发部经理吕大洋、人力资源中心主管张红玉、销售中心主管黄成龙、质量部经理李天。   1. 查《06-03 运维服务能力指标体系跟踪表》，2018年7月服务报告及时提交率为87%，未达到指标要求。原因分析： 经运维中心主管调查了解到，未提交服务报告的运维工程师因外地出差，导致未能及时提交服务报告。纠正措施：运维部运维中心管理人员针对人员的因公外出情况，应该及时进行工作的内部调整。2018年8月事件成功解决率为89%，未达到指标要求。原因分析：经运维中心主管调查了解到，在2018年8月份运维人员在项目中遇到一个比较严重的事件，需要较长的时间去解决，所以导致8月份的事件成功解决率未能达到指标要求。纠正措施：加强运维人员的技能培训，提高运维人员技能水平。 2. 查《07-01 内部审核程序》、《07-02 内部审核计划》、《07-03 内部审核检查表》以及《07-04 内部审核报告》等资料，2018年11月26日-2018年11月27日进行了内审，审核覆盖了所有条款，时间安排合理。审核过程未发现严重不符合项，发现一般不符合项一项，一般不符合项为：检查2018年8月份出库记录表，发现某一出库单记录不完整，未填写出库原因和出库去向，相关责任部门对不符合进行整改，并进行了跟踪和验证。 3. 查《07-07 管理评审计划》、《07-08 管理评审报告》等资料，公司在2018年12月11日在总经理的主持下开展了管理评审，各部门配合积极主动，评审范围覆盖全面，就公司目前运维服务能力管理体系的建设、运行情况以及运维服务质量完成情况进行了检查和讨论，从评审结果来看，体系与公司的目标及方针一致，体系的运行得到了肯定，结论为体系适宜有效。 4. 查《08-07 客户满意度调查报告》，调查的时间阶段为2017年6月1日到11月30日，调查总计5个客户，发出调查表为5张，回收到5张，回收率 100%，客户满意度调查结果为：96.82%，符合能力指标范围，客户整体满意程度良好。 5. 查《08-08 运维服务质量管理报告》包含整体计划完成情况、运维服务能力指标完成情况、满意度调查情况、内审和管评实施情况等，查见运维能力指标检查记录：2018年7月-12月指标跟踪情况显示：2018年7月服务报告及时提交率为87%，未达到指标要求。原因分析： 经运维中心主管调查了解到，未提交服务报告的运维工程师因外地出差，导致未能及时提交服务报告。纠正措施：运维部运维中心管理人员针对人员的因公外出情况，应该及时进行工作的内部调整。2018年8月事件成功解决率为89%，未达到指标要求。原因分析：经运维中心主管调查了解到，在2018年8月份运维人员在项目中遇到一个比较严重的事件，需要较长的时间去解决，所以导致8月份的事件成功解决率未能达到指标要求。纠正措施：加强运维人员的技能培训，提高运维人员技能水平。内审共计发现了1项一般不符合项，已得到了整改。未发现重大不符合项。管理评审会议就公司目前运维服务能力管理体系的建设、运行情况以及运维服务质量完成情况进行了检查和讨论，从评审结果来看，体系与公司的目标及方针一致，体系的运行得到了肯定，结论为体系适宜有效。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 调查需方满意度，检查运维服务能力管理计划的实施效果；  b) 制定客户满意度管理制度；  c) 跟踪监督运维服务能力管理计划及实施计划执行情况，并保存跟踪监督记录及效果反馈；  d) 满意度调查结果形成相关报告，内容应包括满意度指标、计算方法、分析结果等。 | 满意度调查制度的完整性、适宜性和有效性。 | a) 审查对运维服务能力管理计划及实施计划执行情况的跟踪监督记录及效果反馈（前期对内部用户的满意度调查可不作为评估项）、客户满意度管理制度、客户满意度报告（包括满意度指标、计算方法、分析结果）。 |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  检查能力指标体系中相关指标的落实情况，并保存记录。 | 能力指标达成情况 | 审查文档：标准条款5.2中相关指标的落实情况记录，包括“人员、资源、技术和过程的各项指标”； |
| GB/T 28827.1-2012  5.5 改进 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 建立运维服务能力管理改进机制；  b) 运维服务能力管理改进机制至少包括改进流程、改进策略，以及对发现的问题和不符合项处理的相关制度；  c) 运维服务能力管理计划的跟踪监督应与内审和管理评审相结合。 | 改进机制的适宜性。 | a) 审查服务能力管理改进机制（包括改进流程、改进策略等）； b) 审查服务能力改进机制如何在本组织内运行。 | 访谈总经理黄成龙、运维部经理杨立、研发部经理吕大洋、人力资源中心主管张红玉、销售中心主管黄成龙、质量部经理李天。   1. 查看《07-01 内部审核程序》、《07-06 管理评审程序》、《08-05 服务改进控制程序》制定改进过程负责人、过程测量指标、识别、度量项准则、服务改进措施、服务改进实施等内容。 2. 查看《06-03 运维服务能力指标体系跟踪表》，对2018年度公司运维服务能力指标进行了分析，对未达成项进行了原因分析和跟踪改进。 3. 