

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务质量管理管理评审报告

文件编号：XDYJ-04-16

编制部门： 质量效能部 编制时间： 2025.11.20

版 本： V 1 . 0 编制时间： 2025.11.20

批 准 人： 孙玘 审批时间： 2025.11.20

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 11. 20	V1.0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 1

运维服务质量管理管理评审报告 1

1. 评审时间：2025年11月20日4

2. 评审地点:会议室 4

3. 评审人员 4

4. 评审目的 4

5. 评审内容 4

6. 评审情况 4

 6.1. 2025年运维服务管理体系审核的结果 4

 6.2. 纠正措施执行情况 4

1. 评审时间：2025年11月20日

2. 评审地点:会议室

3. 评审人员

主持人——孙玥

参与人员——王豪豪、田立森、薛宏磊、雷振霞。

4. 评审目的

通过评价公司2025年1-11月运维服务各项工作的执行情况以及各指标的达成情况，评价运维服务能力管理体系的适宜性、充分性、有效性，提出改进措施、建议，确保公司方针、目标的实现和满足法律法规和客户的需求。

5. 评审内容

- 1、内审结果
- 2、各部门指标分析报告（指标及实施情况）
- 3、客户满意度调查和客户投诉情况
- 4、公司的组织结构、职责分配、资源配备的适宜性
- 5、体系要素及文件的适宜性
- 6、客户及员工对运维能力体系的合理化建议

6. 评审情况

本次管理评审会议由管理者代表主持，运维业务涉及的相关副总、各部门主管、运维主要项目负责人、内审员参加。会议主要评审内容如下：

6.1. 2025年运维服务管理体系审核的结果

公司自2025年1月持续运行运维服务能力管理体系以来，通过几个月的运行，根据日常客户反馈、11月的内部审核结果、目标达成情况等数据表明虽然存在一些不足，但整体运行良好满足运维服务能力管理体系的相关条款要求。

内审过程中发现1个不符合项为一般不符合，已经督促相关运维管理部门进行整改，并由专人进行跟进，不符合项已关闭。

6.2. 纠正措施执行情况

针对内审过程中发现的不符合项，由人力资源部安排专业外聘老师进行培训

质量效能部应严格执行质量管理规范，对运维相关部门服务质量进行跟进

满意度调查过程中发现运维管理方面满意度较低，应加钱改对运维工程师培训以增强专业技能