**内部审核报告**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025年 7 月 20 日

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 内部审核报告（HHLC-ITSS-NBSHBG） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档密级 | 秘密 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-7-20 | 发布版本 | 王予婷 | 李琳 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[内部审核报告 1](#_Toc23989)

[1.审核目的 4](#_Toc12791)

[2.审核范围 4](#_Toc4585)

[3.审核依据 4](#_Toc24028)

[4.审核组织 4](#_Toc28889)

[5.审核日期 4](#_Toc25811)

[6.审核计划的实施情况总结 5](#_Toc3526)

[7.审核情况 5](#_Toc8502)

[8.审核结论及说明 5](#_Toc9533)

审核目的

1) 验证运维服务能力体系与标准的符合性和实施保持的有效性。

2) 针对体系中存在的问题，进行原因分析，制定纠正措施并予以改进。

3) 运维能力体系运维情况是否满足法律法规的要求。

审核范围

运维服务能力体系涉及的相关部门

审核依据

1. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

2. GB/T28827.1-2022《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》

3. GB/T 29264-2012 《信息技术服务 分类与代码》

4. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第 2 部分:交付规范》

5. 国家有关法律、法规及行业标准

6. 公司运营管理制度及管理要求

7. 客户需求和商务人员获得的市场信息

审核组织

审核组长：宋莹

审核成员：李琳、孙人杰、郑永伟、刘培培、隋嘉宾

受审部门：运维服务部（服务台、备件库、知识库）、综合管理部（人力资源部）、采购部、质量中心、研发中心

审核日期

2025.7.14-2025.7.15

审核计划的实施情况总结

审核组经过 2 天的审核，对运维体系的运行的实际情况所涉及到的部门的职责进行了全面的审核，审核过程中得到了各部门的大力支持和配合，按计划完成了本次审核。

此次内审采用询问交谈、查阅文件记录、现场查看、随机抽样等方法来收集客观证据。各部门按职责的要求开展工作，提供了大量的符合性证据。通过此次公司内部审核，各相关部门和个人能认真对待、积极配合，内审过程实施顺利，取证较为全面、客观。

公司已经按运维服务标准的要求，建立了较为健全的运维服务能力体系，并制定了一系列管理制度，但尚有部分记录文件需待改进，以保证程序文件与实际操作的符合性。

审核情况

本次内审共发现 1 处不符合项， 不符合项如下：

知识库内容适宜性的评审记录未生成；不符合 7.6.6服务知识，要求运维服务部尽快整改完毕，并由质量中心验证，跟踪信息见《不符合项报告》。

不符合原因分析是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。

审核结论及说明

（1）公司体系的运行基本符合运维能力体系的要求，运维体系运行基本有效。

（2）公司的运维管理指标适宜，目标基本实现，无变更需要。

经过运维体系的实际运行内审中发现 1 个不符合项，属于一般不符合，可以在一周之内进行关闭，并有后期跟踪负责人。我们结合该情况，对各个部门通报了因为公司业务压力较大，所以员工反馈对于制度性的规范行作业有的时候会漏掉，通过这个我们公司也专门会做出改进性的措施。这些问题的发现有利于公司和运维部门的持续改进，在以后的工作中还需要公司和员工共同努力，逐步提高运维服务水平。

1. 经内部审核发现因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，现已要求运维服务部相关人员认真学习知识库管理制度，在开展评审时如实记录会议内容并归档。
2. （4）在内审过程中，发现某些运维工程师的现场服务报告，有补充提交的现象。所以通过这个现象，为了强化内审管理，公司会在未来对类似的嫌疑进行搜集数据，并要求各部门负责人要重视内审工作的开展。