查看《07-08 管理评审报告》，对加强ITSS标准体系的培训和学习、公司高层加大运维服务能力管理体系建设的投入和支持、加强部门间、客户间沟通等方面提出了改进建议。 4. 查《08-07 客户满意度调查报告》，通过客户满意度调查，客户提出以下几点建议：服务态度、服务的及时性方面、咨询与培训服务方面不是很满意。相关责任部门已经制定了整改措施并实施。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 对不符合策划要求的行为进行总结分析；  b) 对运维服务能力管理实施计划的执行有偏差的部分进行总结分析；  c) 对不符合项进行总结分析；  d) 有预防与纠正措施的记录。 | 对不符合项总结分析的有效性 | a) 审查对运维服务能力管理计划及实施计划跟踪监督所发现问题的处理机制；内审及管理评审中对不符合项处理的相关制度；计划执行反馈问题的处理措施、不符合项总结分析、预防与纠正措施记录。 |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  对未达成的指标进行调查分析，并形成报告或记录。 | 对未达成指标分析的有效性。 | a)审查针对未达成的指标调查分析报告或记录； |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 根据分析结果确定改进措施，制定服务能力改进计划；  b) 服务能力改进计划至少有能力改进项、改进目标、改进进度、责任人等；  c) 保存运维服务能力管理改进过程相关记录，如改进实施方案、改进进展报告等。 | a) 纳入改进计划的改进机会；  b) 服务能力改进计划。 | a) 审查服务能力改进计划或措施的相关制度及记录； |

2 人员要求

| **标准条款号** | **成熟度要求** | **关键指标** | **审核要点** | **评估情况说明** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| GB/T 28827.1-2012  6.2 人员管理 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：   1. 制定人员储备管理文件及相关计划、 2. 制定工作交接规范，并保存人员变更记录；   c) 人员储备机制及人员储备计划需满足当前运维业务要求；  d) 具备足够的人员，并满足当前运维业务需求。 | a) 人员储备机制的适宜性；  b) 人员培训体系满足运维业务的有效性；  c) 人员绩效考核机制的适宜性。 | a) 审查人员储备机制及相关计划、人员变更记录；服务质量管理人员的岗位职责说明。 b) 现场抽查：人员变更记录及工作交接规范；  c) 审查培训管理制度、培训需求、培训计划、培训教材、培训记录、培训成果评价。 | 访谈人力资源中心主管张红玉。   1. 查《09-03 招聘管理制度》，制定了公司招聘、储备的管理机制，符合要求。 2. 查《09-05 人力资源培训计划表》、《09-06 人力资源招聘计划表》、《09-07 人力资源储备计划表》，编写了公司根据实际运行情况，对2018年人员招聘、储备、培训方面的计划等。 3. 查《09-01 岗位职责说明》，文档中编制了管理岗、技术岗、操作岗等岗位职责描述，职责内容清楚的规范了各个岗位的工作内容。 4. 查《09-04 培训管理制度》，制度包含了新员工培训及在岗员工培训，培训方式包括：专项培训、部门培训、外派培训等，并对培训要求进行了详细的描述。 5. 查《 09-02 绩效考核管理制度》，制度内容包含了：适用范围、考核对象分类、考核周期、考核方法、考核程序的描述、考核奖惩等内容。 6. 抽查培训内容《 ITSS专业知识培训》、《服务台培训》和《风险管理培训》均已完成。 7. 查《 09-08 人力资源管理总结》，总结报告从人员招聘、人员储备、人员培训、绩效考核四方面进行了总结，计划均已完成。 8. 抽查运维部2018年9月份4人的绩效考核，3人考核为A级，1人为B级，总体考核情况良好。   “评估发现“为：  █满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 制定培训管理制度、保存培训记录，如培训需求、培训计划、培训课程体系及教材/课件、培训实施记录、培训效果评价；  b) 培训体系或机制与运维业务相匹配；  c) 识别各岗位、各级别培训要求，制定培训计划，培训内容包括管理、技术、操作及综合知识等；  d) 建立培训绩效评价机制。 | a) 审查绩效考核办法、人员绩效评价结果。  b) 审查人员储备机制及相关计划、人员变更记录；服务质量管理人员的岗位职责说明。 c) 现场抽查：人员变更记录及工作交接规范；  d) 培训管理制度、培训需求、培训计划、培训教材、培训记录、培训成果评价。 |
| 除达到四级要求外，还应满足以下要求：   1. 有绩效管理办法，建立了考核体系，考核体系与运维业务相匹配； 2. 根据不同岗位制定具体的、差异化的考核指标。 |
