**管理评审报告**



青岛慧海联创信息技术有限公司

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 管理评审报告（HHLC-ITSS-GLPSBG） | | | |
| 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 | 2025-7-26 | 发布版本 | 李琳 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[管理评审报告 1](#_Toc14239)

[文档信息 2](#_Toc1212)

[1. 审核目的 4](#_Toc6681)

[2. 审核依据 4](#_Toc24019)

[3. 参会人员 4](#_Toc22888)

[4. 评审主要步骤 4](#_Toc23502)

[5. 评审内容 4](#_Toc22747)

[6. 评审结论 5](#_Toc27109)

[6.1. 运维能力体系运行的适宜性、有效性评审 5](#_Toc8044)

[6.2. 2025年质量内部审核评审 5](#_Toc345)

[6.3. 满意度调查评审 5](#_Toc24247)

[6.4. 客户投诉情况评审 5](#_Toc23832)

[6.5. 结论 6](#_Toc32439)

审核目的

对公司运维能力体系运行现状进行评审，评价其持续的适宜性和有效性。

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/ T 28827.1-2022《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. GB/ T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第 3 部分:应急响应规范》
6. 国家有关法律、法规及行业标准

参会人员

组长：李琳

组员：孙人杰、郑永伟、刘培培、隋嘉宾

评审主要步骤

1. 质量中心汇总公司IT运维服务管理指标、管理能力情况、体系实施情况、客户满意度调查结果、内审报告、不符合项报告及其关闭材料等；
2. 公司管理层对管理评审材料进行审核并签署评审意见；
3. 质量中心负责协助管理者代表纠正各部门发现的问题，并跟踪验证纠正
4. 预防措施的执行情况；
5. 总经理对管理评审报告进行审批。

评审内容

1. 2025年内部审核报告
2. 各部门指标完成情况
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. 客户及员工对运维服务能力体系的合理化建议
7. 其他

评审结论

根据各部门所提交的项目实施和部门总结资料，评审组成员经过认真的审核和讨论，就下面几项内容达成共识：

运维能力体系运行的适宜性、有效性评审

我公司运维能力体系自建设和运行以来，公司的运维服务能力和项目服务质量有了明显的提高。由于在管理和服务过程中明确了相关标准，整合了公司的组织架构，搭建了相关体系，完善了过程的可追朔性，明确了各部门及各岗位的职责，使得公司的职责权限更加合理分明，业务流程更加顺畅。

公司在2025年对全体员工加大了运维能力体系方面的培训力度，能力体系得到全体员工的理解和支持。评审认为：我公司运维能力体系提高了公司的管理水平，增强了公司的实力和竞争力，它是适宜的、充分的和有效的。

2025年质量内部审核评审

2025年我公司于7月组织了1次内部审核，共开出1份不符合项报告下发到相关部门，相关责任部门认真进行了原因分析，制定了相应的纠正措施。质量中心在规定期限内做了实际验证，现已全部纠正完毕，全部达到运维管理体系的要求。

通过本次审核，对我公司的运维能力体系运行情况进行了一次全面的了解及检查，发现问题并及时解决，完善了公司管理体制，提高了公司的管理水平，保证了公司的正常运作及持续发展。

满意度调查评审

通过项目满意度调查统计分析，公司客户满意度平均分为 96 分，达到了公司满意度指标要求，客户对我公司服务质量持认可态度。评审认为 ：我公司当前项目运行情况是正常的，达到了2025年年度规划的要求。希望各部门再接再厉，不断的改进我们的工作。

客户投诉情况评审

暂无接受到任何有效投诉事件。

结论

2025年度公司管理评审在公司各部门的积极配合下圆满地结束了，对本次管理评审公司各相关部门做了周密的安排，参加会议的各部门人员也做了充分的准备，对公司的运维管理目标进行了认真的评议，全面的总结了公司运维能力体系的运行情况，肯定了2025年质量管理体系运行的适宜性、有效性。通过这次管理评审，总结了经验，将更有力的推动公司持续发展。

评审人：张琳 审核人：张仲全

时间： 2025年07月26日 时间： 2025年07月26日