

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务质量内审检查表

文件编号： XDYJ-04-12

编制部门： 质量效能部 编制时间： 2025.10.15

版 本： V1.0 编制时间： 2025.10.15

批 准 人： 孙玥 审批时间： 2025.10.15

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025.11.15	V1.0	新建	孙玥

2025年11月15日

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
1		<p>7.1.1能力策划 在基本级能力要求的基础上，并应：</p> <p>a)确定运维服务能力管理目标，设计与目标相适应的能力指标体系，包括指标项、度量方法、数据来源及评价方法等；</p> <p>b)建立满足运维服务能力需要的组织结构，并设置相应岗位；</p> <p>c)建立运维服务能力管理计划，包括人员、过程、技术、资源、交付等；</p> <p>建立与GB/T29264相匹配的服务目录，建立服务目录管理制度。</p>	<p>1)查看运维服务能力管理制度，判断是否对能力策划、实施、检查、改进等做出规定；</p> <p>2)查看运维服务能力管理计划或相关文件，判断是否涵盖了组织的运维业务情况分析，判断是否包含能力管理目标、能力四要素（人员、过程、技术、资源）及交付等内容；</p> <p>3)查看组织架构，判断设置的部门和岗位是否满足运维服务的需要，判定组织架构是否能够支持服务目录中服务产品的实施；</p> <p>4)查看服务目录管理制度及组织级运维服务目录，判断服务目录的分类是否符合GB/T 29264的要求；</p> <p>5)抽查运维服务合同，判断运维服务合同中的服务内容与服务目录内容的相关性；</p> <p>查看运维服务能力指标，判断是否包含指标项、度量方法、数据来源及评价方法等内容。</p>	<p>运维服务能力管理制度 运维服务能力管理计划 运维服务能力管理指标体系 运维服务质量管理制度 运维服务质量管理计划 运维服务投诉管理制度 客户满意度调查管理制度 运维服务验收管理制度 运维服务能力管理报告</p>	<p>运维管理部经理:王豪 质量效能部经理:雷振霞</p>	符合	薛宏磊

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
2	7.1	<p>7.1.2能力实施 在基本级能力要求的基础上，还应满足： a)根据能力策划，建立与能力管理计划相适应的实施计划，应包括具体的任务、责任人、日程安排以及预期的目标或结果等； b)按照服务能力管理实施计划进行实施，对实施过程进行监督考核，并保留记录； 建立与相关方的沟通协调机制和沟通渠道。</p>	<p>1)查看服务能力管理实施计划或相关文件，判断实施计划是否包含具体的任务、责任人、日程安排以及预期的目标或结果等； 2)查看运维服务能力实施计划落实的相关记录（包括与人员、过程、技术、资源等四要素相关的报告和记录等），判断实施情况是否与运维服务能力管理计划相一致； 访谈运维服务业务负责人，了解与相关方的沟通协调机制或渠道，抽查与相关方沟通记录，判断是否与要求一致。 。</p>	运维服务质量管理制度 运维服务质量管理计划 运维服务质量管理报告 运维服务内审管理制度 运维服务质量管理内审计划 运维服务质量管理内审检查表 运维服务质量管理内审报告 运维服务质量管理内审不符合报告 运维服务内审管理制度 运维服务管评管理制度 运维服务质量管理评审计划 组织架构与部门职责说明 运维服务沟通管理制度	运维管理部经理：王豪豪 质量效能部经理：雷振霞	符合	薛宏磊

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
3	能力管理	<p>7.1.3 能力检查 在基本级能力要求的基础上，并应： a)根据运维管理要求开展能力检查活动； b)跟踪、检查运维服务能力管理计划及实施计划的执行情况； c)检查能力指标体系中相关指标的落实情况； 形成运维服务能力管理实施报告，包括能力计划实施和能力指标达成情况及其原因分析。</p>	<p>1)抽查能力管理计划的跟踪、检查记录，判断是否对能力管理计划及实施计划的执行情况进行了检查； 2)查看运维服务能力管理指标达成情况跟踪、检查记录，判断是否对指标达成情况进行记录，是否对未达成指标进行了原因分析； 查看运维服务能力管理实施报告，判断内容是否涵盖能力计划实施情况、能力检查情况、能力指标达成情况及原因分析等内容。</p>	<p>客户满意度调查管理制度 2025年1-11月满意度调查报告 运维服务能力管理报告</p>	<p>运维管理部经理:王豪 质量效能部经理: 雷振霞</p>	符合	薛宏磊