| GB/T 28827.1-2012  6.3 岗位结构 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 具备完整的岗位职责说明；  b) 岗位设置和要求与业务和服务目录相匹配；  c) 岗位职责得到有效的执行。 | a) 岗位职责说明的完整性；  b) 岗位职责执行的有效性 | a) 审查岗位职责说明书（包括运维相关部门为运维服务提供支持的管理岗，如供应商管理、服务级别管理等）、运维项目管理制度文档；  b) 访谈HR负责人，了解岗位设置和人员情况；访谈IT服务负责人，了解沟通机制的落实情况、部门协调以及标准6.3. a）.3)的落实情况；  c) 审核文档：岗位职责说明书、技术岗人员编制，同HR沟通岗位职责执行情况；关键岗位备份情况；  d) 审核岗位职责说明书、操作岗人员编制、主要操作岗的操作规范和手册。 | 访谈人力资源中心主管张红玉。   1. 查《09-01 岗位职责说明》，运维服务相关岗位包括：管理岗、技术岗、操作岗以及其他辅助岗位。 2. 查《09-01 岗位职责说明》，其中，管理岗包括：总经理、运维部经理、运维主管、客服主管、研发部经理、质量部经理、综合部经理、销售主管、采购主管、人力资源主管、财务主管；技术岗包括：系统运维工程师、驻场工程师、软件运维工程师、研发工程师；操作岗包括：采购工程师、库管工程师、客服专员；其他岗位包括：人事专员、销售专员、质量专员。 3. 访谈人力资源中心主管张红玉，实际工作中，查见转正申请表、劳动合同、员工声明、员工登记表、录用通知书、身份证复印件等，岗位内容与岗位说明一致；   “评估发现“为：  █满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  6.4 知识 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 建立运维相关的知识体系或培训课程体系，包括运维基础、针对运维对象的专业知识与行业知识；  b) 知识体系应对不同类别和级别的岗位提出相应的知识要求。 | a) 掌握相关知识的证明文件或专业认证证书；  ；  b) 符合要求的人员数量及比例。 | a) 审查运维相关的知识体系或培训课程体系，包括运维基础、针对运维对象的专业知识与行业知识；组织级及部门级培训计划所包含的运维课程及培训记录。 | 访谈人力资源中心主管张红玉。   1. 查《09-08 人力资源管理总结》：专业知识培训、项目管理培训、产品培训、ITSS相关培训均已完成。 2. 人力资源中心建立了人力档案资料，查看运维部人员资料，资料记录了所有人员的个人信息、教育经历、工作经历、所持证书等情况。抽查运维部杨立员工档案，查见转正申请表、劳动合同、员工声明、员工登记表、录用通知书、身份证复印件等材料。 3. 人力资源中心对员工的资质、履历进行统一管理，现场抽查结果：杨立运维工作7年，硕士学位；毕业于西安电子科技大学，具有信息系统管理工程师证书；何磊运维工作4年，学士学位，毕业西安建筑科技大学大学；李伟运维工作4年，学士学位，毕业于西安外事学院年。   “评估发现“为：  █满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  6.5 技能 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 制定运维人员技能级别规范，保存从业资格证书；  b) 人员技能与服务目录匹配；  c) 建立人员技能评价体系，人员技能与岗位要求匹配，保存技能评价记录；。 | a)运行维护服务人员技能评价体系的适宜性；  b) 具备相关行业、专业资格人员的数量。 | a) 审查运维人员能力级别规范、从业资格证书（例如ITSS资质证书）、人员技能评价体系、技能评价记录；  b) 向企业HR了解运维人员能力级别的评定和职业发展情况 。 |
| GB/T 28827.1-2012  6.6经验 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a)建立人员履历、培训及其管理的相关制度；  b) 人员经验与业务需求匹配，如项目人员分配，岗位职责等。 | 运维人员主持或参与运行维护服务项目的项目数量、项目金额、项目规模以及在项目中的角色作用等。 | a) 审查人员履历（包括：运维服务经验、角色、从事运维服务的项目列表）。 |

3 资源要求

| **标准条款号** | **成熟度要求** | **关键指标** | **审核要点** | **评估情况说明** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| GB/T 28827.1-2012  7.2 运维工具 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  使用运维工具对运维对象进行数据采集和监控，并重点关注以下方面：  a) 自有运维工具有著作权登记证书或外购工具合同；  b) 运维工具至少应具有对服务结果和过程进行分析的功能；  c) 运维工具有操作手册，并对使用效果进行自评估，保存自评估报告；  d)工具应具备权限设置功能。 | a) 与工具功能匹配的使用手册；  b) 工具使用日志记录等；  c) 工具的使用效果自评估报告；  d) 工具应具备权限设置功能。 | a) 审查自有监控工具、过程管理工具的著作权登记证书或外购工具合同（对未申请著作权的自有工具作为改进项）；对采用开源软件的工具应签署有授权协议；工具操作手册。 | 访谈运维部经理杨立。   1. 