

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 运维服务管评管理制度

文件编号： XDYJ-04-07

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
运维服务管评管理制度 .....	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. 质量效能部 .....	5
1.4.3. 各相关部门 .....	5
2. 引用依据 .....	5
3. 定义与术语 .....	6
3.1. 管理评审 .....	6
3.2. 适宜性 .....	6
3.3. 充分性 .....	6
3.4. 有效性 .....	6
4. 管理内容与要求 .....	6
4.1. 评审频次与时机 .....	6
4.2. 评审策划 .....	7
4.2.1. 评审计划制定 .....	7
4.2.2. 评审准备 .....	7
4.3. 评审实施 .....	7
4.3.1. 评审输入 .....	7
4.3.2. 评审会议 .....	8
4.4. 评审输出 .....	8
4.4.1. 评审结论 .....	8
4.4.2. 评审报告 .....	8
4.5. 改进措施跟踪 .....	8
4.5.1. 措施实施 .....	8
4.5.2. 效果验证 .....	9

---

4.6. 考核指标 .....	9
5. 附则 .....	9
6. 附件 .....	9
7. 记录 .....	9

## 1. 总则

### 1.1. 目的

为建立系统化的管理评审机制，定期评价公司运维服务管理体系的适宜性、充分性和有效性，识别体系改进机会，确保服务方针和服务目标的实现，推动管理体系持续改进，特制定本制度。

### 1.2. 适用范围

本制度适用于公司管理层对运维服务管理体系的评审活动，包括质量方针、质量目标及体系运行效果的评审。

### 1.3. 原则

1. 战略导向：确保管理体系与公司战略目标保持一致
2. 数据驱动：基于客观证据和数据分析进行决策
3. 持续改进：注重识别改进机会，推动体系不断完善
4. 全员参与：各相关部门共同参与评审过程

### 1.4. 岗位职责

#### 1. 4. 1. 管理者代表

负责审批管理评审计划，主持评审会议，批准管理评审报告

#### 1. 4. 2. 质量效能部

作为管理评审归口部门，负责组织评审活动，准备评审资料，编制评审报告

#### 1. 4. 3. 各相关部门

负责准备本部门体系运行情况报告，参与评审会议，落实改进措施

## 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. 管理评审**

由最高管理者就质量方针和目标，对体系的适宜性、充分性和有效性进行的正式评价

#### **3.2. 适宜性**

管理体系与组织环境、战略方向的匹配程度

#### **3.3. 充分性**

管理体系覆盖所有要求并有效实施的程度

#### **3.4. 有效性**

完成策划活动和达到策划结果的程度

### **4. 管理内容与要求**

#### **4.1. 评审频次与时机**

常规管理评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管理评审：

- 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. 外部环境发生重大变化

---

## 5. 认证审核前

### 4.2. 评审策划

#### 4.2.1. 评审计划制定

质量效能部应于评审前一周左右编制《管理评审计划》，内容包括：

1. 评审目的、范围和时间安排
2. 评审依据和评审重点
3. 参加评审的部门和人员
4. 评审议程和输入资料要求

#### 4.2.2. 评审准备

各相关部门根据评审计划准备相应输入资料：

1. 运维管理部：服务交付情况、KPI达成情况
2. 服务台专员：客户满意度分析、客户投诉处理
3. 质量效能部：内审结果、纠正预防措施实施情况
4. 人力资源部：人员能力评估、培训效果分析

### 4.3. 评审实施

#### 4.3.1. 评审输入

管理评审输入应包括以下内容：

1. 以往管理评审跟踪措施的实施情况
2. 内外部审核结果
3. 客户反馈分析（满意度、投诉、建议）
4. 服务过程绩效和KPI达成情况
5. 纠正和预防措施状况
6. 可能影响管理体系的各种变更
7. 改进建议

#### 4.3.2. 评审会议

会议由管理者代表主持，议程包括：

1. 汇报体系运行总体情况
2. 各部门报告分管领域运行状况
3. 讨论体系适宜性、充分性和有效性
4. 评价改进机会和变更需求
5. 形成评审结论和改进决定

#### 4.4. 评审输出

##### 4.4.1. 评审结论

管理评审输出应包括：

1. 体系适宜性、充分性和有效性的总体评价
2. 服务方针和目标变更决定
3. 体系文件修改需求
4. 资源调配决定
5. 改进项目和措施

##### 4.4.2. 评审报告

质量效能部在评审后5个工作日内编制《管理评审报告》，内容包括：

1. 评审概况和参会人员
2. 评审输入内容摘要
3. 评审讨论和结论
4. 改进决定和措施要求
5. 资源需求和建议

#### 4.5. 改进措施跟踪

##### 4.5.1. 措施实施

各相关部门根据评审决定：

1. 制定具体的改进措施计划
2. 明确责任人和完成时限
3. 配置必要资源确保实施

#### 4.5.2. 效果验证

质量效能部负责：

1. 跟踪改进措施实施进度
2. 验证措施实施效果
3. 将验证结果纳入下次管理评审

### 4.6. 考核指标

指标名称	计算方式	频次	目标值
管评次数	数量，管评报告数量	年度	≥1次

### 5. 附则

1. 本制度最终解释权和修订权归人力资源部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

### 6. 附件

无

### 7. 记录

无