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
4		<p>7.1.4 能力改进 在基本级能力要求的基础上，还应满足：</p> <p>a)建立运维服务能力管理改进机制，包括定义改进程序、改进策略、改进项级别、执行标准、改进效果评审和记录等要求；</p> <p>b)改进计划中明确改进项、改进目标、责任人、时间、改进效果、衡量标准等；</p> <p>c)对改进项和相关联的未达成指标进行分析，制订改进方案，包括根本原因、纠正措施、改进计划和验证方式等；</p> <p>d)保留运维服务能力管理改进过程相关记录，对不符合策划要求的内容进行总结分析；</p> <p>e)对改进方案的落实情况和效果进行评审，确定改进项是否达到预期效果，保留验证或评审的相关记录；</p> <p>改进机制与内审和管理评审相结合。</p>	<p>1)查看服务能力管理改进相关制度文件（可包含在服务能力建立制度中），判断是否包含改进程序、改进策略、改进项级别、执行标准、改进效果评审和记录等内容；</p> <p>2)查看运维服务能力改进计划，判断是否满足能力改进相关管理制度要求；判断改进计划是否包含了内审、管理评审相关内容；判断改进计划是否有明确的改进项、改进目标、责任人、事件、改进效果和衡量指标内容；</p> <p>3)查看运维服务能力改进方案（可包含在改进计划中），判断改进方案与改进计划的一致性；判断改进方案是否包括根本原因、纠正措施、改进计划和验证方式等内容； 抽查改进方案的执行记录，判断改进方案是否得到了落实；是否对改进效果进行了评审或验证；</p>	运维服务质量管理制度 客户满意度调查管理制度 运维服务投诉管理制度 运维服务沟通管理制度 运维服务质量改进管理制度	运维管理部经理：王豪豪 质量效能部经理：雷振霞	符合	薛宏磊

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
1	7.2 质量管理	7.2.1 质量策划 组织建立了与运维业务相适应的质量管理目标、制度和方法，应满足： a)建立质量目标，并在组织内和相关方得到沟通、理解和应用； b)依据质量目标，定义质量活动的优先级，制定质量计划，并提供必要的资源保障； c)建立内审、管理评审、满意度调查和质量改进等制度，并得到应用； d)依据项目要求，建立项目检查机制，评价项目执行情况； e)建立与运维服务业务相适应的运维服务质量评价指标体系。	1)查看服务质量管理相关制度(应包括内部审核、管理评审、满意度管理、投诉管理和质量改进等内容) 2)查看服务质量管理计划，确认内容是否包括年度的服务质量管理目标、内审、管理评审、项目质量检查等活动，确认是否提供了必要的资源保障； 3)查看组织是否建立与运维服务业务相适应的运维项目服务质量评价指标体系 4)访谈运维相关人员，确认质量目标是否得到了组织内和相关方得到沟通、理解和应用。	运维服务质量管理制度 运维服务质量管理计划 运维服务质量管理报告 运维服务内审管理制度 运维服务质量管理内审计划 运维服务质量管理内审检查表 运维服务质量管理内审报告 运维服务质量管理内审不符合报告 运维服务管评管理制度 运维服务质量管理评审计划	运维管理部经理:王豪豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	薛宏磊
2		7.2.2 质量评测 在基本级能力要求的基础上，还应满足： a)依据质量计划，对运维服务活动进行质量分析，形成报告； b)满意度调查活动覆盖关键客户和服务目录； c)满意度调查结果包括对关键能力项的分析，并形成调查报告； d)定期开展运维服务质量评价，记录评价结果并进行应用。	1)查看质量活动与质量分析的实施记录，如质量计划、质量活动实施记录、质量分析报告，是否与制度和计划一致； 2)查看满意度调查记录，判断是否覆盖了服务目录和关键客户，是否对满意度调查结果进行分析并形成调查报告； 3)抽查运维服务项目检查记录，是否及时进行纠正与整改； 4)查看运维服务质量评价的实施记录，判断是否依据运维服务质量评价指标体系的指标项，对项目进行定期评价，分析运维服务质量的现状和改进方向。	客户满意度调查管理制度 满意度调查计划 2025年1-11月满意度调查报告	运维管理部经理:王豪豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	薛宏磊

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
3		<p>7.2.3 质量改进 组织基于质量改进制度，执行质量改进活动，应满足：</p> <p>a)识别质量活动中的不符合，与相关方对不符合情况进行沟通和确认，确定改进项； b)根据对改进项的分析，确定改进措施，制定改进计划； d)实施改进计划，对改进效果进行评估，并保留相关记录。</p>	<p>1)抽查质量改进项相关记录，判断是否与相关方进行了沟通和确认； 2)查看质量改进计划是否完整，是否与相关质量活动与质量分析报告保持一致； 3)查看质量改进计划执行情况及分析记录，判断改进项的相关分析与改进措施是否可行，是否满足改进目标的要求。</p>	运维服务沟通管理制度 运维服务质量改进管理制度 运维服务验收管理制度	运维管理部经理:王豪豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	薛宏磊