运维中使用的工具包括：运维管理工具：运行维护过程管理系统；监控工具：Nagios；自动化运维工具：Saltstack。 2. 运行维护过程管理系统：对运维服务过程中的问题、事件、变更、发布过程流程进行管理；Nagios是一款开源的电脑系统和网络监视工具，能有效监控Windows、Linux和Unix的主机状态，交换机路由器等网络设置，打印机等。在系统或服务状态异常时发出邮件或短信报警第一时间通知运维人员，在状态恢复后发出正常的邮件或短信通知。；Saltstack是一个服务器基础架构集中化管理平台，具备配置管理、远程执行、监控等功能。 3. 查看《运行维护过程管理系统使用手册》和《Nagios监控工具使用手册》，运维人员按照手册执行运维管理。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| a) 审查根据与需方达成的服务协议，其中明确要求使用其他专用工具的，提供相关的工具使用证据 |
| GB/T 28827.1-2012  7.3 服务台 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  建立、使用和管理服务台，并重点关注以下方面：  a) 制定服务台的职能说明、服务台管理制度、服务流程、操作手册，并保存用户评价记录；  b) 建立服务请求的流程，包括服务请求的操作规程、跟踪和反馈方法；  c) 建立用户评价记录产生的流程、主要内容、评价结果与考核的关系；  d) 监督管理服务台的日常工作。 | a) 日常工作记录的完整性；  b) 用户评价记录的完整性。 | a) 审查服务台职能说明、服务台管理制度、服务流程、操作手册、用户评价记录。  b) 现场抽查：服务台记录（包括工作日志、服务请求和处理记录等），了解用户对服务台人员的反馈。 | 访谈运维部经理杨立、客服专员王晓燕。   1. 查《11-01客服中心管理制度》，明确了服务中心各岗位对应的角色和职责、服务请求处理流程、考核办法、影响度和紧急度判定规则等。 2. 查看客服中心记录，事件单内容包括：事件时间、事件描述、处理过程、恢复时间、处理记录、告警设备名称等。   “评估发现“为：  □满足要求  □改进项  ■一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  7.4备件库 | 根据服务目录及服务级别协议，对于其中明确要求提供备品备件的，应建立备件库，并要求：  a) 制定备件库管理规范，包括：备件响应方式和级别定义、备品备件的数量和类型、类别与编码、存放环境，以上内容均能够满足SLA所要求的备件支持；  b) 制定备件采购计划或方案，包括采购人员职责、采购流程、库存策略、紧急采购预案等。制定供应商管理制度，至少每年对供应商进行一次评估；  c) 制定出入库制度，包括送货、验收、入库、出库等的流程，并实施，具有备件库存管理的记录或报告；  d) 制定备件的检测、报废制度，能定期对备件状态进行检测，以确保其功能满足运维需求。对涉及国家强制规定检定设备须送专业机构检测并获得检测报告。 | a) 备件库信息完整性、准确性和真实性；  b) 备件管理规范的适用性；  c) 备件库出入库管理制度的适用性；  d) 备件可用率。 | a) 审查备件库管理规范、出入库记录、检测报告、采购单；  b) 现场抽查：可对备件库进行现场检查；  由需方、外包方或第三方进行备件管理的，应提供其备件管理有效性的证据。 | 访谈采购中心主管温非。   1. 查《12-01 备品备件管理制度 》，制度内容包含：职责与权限、计划管理、采购管理、入库管理、仓储管理、领用管理、盘点管理、检测管理和报废管理等内容。 2. 查备件采购计划，采购计划记录完整，计划包含采购日期、采购方案、采购负责人、采购产品型号等内容。 3. 查备品备件的出入库记录，物品出入库单记录完整，出入库单内容包含：出入库时间、物品名称、型号、领用人姓名、确认人姓名、物品用途等记录。 4. 备品备件盘点：每季度由库管工程师会同财务人员进行库存审计。日常性盘点由库管工程师负责。经访谈需做到帐、卡、物相符；备件的收发、价拨和记帐无差错；各类备件无超储、积压、变质、损坏现象发生。 5. 备品备件可用性检测：备品备件每季度进行一次可用性检测，由运维部会同库管工程师进行，检测结果报采购中心和运维部备份。对检测不合格产品，由采购中心负责做返厂、维修或报废处理。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  7.5 知识库 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  建立、管理和使用知识库，并重点关注以下方面：  a) 知识库内容至少应包括针对已知错误和问题的描述、分析和解决方法；  b) 知识库可共享给整个组织，并提供有效方式访问方式；  c) 具有知识管理策略，包括知识来源、类别、共享范围、更新升级、传播方式等。  d) 制定知识库使用手册，并保留知识维护记录（添加、更新等）；  e) 制定知识管理和使用制度，对知识库进行生命周期管理，知识管理的角色应落实到具体人员。 | a) 知识库的覆盖范围；  b) 知识库的可用性和有效性；  c) 入库管理和审批记录的有效性。 | a) 审查自有知识库管理工具软件的著作权登记证书或外购知识库合同（对未申请著作权的自有工具作为改进项）； b) 组织自有的知识库允许不办理著作权登记证书，但应进行现场展示，其内容至少应包括已知错误和问题。 c) 知识库系统，了解知识库的访问和共享方式  d）审查知识管理策略（包括知识来源、共享范围、更新升级、传播方式等）  e）审查知识库使用手册和知识维护（添加、更新等）记录。  F）知识管理和使用制度；知识库与相关文档的符合性。 知识管理的角色应落实到具体人员。 | 访谈运维部经理杨立。   1. 《13-01 知识库管理制度》制度内容包含：人员职责、知识库管理流程、知识库审计与维护流程、知识库更新流程、权限管理和审核原则等内容。 2. 现场查看运行维护过程管理系统，有知识录入信息，知识管理员由客服专员担任，对参与者提交的知识内容进行审核，对知识进行分类，确保知识的完整性，提交给专家审计，并将审计通过的知识入库；根据专家对知识库的审计要求，定期维护库中的知识。 3. 访谈客服专员和运维服务工程师在日常的工作处理中，会参照知识库内容对客户进行解答和处理，知识库使用情况良好。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |

4 技术要求

| **标准条款号** | **成熟度要求** | **关键指标** | **审核要点** | **评估情况说明** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| GB/T 28827.1-2012  8.2 技术研发 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  制定详细的运维服务技术研发规划并得到实施，重点关注以下方面：  a) 运维技术研发应与业务发展匹配；  b) 根据业务及市场分析，制定研发规划文件，规划文件应包括当前技术的发展动态分析、拟关注的重点方向、拟研发的技术与业务的关联程度等内容；  c) 研发规划得到实施，具备与规划相适应的研发组织结构和人员数量、研发经费投入、研发环境以及研发成果等。 | a) 研发投入经费；  b) 研发成果数量；  c) 技术研发规划文件内容的完整性。 | a）审查研发规划文件（包括当前技术的发展动态分析、拟关注的重点方向、拟研发的技术与业务的关联程度等），研发队伍组织结构和人员数量，研发经费投入，研发成果数量  b）现场抽查：实际研发环境和研发成果  注：技术是指与服务产品或运维相关的技术，可以是方法、手段、工具链。 | 访谈研发部经理吕大洋。   1. 公司根据《14-01 运维技术研发规划》，内容包含研发系统的简介、功能模块介绍、研发任务、起止日期、参与人等。 2. 查《14-01 运维技术研发规划》：2018年计划技术研总投资10万元，研发内容：运行维护过程管理系统，研发计划包含模块划分、研发时间、研发人员投入及模块功能等。 3. 查《14-02 运维技术研发总结》，研发计划已按时完成，完成情况良好。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  8.3与发现问题相关的技术 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  拥有与发现问题相关的技术，并重点关注以下方面：  a) 拥有核心的运维服务工具，为运维数据的信息采集、监控提供支撑，并配备信息采集和监控技术的说明文件；  b) 对问题的诊断和分析有较完备的流程体系，例如能够借助知识库解决问题等；  c) 有效利用诊断方案和分析手册。 | a) 信息采集手段的可用性和使用便捷性；  b) 诊断方案或手册的有效性。 | a）审查信息采集和监控技术的说明文件、诊断和分析问题的知识记录文档；至少要有对典型故障或问题进行分析诊断的操作流程。 | 访谈研发部经理吕大洋。   1. 现场查看了监控系统监控情况，监控信息阀值、监控时间、值班人等，监控报表信息等； 2. 现场展示Nagios监控工具，能有效监控Windows、Linux和Unix的主机状态，交换机路由器等网络设置，打印机等。在系统或服务状态异常时发出邮件或短信报警第一时间通知运维人员，在状态恢复后发出正常的邮件或短信通知。 3. 现场查看“运行维护过程管理系统“，知识库管理模块可以发布审批、访问权限、多版本维护、自动关联事件、问题，提升服务效率，支持多关键字，全文内容和附件检索。 4. 访谈客服专员和运维服务工程师，在运维服务工作中可以利用知识库管理模块解答和处理客户提出的问题，在服务过程中提高了工作效率，并为运维服务积累了经验。   ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  8.4 与解决问题相关的技术 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  拥有与解决问题相关的技术，并重点关注以下方面：  a) 建立系统/设备处于正常状态的指标体系；  b) 有测试环境、测试标准和方法；  c) 有典型故障和问题的解决方案和操作手册，并得到有效利用。 | a) 解决问题的技术指标或标准的有效性；  b) 测试环境与需方运行维护环境的匹配度；  c) 测试标准和方法的有效性。 | a）审查系统或设备处于正常状态的指标体系文档审查，问题解决方案或操作手册，测试标准和方法相关文档，至少要有对典型故障或问题进行排除解决的操作流程。 | 访谈研发部经理吕大洋。   1. 查运行维护过程管理系统使用手册、Nagios监控工具使用手册、MySQL使用手册、navicat使用手册、Serv-U使用手册、Tomcat 8使用手册、Zabbix软件使用手册等，手册经过使用人员不断的修订和完善，手册为日常的运维服务工作起到了保障作用，得到了很好的利用。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |

