

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：V 1 . 0 编制时间：2025.01.10

批 准 人：孙玘 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