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
1		<p>7.7.1 交付策划 在基本级能力要求的基础上,还应满足:a)根据项目服务级别协议要求,策划交付方案;形成交付策划报告或项目交付方案。</p>	抽查交付方案或交付策划报告,判断能否覆盖对应项目的合同要求或服务级别协议。	组织级运维服务目录 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目实施方案 运维交付管理制度 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目总结报告	运维管理部经理:王豪豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	田立森
2		<p>7.7.2 交付实施 在基本级能力要求的基础上,还应满足:a)根据项目交付方案的要求,完成交付实施工作;形成交付实施工作报告。</p>	查看该项目的实施记录,判断是否满足交付方案的要求。	丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目实施方案 丰盈云人力资源服务业财一体化管理	运维管理部经理:王豪豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	田立森

			系统技术服务项目 总结报告 运维交付管理制度			
--	--	--	------------------------------	--	--	--

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
3	7.7 交付	7.7.3 交付检查 在基本级能力要求的基础上,还应满足: a)根据项目交付方案的要求,进行交付检查,包括服务级别协议达成和客户满意度等情况; b)发现交付实施过程中存在的问题;形成交付检查工作报告。	1)查看交付检查活动产生的记录或报告,判断是否符合项目交付的要求,判断内容是否包括服务级别达成情况、用户满意度记录以及发现的问题等。	运维服务质量管理制度、运维服务质量管理报告	运营管理部经理:王豪豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	田立森
4		7.7.4 交付改进 在基本级能力要求的基础上,还应满足: a)根据项目交付方案的要求,开展交付改进工作,对交付中存在的问题提出改进建议; b)跟踪改进过程,评估改进效果;形成交付改进工作报告。	1)查看交付改进工作报告,判断是否符合项目交付方案的要求,判断内容是否包含改进工作的跟踪和效果评价。	丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目实施方案 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目巡检报告 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目总结报告	运营管理部经理:王豪豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	田立森
5		7.7.5 例行操作 组织具备例行操作能力组织开展例行操作工作,应满足: a)根据项目交付方案的要求,制定例行操作的工作计划,包括交付目标、内容、范围、周期和人员安排等; b)按照项目服务级别协议提供客户所需例行操作服务; 记录例行操作服务工作,形成例行操作的工作报告或交付成果。	1)查看例行操作计划,判断是否符合项目交付方案的要求,判断内容是否包含了目标、内容、范围、周期和人员安排等内容,判断是否支撑项目的合同要求或服务级别协议; 抽查例行操作工作记录,评估记录是否完整清晰。	丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目实施方案 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目巡检报告	运营管理部经理:王豪豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	田立森

			丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目总结报告			
6	<p>7.7.6 响应支持 在基本级能力要求的基础上，还应满足： a)根据项目交付方案的要求，确定响应支持的受理渠道及要求； b)按照项目服务级别协议提供客户所需响应支持服务； 记录响应支持服务工作，形成响应支持的工作报告或交付成果。</p>	<p>1)查看响应支持的受理渠道和要求，判断其是否符合项目交付方案的要求； 2)抽查响应支持活动记录，判断响应支持记录是否完整清晰，判断是否符合项目服务级别协议要求； 抽查响应支持服务工作记录（如工作报告或交付成果），判断其是否符合项目交付方案的要求。</p>	运维交付管理制度 运维服务沟通管理制度	运维管理部经理:王豪 豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	田立森

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
7	7.8 应急管 理	7.8.1 应急组织与制度 在基本级能力要求的基础上，并应： a)建立并完善应急响应管理制度和应急处置过程规范； 明确应急响应组织的相关方，包括服务需方、服务供方、设备或系统供应商、专家团队等。	1)查看应急响应制度和应急处置过程规范，判断该制度是否被组织内部的相关人员知晓，是否适用项目或组织的需要； 2)查看应急响应组织的相关方，判断是否包括服务需方、服务供方、设备或系统供应商、专家团队等。	运维应急管理制度 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目-应急演练预案 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目-应急演练报告	运营管理部经理:王豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	田立森
8		7.8.2 应急预案 组织应制定应急预案： a)根据应急响应制度，制定应急预案；检查或检验应急预案的可执行性。	抽查应急预案，判断应急预案的内容是否符合应急制 度和对应应急场景的要求，并判断应急预案的可执行性。	运维应急管理制度 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目-应急演练预案 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目-应急演练报告	运营管理部经理:王豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	田立森
9		7.8.3 应急处置 在基本级能力要求的基础上，并应： a)按照应急响应制度和应急处置过程规范，开展应急调度； b)按照应急处置过程规范及时开展应急处理和恢复工作； 基于应急处置过程记录，形成应急事件报告。	抽查应急处置过程记录和应急事件报告，判断应急调度、应急处理和应急恢复工作是否符合应急响应制度和应急处置过程规范。	丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目-应急演练预案	运营管理部经理:王豪 质量效能部经理:雷振霞	符合	田立森