5 过程要求

| **标准条款号** | **成熟度要求** | **关键指标** | **审核要点** | **评估情况说明** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| GB/T 28827.1-2012  9.2 服务级别管理 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  确保供方定义、签订和管理SLA，满足需方对服务质量的要求，并重点关注以下方面：  a) 建立SLA考核自评估机制，具有服务级别协议的执行绩效跟踪记录，如SLA完成情况、达成率、用户反馈等，在评估后制定改进内容及改进措施；  b) 服务级别协议中应包含量化指标，如响应时间、解决问题的时间等。 | a) 签订SLA文件的规范性；  b) SLA考核评估机制的有效性和完整性；  c) SLA执行的有效性。 | a) 审查服务级别管理过程、项目服务目录及服务级别协议（包括必要的量化指标）、服务级别协议的执行绩效跟踪文档；  b) 现场抽查： 具体项目的服务级别协议或合同、项目实施案例，检查服务级别协议内容是否达成； | 访谈运维部经理杨立。   1. 查《15-06-服务级别管理制度》，制度包含了：适用范围、职责与角色、服务级别流程图、服务级别需求分析、服务级别内容、服务级别持续改进、服务级别审查、变更和评估等内容。 2. 公司制定了服务级别达成率，项目经理对签订的服务级别完成情况进行持续跟踪和检验，公司2018年服务级别达成率全部达标，满足能力指标要求。 3. 查《06-03 运维服务能力指标体系跟踪表》，2018年12月份对服务级别达成率进行检查，指标制定服务级别达成率需≥95%。计算方式：服务级别达成的项目数/项目总数\*100%，检查结果98%，满足能力指标要求。 4. 抽查运维服务项目合同《陕西移动ICT协维服务项目 》、《陕西移动2017年ADC机房维护服务采购合同项目》、《2017年西安分公司基于客户感知的网络端到端业务质量监测项目》，合同均按照运维服务目录内容制定，项目经理定期对合同及服务级别协议内容完成情况进行跟踪验证，符合标准要求。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  9.3 服务报告 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 制定服务报告的管理规范，并对服务报告内容、产生频次、审核要求、传播和保存等做出说明；  b)服务报告内容应完备，至少包括运维服务相关的基本要素，如与SLA相对的服务绩效、满意度分析、工作量、重大事件后的性能分析、趋势分析、未达标的内容和事件，并针对不同运维服务内容提供服务报告模板；  c) 及时跟进和解决服务报告中提出的问题；  d) 服务报告计划需满足SLA的约定或供方的制度。服务报告计划可多种形式；  e) 服务报告应进行有效的分类。 | a) 服务报告管理过程的规范性；  b) 服务报告的完整性、及时性和准确性。 | a) 审查服务报告管理过程、服务报告计划、服务报告模板；服务报告；  b) 现场抽查：项目实施案例；了解  1、服务报告内容是否完备（服务报告内容应包括与运维服务相关的基本要素，例如：与SLA相对的服务绩效、满意度分析、工作量、重大事件后的性能分析、趋势分析、未达标的内容和事件）  2、服务报告中的问题是否得到跟进或解决。 | 访谈运维部经理杨立。   1. 查《15-07-服务报告管理制度》，制度内容包括：服务报告过程的负责人、报告的数据的收集和分析、服务报告的编写、服务报告的评审、服务报告的提交以及服务报告的归档等。 2. 运维服务报告分为：日报、周报、月报和季报，具体报告形式根据客户要求进行服务。 3. 查运维服务项目合同《陕西移动ICT协维服务项目 》、《陕西移动2017年ADC机房维护服务采购合同项目》，服务均按照合同及服务级别协议实施，抽查项目服务报告，报告内容体现出了与SLA要求的检查报告项，内容包含事件记录、工作完成情况、检查记录、态势分析等，符合标准要求。 4. 抽查《陕西移动ICT协维服务项目》服务报告，报告记录内容符合合同及客户临时提出的要求，服务报告清楚的记录了运维服务事件、问题、检查情况、统计情况以及态势分析等内容，符合要求。 5. 查《06-03 运维服务能力指标体系跟踪表》，能力指标规定：服务报告及时提交率≥90%，计算方式为：实际提交的服务报告数/应该提交的服务报告数\*100%，检查频次为月度，经检查2018年7月份服务报告提交率为87%，未满足指标要求，原因分析：经运维中心主管调查了解到，未提交服务报告的运维工程师因外地出差，导致未能及时提交服务报告。