**不符合项报告**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 受审核部门 | | | 运维服务部 | | 审核日期 | | | 2025/7/15 |
| 审核组员 | | | 李琳、孙人杰、郑永伟、刘培培、隋嘉宾 | | 备注 | | |  |
| 不符合事实陈述（请列出对应标准/文件编号/名称、具体条款/或对应原文）：  经了解运维服务部曾在 2025年6 月 10 日组织过服务知识评审会，但内审员在检查其评审会对应的记录单时，未能提供《服务知识评审记录》。  审核员： 孙人杰  陪同人员：李琳、郑永伟、刘培培、隋嘉宾 责任人确认：郑永伟 | | | | | | | | |
| 不符合 | | 不符合TCESA1299-2023《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》标准 7.6.6 服务知识要求。 | | | | | | |
| 严重程度 | | □严重 √一般 □轻微 | | 要求纠正措施完成日期 | | | 2025/7/18 | |
| 对不符合的处置：  补充记录单  部门承诺完成时间： 2025年 7 月 18 日 责任人确认： 郑永伟 | | | | | | | | |
| 不符合原因分析：  运维服务部相关人员未按要求对评审会议内容进行记录并归档。 | | | | | | | | |
| 针对原因采取的防止再发生的措施：  运维服务部相关人员认真学习服务知识管理制度，在开展评审时如实记录会议内容并归档。  责任人：郑永伟 2025年 7 月 18 日 | | | | | | | | |
| 纠正措施完成情况：  已修改！  验证人员：李琳 日期：2025/7/18 | | | | | | | | |
| 验证跟踪 | 不符合处置是否有效 √是 □否 | | | | | 验证方式√文件验证  □现场验证 | | 验证人：李琳  2025年 7 月 18 日 |
| 原因分析是否正确 √是 □否 | | | | |
| 防止再发生的措施是否有效 √是 □否 | | | | |