10	<p>7.8.4 应急总结与改进 组织应开展应急总结和持续改进工作： a)开展应急工作总结，形成应急工作总结报告； 根据应急工作总结发现的问题，进行应急响应持续改进。</p>	<p>抽查应急工作的总结报告，判断报告内容是否对应当期应急工作的活动，是否对发现的问题制定了改进计划并实施改进。</p>	<p>丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目-应急演练报告</p>	<p>运维管理部 经理：王豪 豪 质量效能部 经理：雷振 霞</p>	<p>符合</p>	<p>田立森</p>

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
1	7.5 技术	7.5.1 技术管理 组织应建立研发管理制度，并配备必要的资源，管理技术研发活动： a)根据运维服务需求，建立技术研发管理制度； b)确定技术研发范围，管理技术研发活动； 分配和管理研发资金和预算，配备必要的研发环境和研发队伍。	1)查看技术研发管理制度，判断制度是否与运维业务特征与要求保持一致，判断制度是否定义了运维技术 研发管理过程活动、研发成果应用相关活动； 2)查看技术研发范围，判断内容是否符合技术研发管理制度和运维服务业务场景要求；抽查技术研发活动记录，判断是否符合技术研发管理制度的要求； 查看技术研发的资金、预算、研发环境和研发队伍，判断是否符合技术研发管理制度的要求。 。	运维服务技术研发管理制度 运维服务技术研发规划 2025年1-11月运维服务技术研发报告	研发部经理：田立森	符合	王豪豪
2		7.5.2 技术研发 在基本级能力要求的基础上，并应： a)根据运维业务需求，制定运维技术研发规划，明确技术研发实现路径； b)确定并选择成熟技术转化为服务能力的方式方法； 验证、确认和发布技术研发成果。	1)查看技术研发规划，验证内容是否与运维业务发展要求保持一致，验证技术研发实现路径的可行性； 2)抽查将技术转化为服务能力的记录，如发现和解决问题的技术手段、方案和手册等，判断组织是否具备将技术转化为服务的能力； 抽查技术研发成果，判断是否对成果进行了验证、确认并正式发布。	运维服务技术研发规划	研发部经理：田立森	符合	王豪豪
3		7.5.3 技术应用 组织应对技术成果应用进行管理： a)根据运维业务需求和业务场景，识别技术成果应用机会； b)制定技术成果应用方案并实施。记录技术应用的工作数据。 。	1)查看组织识别的技术成果应用机会记录，判断是否来源于运维业务需求和业务场景； 抽查技术成果的应用方案、实施记录和工作数据，判断是否有包含应用场景描述、应用效果分析等内容，判断组织是否对技术成果应用进行了管理。	2025年1-11月运维服务技术研发报告 Docker安装nginx Jenkins构建java项目（分布式） Jenkins构建前端项目（分布式）	研发部经理：田立森	符合	王豪豪

2025年11月16日

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
1		<p>7.6.1 运行维护工具 组织具有运行维护服务监控、过程管理工具，应满足：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 使用监控工具对运维对象进行数据采集、统计分析； b) 使用过程管理工具管理和记录运维服务活动； c) 编制和维护运维工具操作手册，对运维工具的使用进行培训； 定期对运维工具使用效果进行评估，形成评估报告。 	<p>1) 查看监控工具演示，抽查监控工具中的数据采集和统计分析记录，查看工具使用效果评价记录，判断监控工具是否实现对运维对象进行数据采集、统计分析功能；</p> <p>2) 查看过程管理工具演示，抽查过程管理工具中的运维服务活动记录，查看工具使用效果评价记录，判断过程管理工具是否实现了记录和管理运维服务活动的功能；</p> <p>3) 查看运维工具操作手册，评估现有的运维工作操作手册是否能够覆盖并清晰描述运维工具的主要功能；查看运维工具使用的培训记录，判断是否对运维工具的使用进行了培训。</p> <p>查看运维工具使用效果评价记录，判断是否对运维工具定期评价改进。</p>	<p>运维资源应用情况说明-工具 运维服务工具自评估报告 查看并访谈负责人，未见运维工具效果的自评估记录信息。</p>	<p>运维管理部经理:王豪豪</p>	不符合	雷振霞
2		<p>7.6.2 服务台 在基本级能力要求的基础上，还应满足：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 设定专岗负责处理服务请求； b) 建立服务台的管理制度，包括服务请求的受理、记录、跟踪、反馈以及服务台人员的监督和考评等； 监督管理服务台的日常工作。 	<p>1) 确认组织是否设定了专岗负责处理服务请求；</p> <p>2) 查看服务台的职能说明和流程管理相关制度文件，判断制度文件是否包含服务请求的受理、记录、跟踪、反馈以及服务台人员的监督和考评等；</p> <p>抽查服务台工作记录文件和用户评价记录文件，判断是否满足服务台管理制度要求。</p>	<p>服务台管理制度 运维服务工具自评估报告-服务台</p>	<p>运维管理部经理 王豪豪</p>	符合	雷振霞