改进措施：运维部运维中心管理人员针对人员的因公外出情况，应该及时进行工作的内部调整。整改情况：整改完成。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  9.4 事件管理 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 具备事件管理工具，制定事件记录模板，保存事件记录、事件回访记录和事件管理报告；  b) 建立事件或故障分类分级机制，并保持与组织业务相适应。  c) 建立事件升级机制；  d) 建立事件评估机制，包括事件解决率、事件平均解决时间等 | a) 事件管理过程的完整性、有效性；  b) 事件解决评估机制的有效性；  c) 事件升级机制的有效性。 | a） 审查事件管理过程（包括事件分类、分级和升级机制）；事件记录模板、事件记录、事件回访记录、事件管理报告（如服务报告中对事件解决的相关数据：如事件解决率、事件响应时间、事件解决时间等量化指标； 对事件处理情况的趋势分析；事件处理与SLA的关联分析；事件解决与服务人员绩效考核相关联）； | 访谈运维部经理杨立。   1. 查《15-01-事件管理制度》，制度内容包括：事件分级管理、事件来源、事件状态、事件优先级、事件处理与服务恢复、事件关闭、事件跟踪、监控和评审等。 2. 经查看事件分为两级，重大事件是指对客户有严重影响的事件，以下条件满足任意一条即构成重大事件：普通事件是指除重大事件外的其它事件，如某PC感染病毒、某打印机故障等局部事件。 3. 经查看事件优先级分为三级，优先级综合事件的紧急性和影响度来确定，并参考事件所属业务的SLA。 4. 查《06-03 运维服务能力指标体系跟踪表》，指标规定：事件成功解决率≥90%，计算方法：成功解决的事件数/发生的事件数\*100%，检查频次为月度，经检查2018年8月份事件成功解决率为89%，未能满足指标要求，原因分析：经运维中心主管调查了解到，在2018年8月份运维人员在项目中遇到一个比较严重的事件，需要较长的时间去解决，所以导致8月份的事件成功解决率未能达到指标要求。处理方法：加强运维人员的技能培训，提高运维人员技能水平。处理结果：已经完成。 5. 公司通过运行维护过程管理系统来对事件进行系统化管理，使事件管理格式化、规范化,工具管理可以有效的提高事件处理效率，事件处理流程可查可追溯。抽查《陕西移动ICT协维服务项目》。事件发生日期：2018年9月14日，事件等级：普通事件，事件描述：监测系统故障报警。处理方法：硬盘故障，更换硬盘，处理人：何磊。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  9.5 问题管理 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  a) 建立与问题管理过程一致的活动，包括问题建立、分类、调查和诊断、关闭等；  b) 建立有效的问题解决评估机制，包括问题解决率、问题平均解决时间等；  c) 有支撑问题管理活动和结果的问题记录文档、问题管理报告等，并与知识库关联。 | a) 问题管理过程的完整性；  b) 问题解决评估机制有效性。 | a) 审查问题管理过程；问题记录模板、问题管理报告，问题管理过程手册要满足：  流程在项目中的实施应体现对问题识别的合理机制，问题记录应完整；问题可关联到知识库。  b）现场抽查：项目实施案例、访问知识库。 | 访谈运维部经理杨立。   1. 查《15-02-问题管理制度》，制度内容包括：问题处理角色和职责，问题级别的定义、问题范畴、问题处理流程、问题发布以及问题总结等内容。 2. 公司通过运行维护过程管理系统来对问题进行系统化管理，通过解决问题而解决相关联的众多事件工单，使事件支持工作负担下降。提高了效率从而降低了成本； 3. 查《06-03 运维服务能力指标体系跟踪表》，制定了问题成功关闭率指标，经检查2018年7月到12月问题成功关闭率均达到指标要求，没有未达成情况。 4. 检查运行维护过程管理系统，问题信息已经成功同步到知识库模块中，问题处理情况经验得到了积累和利用。 5. 抽查《陕西移动ICT协维服务项目》问题单，问题发生时间：2018年8月23日，问题描述：机房空调声音大，降温效果差，机房温度上升，处理方法：运维工程师联系空调厂家现场检查、维修，处理结果：完成空调修复，正常工作。处理人：李均斌。   “评估发现“为：  □满足要求  □改进项  ■一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  9.6 配置管理 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  供方应根据配置管理的过程要求：  a) 建立与业务相适应的配置管理数据库；  b) 建立配置管理规范、配置管理数据库管理规范、配置管理记录。 | a) 配置管理活动的完整性；  b) 配置数据的准确、完整、有效、可用和可追溯； | a）审查文档：配置管理过程，包括：  配置管理规范、配置管理记录；  配置管理数据库管理规范；  配置项审计规范、配置审计记录等。  b）现场展示配置管理数据库，CMDB 应包括配置项的基本信息**。** | 访谈运维部经理杨立。   1. 