

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： V 1 . 0 编制时间： 2025.11.10

批 准 人： 孙玘 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管理体系文件（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