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
3	7.6 资源	<p>7.6.3 备件库</p> <p>组织对备件库及备件进行管理，应满足：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 制定备件库管理规范，包括备件响应方式和级别定义、备品备件的数量和类型、类别与编码和存放环境等； b) 备件库管理规范能够满足服务级别协议所要求的备件支持； c) 制定备件采购计划或方案，包括采购人员职责、采购流程、库存策略、紧急采购预案等； d) 制定供应商管理制度，至少每年对供应商进行一次评估； e) 制定备件出入库制度，包括备件送货、验收、入库、出库等的过程； f) 保留备件库管理的记录或报告； <p>制定备件的检测、报废制度，定期对备件状态进行检测，以确保其功能满足运维需求。对涉及国家强制规定鉴定设备须送专业机构检测并获得检测报告。</p>	<p>1) 查看备件库管理制度相关文件，判断内容是否包括备件响应方式和级别定义、备品备件的数量和类型、类别与编码和存放环境等；判断是否能够满足服务级别协议所要求的备件支持。</p> <p>2) 查看备件采购计划或方案，判断是否包括采购人员职责、采购流程、库存策略、紧急采购预案等内容；</p> <p>3) 抽查供应商评价记录，判断是否符合供应商管理制度；</p> <p>4) 查看备件出入库制度相关制度，判断是否包括备件送货、验收、入库、出库等过程；</p> <p>5) 查看检测报废管理等相关制度文件，评估组织是否建立了必备的备品备件管理体系；</p> <p>抽查备品备件的使用、管理、检测记录和备件库管理的记录或报告，评估备品备件服务流程能否满足组织运维服务体系支撑要求。</p>	备件库管理制度 运维资源应用情况说明-备件库	运维管理部经理 王豪豪	符合	雷振霞
4		<p>7.6.4 最终软件库</p> <p>组织对软件库工具和版本进行管理，应满足：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 规划最终软件库的应用范围、管理工具、控制手段等； b) 制定最终软件库管理策略、权责及制度，包括计划、出入库、检测、退出等活动； c) 制定最终软件库的访问控制策略，并按访问控制策略执行；定期对软件库进行备份。 	<p>1) 查看软件库管理相关制度文件，判断是否包括管理策略、访问控制策略、权责及制度，包括计划、出入库、检测、退出等；</p> <p>2) 查看软件库，判断组织在运维过程中使用的工具和软件版本是否得到必需的控制和管理；</p> <p>抽查软件库计划、检测、更新、备份管理和软件库访问控制策略管理的记录文件，评估软件库管理流程能否满足组织运维服务体系要求。</p>	最终软件库管理制度 运维资源应用情况说明-最终软件库	运维管理部经理:王豪豪	符合	雷振霞

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
5		<p>7.6.5 服务数据 组织对服务数据进行管理，应满足： a)定义服务数据的类型、内容、格式等； b)对服务数据进行采集、存储、分析、处理、展示和利用； 保留服务数据记录。</p>	<p>1)了解服务数据的定义规则，判断是否从数据的类型、内容、格式等方面做了定义； 抽查服务数据管理记录，判断组织的运维服务数据是否得到采集、存储、分析和处理；</p>	服务数据管理制度 运维资源应用情况说明-服务数据	运维管理部经理:王豪豪	符合	雷振霞
6		<p>7.6.6 服务知识 组织对服务知识进行管理，利用服务知识提升服务效果和效率，应满足： a)明确定义服务知识范围和类型； b)确定提炼并形成服务知识的管理要求； c)建立服务知识管理制度，管理知识的获取、评审、保存、分享等活动； 按照服务知识管理的要求，执行各项活动，并保留记录。</p>	<p>1)查看服务知识管理相关制度流程文件，判断组织是否建立了服务知识管理体系；判断是否明确定义了服务知识的范围和类型； 2)抽查服务知识记录，评估组织的服务知识管理策略能否满足对于运维服务过程中产生的知识进行获取、评审、保存和共享等活动； 抽查服务知识评审和总结记录，评估组织的服务知识管理活动能否满足组织运维服务体系管理要求。</p>	服务知识管理制度 运维资源应用情况说明-服务知识	运维管理部经理:王豪豪	符合	雷振霞