查《15-05-配置管理制度》，制度内容包括：规定了配置管理各个角色（配置经理、配置项审核员、配置项负责人）、配置管理流程、配置管理规则、配置数据验证和审核、配置管理报表等内容。 2. 公司通过运行维护过程管理系统来对配置进行系统化管理，全面追踪和管理所有IT配置项，映射配置项之间的关系及依赖性。直观地分析变更和故障可能产生的影响 ，从而制定明智决策。 3. 抽查《陕西移动ICT协维服务项目》配置管理情况，配置清单包含有：防火墙、IPS、IDS、负载均衡、交换机、服务器、空调等等网络、安全以及其他支撑的物品信息，每一项都有：生产厂商、型号、联系人等信息，信息准确无误，满足标准要求。 4. 查《06-03 运维服务能力指标体系跟踪表》，制定了配置审计准确率指标，经检查2018年7月到12月配置审计准确率均达到指标要求，9月份检查配置审计准确率为95%，12月份为94%，没有未达成情况。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  9.7 变更管理 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  供方通过管理、控制变更的过程，确保变更有序实施。供方应根据变更管理的过程要求，实现以下方面：   1. 定义变更类型，建立变更范围管理机制，明确变更审批负责人或变更审批委员会；   b) 制定变更管理规范，保存变更管理记录，包括变更申请单、审批记录、变更管理报告等； | a) 变更管理过程的完整性；  b) 变更记录的完整性。 | a) 审查文档：变更管理过程、变更管理记录、变更管理报告； | 访谈运维部经理杨立。   1. 查《15-03-变更管理制度》，制度内容包括：变更的产生、变更的申请、变更的审批、变更的实施、变更的效果验证和变更的告知等。 2. 公司通过运行维护过程管理系统来对变更管理进行系统化管理，方便与网络监控、应用性能管理、桌面管理以及AD域管理等系统集成，实现IT的全方位管理。 3. 查《06-03 运维服务能力指标体系跟踪表》，制定了变更成功率指标，经检查2018年7月到12月变更成功率均达到指标要求，9月份检查配置审计准确率为94%，12月份为93%，没有未达成情况。 4. 抽查《陕西移动ICT协维服务项目》运维服务变更单，变更时间为：2018年8月4日，变更内容为：IPS、防火墙策略修改，审计人员权限修改，变更人为：何磊。审核人为：扬立。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  9.8发布管理 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：  制定发布管理规范，保存发布过程记录，包括：发布计划、测试方案、回退方案、发布记录、发布评估报告等。 | a) 发布管理过程的完整性；  b) 发布过程记录的完整性。 | a) 审查文档：发布管理流程、发布计划、发布方案、发布记录、发布评估报告等；  b) 现场抽查：发布管理报告。 | 访谈运维部经理杨立。   1. 查《15-04-发布管理制度》，制度内容包括：发布通知、确定发布计划、发布方案编制、发布方案审批、发布实施、上线测试/确认/验证、发布回退和关闭等。 2. 抽查《陕西移动ICT协维服务项目》运维服务，查看2018年9月13日发布记录，发布内容为：防火墙漏洞规则库更新完成使用发布通知，发布实施人为何磊，发布报告详细的记录了发布时间、发布实施人、发布内容、发布影响等信息，符合要求。 3. 查《06-03 运维服务能力指标体系跟踪表》，制定了发布成功率指标，经检查2018年7月到12月发布成功率均达到指标要求，9月份检查配置审计准确率为93%，12月份为95%，没有未达成情况。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |
| GB/T 28827.1-2012  9.9 信息安全管理 | 除达到四级要求外，还应满足以下要求：供方应建立运行维护服务过程中的信息安全管理过程，并重点关注以下方面：  a) 建立信息安全管理过程，包括安全方针、策略等，并对信息安全风险进行识别、评估、处置和改进，形成相关记录，如信息安全控制措施及风险评估记录、实施记录等；  b) 建立与组织业务相适应的信息安全事件处理流程。 | a) 信息安全培训的有效性；  b) 信息安全事件处理记录的有效性。 | a) 审查文档：信息安全管理过程（包括安全方针、策略等）、风险评估记录、信息安全控制措施及实施记录。  应重点关注保护需方信息资产的安全措施。 | 访谈运维部经理杨立。   1. 现场查阅《15-08-信息安全管理制度》，制度内容包括：信息安全范围和边界、公司信息安全方针、风险评估方法、风险识别、风险分析、控制目标和控制措施的选择、风险控制具体实施方法等。 2. 查《06-03 运维服务能力指标体系跟踪表》，制定了重大信息安全事件数指标，经检查2018年7月到12月重大信息安全事件数均为0，满足指标要求。 3. 抽查《陕西移动ICT协维服务项目》服务报告及信息安全风险评估报告，报告记录2018年运维服务过程中信息安全事件为0起，风险评估报告从项目人员、硬件、软件、环境等资产上进行了风险分析评估，保证了运维服务工作的持续进行，符合标准要求。   “评估发现“为：  ■满足要求  □改进项  □一般不符合  □严重不符合 |