

2025年1-11月运维服务能力改进计划及跟踪									
序号	改进依据	待改进内容					改进结果跟踪		
		待改进过程/活动	改进原因	改进措施	责任部门	计划完成日期	改进状态	跟踪日期	验证人
1	2025年内审检查表	运维工具管理	1. 相关人员对 T/CESA 1299—2023 7.6.1 运维工具 c) 条款内容理解不够。 2. 没有编制《运维工具使用效果自评估报告》的模板。	1. 对相关人员进行 T/CESA 1299—2023 7.6.1 运维工具 c) 条款进行再培训学习。 2. 编制《运维工具使用效果自评估报告》模板，后续对运维工具进行自评估时按此模板填写。 3. 后期由管理人员不定期对此项工作进行抽查，杜绝同类事件的再次发生。	运维管理部	2025年11月16日	已完成	2025年11月16日	雷振霞
2	配置管理考核指标	过程管理	未能满足配置管理考核指标	1. 对相关运维人员进行培训，学习配置管理制度 2. 后期质量管理人员对此进行抽查，杜绝此类事件再次发生	运维管理部	2025年12月	进行中	跟踪中	雷振霞
3	满意度调查	质量管理	满意度调查项中运维管理满意度较低	加强运维工程师专业技能培训，包括应急基础知识培训、专业知识技能培训	质量效能部	2025年12月	进行中	跟踪中	雷振霞