

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务质量管理内审计划

文件编号： XDYJ-04-11

编制部门： 质量效能部 编制时间： 2025.11.10

版 本： V1.0 编制时间： 2025.11.10

批 准 人： 孙玥 审批时间： 2025.11.10

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025.11.10	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计划	1
1. 总则	4
1.1. 目的	4
1.2. 适用范围	4
1.3. 岗位职责	4
1.3.1. 质量效能部	4
1.3.2. 质量效能部经理	4
1.3.3. 内审员	4
1.3.4. 各运维相关部门	4
2. 引用依据	4
3. 定义与术语	5
3.1. 内部审核	5
3.2. 不符合项	5
4. 管理内容与要求	5
4.1. 审核基本信息	5
4.2. 审核组成员	5
4.3. 审核日程进度	6

1. 总则

1.1. 目的

为验证公司运维工作的规范性、准确性及在实际场景中的应用效果，确保其符合公司既定的服务标准与沟通规范，并能有效支撑运维服务质量的统一交付与客户体验的提升，特制定本年度内部审核计划。

1.2. 适用范围

本计划适用于公司所有运维服务过程及项目所涉及的质量管理活动，涵盖活动范围、内容、管理机制及相关支持活动。

1.3. 岗位职责

1.3.1. 质量效能部

负责本计划的制定、组织与协调；负责组织审核组，任命审核组长。

1.3.2. 质量效能部经理

负责编制《内部审核检查表》，组织实施现场审核，编写《内部审核报告》

1.3.3. 内审员

依据计划分工，完成指定的审核任务，报告审核发现。

1.3.4. 各运维相关部门

部门负责人应确保资源提供，指派陪同人员，并对审核发现的不符合项实施纠正措施。

2. 引用依据

1. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
2. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》

-
- 3. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》
 - 4. 公司现行的运维服务体系文件（如：服务目录、服务级别协议、流程制度等）

3. 定义与术语

3.1. 内部审核

为获得审核证据并对其进行客观的评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

3.2. 不符合项

未满足审核准则的要求。

4. 管理内容与要求

4.1. 审核基本信息

时间安排：2025.11.15-2025.11.16

首次会议：2025.11.15 9:30

末次会议：2025.11.16 17:30

4.2. 审核组成员

审核组由组长和组员构成，组长由管代担任，运维管理部经理（A）、研发部经理（B）、人力资源部经理（C）、质量效能部经理（D）担任组员。审核组信息如表4-1所示

表4 -1 审核组信息表

组长	孙玥
组员	王豪豪（A）、田立森（B）、薛宏磊（C）、雷振霞（D）

4.3. 审核日程进度

表4 -2 内审日程进度表

日期	时间	审核部门及标准条款		审核员分工
9月 15日	9: 00—9: 30	首次会议（公司会议室）		全体
	9:30-17:00	人力资源部 运维管理部	7. 3. 1 人员能力策划、7. 3. 2 岗位结构 、7. 3. 3 人员储备、7. 3. 4 人员培训、 7. 3. 5 绩效管理	B
	9:30-17:00	管理层、质量效能部 运维管理部	7. 1. 1 能力策划、7. 1. 2 能力实施、7. 1. 3 能力检查、7. 1. 4 能力改进 7. 2. 1 质量策划、7. 2. 2 质量评测、 7. 2. 3 质量改进	C
	9:30-17:00	研发部	7. 5. 1 技术管理、7. 5. 2 技术研发、 7. 5. 3 技术应用	A
9月 16日	9:30-17:00	运维管理部 采购部	7. 6. 1 运行维护工具、7. 6. 2 服务台、 7. 6. 3 备件库、7. 6. 4 最终软件库、7. 6. 5 服务数据、7. 6. 6 服务知识	D
	9:30-17:00	运维管理部 质量效能部	7. 7. 1 交付策划、7. 7. 2 交付实施、 7. 7. 3 交付检查、7. 7. 4 交付改进、 7. 7. 5 例行操作、7. 7. 6 响应支持、 7. 8. 1 应急组织与制度、 7. 8. 2 应急预案、7. 8. 3 应急处置、 7. 8. 4 应急总结与改进	B
	9:30-17:00	运维管理部	7. 4. 1 过程框架设计、7. 4. 2 服务级别管 理、 7. 4. 3 服务报告管理、7. 4. 4 事件管理、 7. 4. 5 问题管理、7. 4. 6 变更管理、7. 4. 7 发布管理、 7. 4. 8 配置管理、7. 4. 9 服务可用性和 连续性管理、7. 4. 10 系统容量管理、 7. 4. 11 信息安全管理	C
	17: 00—17: 30	审核组内部会议		全体