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
1		7.3.1 人员能力策划 根据能力管理目标中对人员能力的要求，建立人员能力计划，应满足： a)根据运维服务业务发展趋势，识别应具备的运维人员能力需求； b)对组织当前运维人员能力现状进行差距分析，识别人员能力改进方向； 确定人员能力提升目标，制定人员能力计划。	1)查看运维人员能力相关计划，判断是否考虑了运维业务发展趋势及人员能力现状，是否明确未来运维人员所需具备能力； 查看运维人员能力相关计划，判断是否通过差距分析识别了人员能力改进的方向，是否确定了人员能力改进目标。	人员管理计划 2025年（1-11月）人员管理报告	运维管理部经理：王豪豪 人力资源部经理：薛宏磊	符合	田立森
		7.3.2 岗位结构 在基本级能力要求的基础上，还应满足： a)运维服务业务需要； b)运维服务过程的要求； 与运维服务目录相匹配。	查看运维人员岗位说明书，评估岗位的设置和要求是否满足运维服务业务需要；判断岗位设置是否满足运维服务过程的要求；判断是否与运维服务目录中的需求相匹配。	人员岗位说明书 组织架构与部门职责说明 运维服务能力管理计划 服务台管理制度	运维管理部经理：王豪豪 人力资源部经理：薛宏磊	符合	田立森

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
3	7.3 人员	7.3.3 人员储备 根据人员能力计划进行人员储备管理，应满足： a)制定人员储备管理制度，对关键岗位人员进行储备； 制定人员工作交接规范，保留工作交接记录。	1)查看人员储备管理相关制度文件，评估组织是否建立人员储备机制，是否明确了关键岗位和储备人员的范围和标准； 2)抽查人员储备记录，判断人员储备工作是否满制度的要求； 3)查看人员储备相关计划，评估计划是否满足运维业务需求； 查看人员工作交接相关制度文件及工作交接记录，评估工作交接规范是否有效执行。	人员储备管理制度 人员管理计划 2025年(1-11月)人员管理报告	运维管理部经理：王豪豪 人力资源部经理：薛宏磊	符合	田立森
		7.3.4 人员培训 根据人员能力计划进行人员培训和管理，应满足： a)制定培训管理制度； 实施培训，评价培训效果，保留培训记录 。	1)查看人员培训管理相关制度文件，评估组织是否建立人员培训管理流程； 2)查看培训计划，评估培训需求来源是否依据运维业务发展的需要，培训计划是否满足参训人员的需要； 3)查看培训课程体系，评估课程设计是否满足培训计划的要求； 4)查看培训效果评价相关规范，评估效果评价的方法是否能够客观、全面地评价培训的效果； 抽查培训相关记录，评估培训记录的完整性和培训实施的有效性。	人员培训管理制度 人员管理计划 2025年(1-11月)人员管理报告	运维管理部经理：王豪豪 人力资源部经理：薛宏磊	符合	田立森
		7.3.5 绩效管理 根据人员能力计划进行人员绩效管理，应满足： a)制定绩效管理制度并执行； b)确定各岗位人员绩效目标，根据运维岗位特点制定具体的、差异化的绩效管理计划； 依据绩效管理计划实施绩效管理。	1)查看绩效管理相关制度文件，评估组织是否建立了绩效管理机制； 2)查看绩效管理计划，评估绩效目标是否根据不同运维岗位的特点进行差异化制定； 抽查不同岗位人员的绩效管理相关记录，评估绩效评价是否公正、客观，基于可靠的数据和信息进行。	人员绩效考核管理制度	运维管理部经理：王豪豪 人力资源部经理：薛宏磊	符合	田立森

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
6		<p>7.3.6 能力评价 根据人员能力计划开展人员能力评价，应满足： a)建立人员能力评价标准和评价机制；实施人员能力评价，并依据评价结果对人员能力进行持续改进。</p>	<p>1)查看人员能力评价相关制度文件，评估组织是否建立人员能力评价标准和评价机制； 2)抽查人员简历（内部人员和外包人员），判断：是否具备信息技术相关的基础知识；是否具备从事运行维护服务所需的基本技能、专业技能、软技能；是否具备从事运行维护服务所需的经验； 3)抽查人员专业技能证书和特殊环境人员资格证书，并判断是否满足服务目录和运维业务发展要求； 抽查人员能力评价记录和人员能力改进记录，评估人员能力评价工作是否符合相关制度要求。</p>	人员技能评定管理制度	运维管理部经理： 王豪豪 人力资源部经理：薛宏磊	符合	田立森

