

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 运维服务内审管理制度

文件编号： XDYJ-04-06

编制部门： 人力资源部 编制时间： 2025.01.10

版 本： V1.0 编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玥 审批时间： 2025.01.10

## 修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025.01.10	V1.0	新建	孙玥

---

目录

北京新都远景网络技术有限公司 .....	1
运维服务内审管理制度 .....	1
1. 总则 .....	5
1.1. 目的 .....	5
1.2. 适用范围 .....	5
1.3. 原则 .....	5
1.4. 岗位职责 .....	5
1.4.1. 管理者代表 .....	5
1.4.2. 内审组长 .....	5
1.4.3. 内审员 .....	5
1.4.4. 受审部门 .....	6
2. 引用依据 .....	6
3. 定义与术语 .....	6
3.1. 内部审核 .....	6
3.2. 不符合项 .....	6
3.3. 观察项 .....	6
3.4. 纠正措施 .....	6
4. 管理内容与要求 .....	6
4.1. 内审策划 .....	6
4.1.1. 内审频次 .....	6
4.1.2. 内审计划 .....	7
4.2. 内审准备 .....	7
4.2.1. 组建审核组 .....	7
4.2.2. 编制审核文件 .....	7
4.2.3. 审核前沟通 .....	7
4.3. 内审实施 .....	8
4.3.1. 首次会议 .....	8
4.3.2. 现场审核 .....	8
4.3.3. 审核发现评定 .....	8
4.4. 审核报告与跟踪 .....	8

---

4.4.1. 末次会议 .....	8
4.4.2. 审核报告 .....	8
4.4.3. 纠正措施跟踪 .....	9
4.5. 记录管理 .....	9
4.5.1. 记录要求 .....	9
4.5.2. 归档管理 .....	9
4.6. 考核指标 .....	9
5. 附则 .....	10
6. 附件 .....	10

## 1. 总则

### 1.1. 目的

为规范公司运维服务管理体系的内部审核工作，系统评价运维服务活动对ITSS标准的符合性和有效性，及时发现体系运行中存在的问题，推动持续改进，确保管理体系持续有效运行，特制定本制度。

### 1.2. 适用范围

本制度适用于北京新都远景网络技术有限公司运维服务管理体系覆盖的所有部门及服务全过程的内审活动。

### 1.3. 原则

1. 客观公正：基于客观证据，公正开展审核活动
2. 系统规范：遵循系统方法，规范执行审核程序
3. 持续改进：注重问题改进，推动体系持续完善
4. 专业胜任：确保审核人员具备相应资质和能力

### 1.4. 岗位职责

#### 1. 4. 1. 管理者代表

负责内审工作的总体策划和资源保障，任命内审组长

#### 1. 4. 2. 内审组长

负责具体内审活动的组织与实施，编制审核计划，组织编写审核报告

#### 1. 4. 3. 内审员

按分工实施审核活动，收集审核证据，报告审核发现问题。一般由各运维相关部门经理担任

#### 1. 4. 4. 受审部门

配合内审工作，提供所需资源，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. 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》
4. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

### 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

未满足规范、标准或体系文件要求的情况

#### 3.3. 观察项

虽未构成不符合，但存在潜在风险或需关注的情况

#### 3.4. 纠正措施

为消除已发现的不合格或其他不期望情况的原因所采取的措施

### 4. 管理内容与要求

#### 4.1. 内审策划

##### 4. 1. 1. 内审频次

常规内审每年至少进行一次，间隔不超过12个月

在下列情况下应增加临时内审：

1. 组织机构发生重大调整
2. 管理体系发生重大变化
3. 发生重大质量事故或客户重大投诉
4. 认证审核前
5. 业务发生重大变更时

#### **4.1.2. 内审计划**

内审组长应根据体系运行情况和上次审核结果，编制年度内审计划，内容包括：

1. 审核目的、范围和准则
2. 受审部门和审核时间
3. 审核组组成及分工
4. 资源需求安排

### **4.2. 内审准备**

#### **4.2.1. 组建审核组**

管理者代表任命具有相应资质的内审组长

内审组长选拔具备资格的内审员组成审核组

确保审核员与被审部门无直接责任关系

#### **4.2.2. 编制审核文件**

制定具体的内审实施计划

编制内审检查表，明确检查内容和抽样方案

准备审核所需的记录表格和文件

#### **4.2.3. 审核前沟通**

提前5个工作日向受审部门下发审核计划

- 
- 确认审核安排和陪同人员
  - 协调解决受审部门提出的问题

### **4.3. 内审实施**

#### **4. 3. 1. 首次会议**

- 审核组长介绍审核目的、范围和计划
- 确认审核安排和沟通渠道
- 受审部门介绍准备情况和配合人员

#### **4. 3. 2. 现场审核**

- 通过访谈、观察、查阅记录等方式收集证据
- 依据检查表逐项检查体系运行情况
- 记录符合和不符合的客观证据
- 发现问题时与受审部门负责人确认

#### **4. 3. 3. 审核发现评定**

- 对照审核准则评定审核发现
- 将问题分为重大不符合、一般不符合和观察项
- 确保发现问题描述准确、证据充分

### **4.4. 审核报告与跟踪**

#### **4. 4. 1. 末次会议**

- 报告审核发现和审核结论
- 确认不符合项事实
- 商定纠正措施完成时限

#### **4. 4. 2. 审核报告**

内审组长在审核后5个工作日内完成内审报告，内容包括：

**审核概况和范围**

审核发现综述

不符合项分布情况

体系有效性评价

改进建议

**4.4.3. 纠正措施跟踪**

受审部门在3个工作日内制定纠正措施计划

内审组对措施有效性进行验证

对未达到预期效果的措施要求重新制定

**4.5. 记录管理****4.5.1. 记录要求**

所有内审活动应保持完整记录，包括：

1. 内审计划及检查表
2. 会议和审核记录
3. 不符合项报告
4. 内审报告
5. 纠正措施验证记录

**4.5.2. 归档管理**

内审组长在末次会议后5个工作日内整理记录

所有记录提交管理者代表审批

完整记录由质量效能部统一归档保存

**4.6. 考核指标**

指标名称	计算方式	频次	目标值
内审次数	数量，内审报告数量	年度	≥1次

## **5. 附则**

1. 本制度最终解释权和修订权归质量效能部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

## **6. 附件**

无