

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务质量管理内审报告

文件编号：XDYJ-04-14

编制部门： 质量效能部 编制时间： 2025.11.16

版 本： V 1 . 0 编制时间： 2025.11.16

批 准 人： 孙玥 审批时间： 2025.11.16

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 11. 16	V1.0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司	1
运维服务质量管理内审报告	1
2025年运维服务质量管理内部审核报告	4

2025年运维服务质量管理内部审核报告

<p>审核日期：2025年11月15日-2025年11月16日</p>
<p>审核目的：评价公司维服务能力管理体系的有效性、充分性和适宜性，验证公司是否符合ITSS要求，是否具备申请ITSS符合性评估申请的要求，推动持续改进。</p>
<p>审核范围：公司运维服务能力管理体系标准覆盖的相关部门及活动。</p>
<p>审核依据的文件：</p> <div><div>1. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》</div><div>2. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》</div><div>3. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》</div><div>4. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》</div><div>5. 公司运维服务能力管理体系程序文件、制度、工作文件。</div></div>
<p>审核组组成：</p> <p>组长：孙玥</p> <p>组员：王豪豪、田立森、薛宏磊、雷振霞</p> <div><div>A：王豪豪（运维管理部）</div><div>B：田立森（研发部）</div><div>C：薛宏磊（人力资源部）</div><div>D：雷振霞（质量效能部）</div></div>
<p>审核过程概述：</p> <p>为了确保本次审核工作顺利进行，在审核前先对内审员进行审核方法、技巧培训，使各审核员明确自己的工作职责，了解ITSS运维服务体系内审的方法，然后根据本次审核计划的安排，将审核人员划分成不同的小组，每个小组指定一个审核负责人，负责所审核部门的检查表的制定，审核过程中内审员通过交谈、询问、检查、抽查、验证等方式对文件、记录、现场实施情况进行检查、核对，验证运维服务能力管理体系是否符合《信息技术服务 运行维护 能力成熟度模型》三级要求以及公司质量管理体系的要求。同时验证体系是否得到有效实施与保持。整个审核过程是在认真和坦诚的气氛中进行，结合受审核部门的特点抽取了具有代表性的样本，审核结果客观、公正。</p>

审核结果描述:

本次内审共发现1处不符合项，发生在运维管理部，于2025年11月16日下午召开末次会议，向公司管理者代表和受审部门陈述了审核过程及基本情况，宣读了《内部审核不合格报告》，并提出了纠正措施制定、实施的完成时间。整个内审过程，得到了公司领导和各部门的高度重视和密切配合，使审核工作顺利开展，达到了预期的目的。

改进措施:

1. 对相关人员进行 T/CESA 1299—2023 7.6.1 运维工具 c)条款进行再培训学习
2. 编制《运维工具使用效果自评估报告》模板，后续对运维工具进行自评估时按此模板填写。
3. 后期由管理人员不定期对此项工作进行抽查，杜绝同类事件的再次发生。