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
1		7.4.1 过程框架设计 组织应建立并执行过程框架设计管理过程： a)建立过程框架设计管理过程； 设计运维服务过程框架，保留相关设计记录。	1)查看服务过程框架设计管理相关制度文件，评估组织是否建立了服务过程框架设计过程； 2)查看实施服务过程设计的相关记录及成果，评估过程框架是否能满足运维服务管理的要求，包括各过程的业务范围、组织范围、典型应用场景及过程间接口等； 查看过程各项指标达成情况，评估是否能满足管理要求。	过程框架设计管理制度 运维服务能力指标体系	运维管理部经理:王豪豪	符合	薛宏磊
		7.4.2 服务级别管理 在基本级能力要求的基础上，还应满足： a)建立与服务级别管理相一致的活动，包括识别、约定、监控、评估等； b)定期识别服务级别需求，并进行调整；建立服务级别考核评估的管理机制。	1)查看服务级别管理相关制度文件，判断是否包括对服务需求的识别和服务级别的约定、监控、评估等关键活动的要求，以及对服务级别达成情况的考核评估办法； 2)抽查组织签订的服务级别协议及对其进行监控、考核、评估的相关记录，评估组织是否依据管理要求实施了关键活动； 评估组织是否周期性地识别并跟踪了需方的需求及其变化，针对需求变化，组织是否对服务目录、服务级别协议进行了必要的调整。	服务级别管理制度 组织级运维服务目录 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目 运维合同 运维服务能力指标体系	运维管理部经理:王豪豪	符合	薛宏磊

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
3	7.4 过程	7.4.3 服务报告管理 在基本级能力要求的基础上,还应满足: a)建立与服务报告管理相一致的活动,包括计划、编制、审批、提交、归档等; b)制定服务报告模板; 制定服务报告计划,按报告计划约定编制和提供服务报告。	1)查看服务报告管理相关制度文件,判断是否包括对服务报告的计划、编制、审批、提交、归档等关键活动的要求; 2)抽查服务报告模板,判断是否根据组织级和项目实际要求建立了不同类型的模板,评估模板内容是否充分; 抽查服务报告计划及服务报告,判断是否预先对服务报告的类别、接收对象、提交方式、频度和日期等进行了计划,评估是否按照制度要求及服务报告计划输出服务报告。	丰盈云人力资源 服务业财一体化 管理系统技术服务 项目巡检报告 丰盈云人力资源 服务业财一体化 管理系统技术服务 项目总结报告	运维管理部经理:王豪豪	符合	薛宏磊
4		7.4.4 事件管理 在基本级能力要求的基础上,还应满足: a)建立与事件管理相一致的活动,包括事件识别、上报、受理、调查和诊断、解决、进展监控与跟踪、关闭等; b)建立事件分类、分级、升级、回访机制; c)统计分析事件数据和解决情况,建立事件评估和改进机制; d)将未知原因、无法解决和共性的事件,与问题管理建立必要的关联;采用工具管理事件,保留记录。	1)查看事件管理相关制度文件,判断是否包括对事件的识别、上报、受理、调查和诊断、解决、进展监控与跟踪、关闭等关键活动的要求,以及对事件分类、分级、升级、回访、事件数据分析、过程改进及与问题过程关联的管理办法; 2)查看组织采用的事件管理工具,评估工具对事件管理要求的满足程度; 3)抽查事件记录,判断是否按照制度要求对事件进行了实施和管理,针对必要情况是否生成了问题; 抽查针对事件及其解决情况的数据统计、分析记录,判断是否收集了与结果、效率及满意度相关的管理指标,是否根据指标达成情况进行必要的改进。	事件管理制度 丰盈云人力资源 服务业财一体化 管理系统技术服务 项目总结报告	运维管理部经理:王豪豪	符合	薛宏磊
5		7.4.5 问题管理 组织对问题进行管理,应满足: a)建立与问题管理相一致的活动,包括问题识别、分类、调查和诊断、解决、关闭等; b)建立问题分类、分级机制; 记录问题,统计问题数据和解决情况,并与服务知识建立必要的关联。	1)查看问题管理相关制度文件,判断是否包括对问题的识别、分类、调查和诊断、解决、关闭等关键活动的要求,以及对问题分类、分级、与服务知识过程关联的管理办法; 抽查问题记录以及针对问题及其解决情况的数据统计、分析记录,判断是否按照制度要求对问题进行了实施和管理,针对必要情况是否应用或生成了服务知识。	问题管理制度 服务知识记录	运维管理部经理:王豪豪	符合	薛宏磊

