**管理评审计划**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评审时间** | 2025.07.26 | **地点** | 公司会议室 |
| **组织者** | 李琳 | **主持人** | 宋莹 |
| 目的：对运维管理体系的充分性、有效性、适应性进行系统评价，确保持续有效运行，并促过其不断完善与改进，达到质量目标和方针的要求。 | | | |
| 参加人员：孙人杰、郑永伟、刘培培、隋嘉宾 | | | |
| **发放范围：**  管理者代表及参会各部门经理 | | | |
| **评审主要内容：**  1、2025年运维能力体系内审结果  2、各部门指标分析报告（指标及实施情况）  3、客户满意度调查和客户投诉情况  4、公司的组织结构、职责分配、资源配备的适宜性  5、体系要素及文件的适宜性  6、客户及员工对运维能力体系的合理化建议 | | | |
| **各部门需提供的信息资料** | | | |
| **部** **门** | **信息** | | |
| **人力资源部** | 人员招聘和培训计划及记录、各部门年度培训计划及相关记录、公司管理制度  及程序等 | | |
| **运维服务部** | 事件与服务请求管理程序，事件与服务请求记录单，事件记录汇总表相关记录；问题管理程序，问题记录单、配置管理过程手册、信息维护表相关记录；变更管理过程手册记录单；业务关系管理规范相关记录、服务级别管理文件、服务目录、支持合同相关记录等。运维工具开发过程记录、操作手册管理记录等。项目管理规范相关记录、项目实施过程记录、容量管理策略、容量管理计划、容量报告、服务可用性和业务连续性管理制度、过程框架设计管理制度、可用性计划、可用性分析报告、连续性计划、连续性测试报告、过程框架设计方案、过程库钢架设计需求分析报告等 | | |
| **研发中心** | 研发计划及研发成果 | | |
| **质量中心** | 质量管理相关程序文件及过程记录、内审相关记录、客户反馈意见、客户满意度调查等过程文件及分析报告 | | |

**批准：张仲全**

**日期：**2025.07.26

**审核：李琳** **编制：隋嘉宾**

**日期：**2025.07.26 **日期：**2025.07.26