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
6		<p>7.4.6 变更管理 组织对变更进行管理，应满足： a)建立与变更管理相一致的活动，包括变更请求、评估、审核、实施、确认和回顾等； b)明确变更范围，定义变更类型，建立变更分类、分级管理机制； c)明确不同变更类型的审批角色和职责；记录变更数据和变更实施情况。</p>	<p>1)查看变更管理相关制度文件，判断：是否包括对变更的请求、评估、审核、实施、确认和回顾等关键活动的要求；是否包括对变更范围、变更类型及分类、分级的管理办法；是否包括针对不同类型的变更是否明确了相关实施过程、审批角色及其职责； 抽查变更记录，判断是否按照制度要求对变更进行了实施和管理。</p>	变更管理制度 丰盈云人力资源 服务业财一体化 管理系统技术服务项目总结报告	运维管理部经理:王豪豪	符合	薛宏磊
7		<p>7.4.7 发布管理 组织对发布进行管理，应满足： a)建立与发布管理相一致的活动，包括发布计划、测试、部署和验证等； b)明确发布范围，定义发布类型； c)记录发布过程数据和发布情况，包括发布计划、测试方案、回退方案、发布记录、发布评估报告等； d)建立与变更管理必要的关联。</p>	<p>1)查看发布管理相关制度文件，判断是否包括对发布的计划、测试、部署和验证等关键活动的要求，以及对发布范围、发布类型、与变更过程关联的管理办法； 抽查发布记录，包括发布计划、测试方案、回退方案、发布记录、发布评估报告等，判断是否按照制度要求对发布进行了实施和管理，是否与变更过程进行了必要的关联。</p>	发布管理制度 丰盈云人力资源 服务业财一体化管理系统技术服务项目总结报告	运维管理部经理:王豪豪	符合	薛宏磊
8		<p>7.4.8 配置管理 组织对配置进行管理，应满足： a)建立与配置管理相一致的活动，包括配置项的识别、收集、记录、更新和审核等； b)建立与业务相适应的配置管理数据库；建立配置管理的审核机制，保留配置管理活动的完整记录，确保配置数据的准确、完整、有效、可用和可追溯。</p>	<p>1)查看配置管理相关制度文件，判断是否包括对配置项的识别、收集、记录、更新和审核等关键活动的要求，以及对配置管理数据库的建立、更新维护和审核的管理办法； 查看配置管理数据库，抽查配置项记录、配置管理过程记录及配置审核记录，判断是否按照制度要求对配置管理过程进行了实施和管理。</p>	配置管理制度 丰盈云人力资源 服务业财一体化管理系统技术服务项目总结报告	运维管理部经理:王豪豪	符合	薛宏磊

序号	能力域	能力项/标准要求	评估要点	客观记录	被审核人员	检查结果	审核人
9		7.4.9 服务可用性和连续性管理 组织对服务可用性和连续性进行管理，应满足： a)建立与服务可用性和连续性管理相一致的活动，包括识别分析可用性和连续性需求、定义指标、监控、检查和分析等； 制定服务可用性连续性计划，保留相关实施记录。	1)查看服务可用性和连续性管理相关制度文件，判断是否包括对识别分析可用性和连续性需求、定义指标、监控、检查和分析等关键活动的要求； 查看服务可用性和连续性计划，判断计划是否得到评审。抽查计划实施记录，判断是否按照制度要求及管理计划内容对服务可用性和连续性管理过程进行了实施和管理，判断是否对关键服务和业务应用的可用性进行监控、分析，判断是否对服务连续性计划进行培训、演练。	服务可用性和连续性管理制度 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目-应急演练报告 “晋来办”应急演练计划20250827	运维管理部经理:王豪豪	符合	薛宏磊
10		7.4.10 系统容量管理 组织对系统容量进行管理，应满足： a)建立与系统容量管理相一致的活动，包括识别分析系统容量需求、规划实现、评估和调整等； 制定系统容量计划，保留相关监测和实施记录。	1)查看系统容量管理相关制度文件，判断是否包括对识别分析系统容量需求、规划实现、评估和调整等关键活动的要求； 抽查系统容量计划、容量监控和计划实施记录，判断是否按照制度要求及管理计划内容对系统容量管理过程进行了实施和管理，管理成果是否满足系统容量需求。	容量管理制度 运维服务能力管理报告	运维管理部经理:王豪豪	符合	薛宏磊

11	<p>7.4.11信息安全管理 组织对信息安全进行管理，应满足： a)建立与信息安全管理相一致的活动，包括管理计划、风险识别、风险评估和风险处置等； 按照信息安全管理要求开展信息安全管理活动，保留活动记录和信息安全事件记录。 。</p>	<p>1)查看信息安全管理相关制度文件，判断是否包括对风险管理计划、风险识别、风险评估和风险处置等关键活动的要求； 抽查信息安全管理活动和信息安全事件记录，如信息安全风险评估记录、风险处置计划、应急预案、信息安全事件单，判断是否按照制度要求及管理计划内容对信息安全管理过程进行了实施和管理，管理成果是否满足信息安全管理目标。</p>	<p>信息安全管理 制度 运维 应急 管理制度 丰盈云 人 力 资 源 服 务 业 财 一 体 化 管 理 系 统 技 术 服 务 项 目 - 应 急 演 练 预 案</p>	<p>运维管理部经理:王 豪豪</p>	<p>符合</p>	<p>薛宏磊</p>
----	---	--	---	-------------------------	-----------	------------