**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 | 2025-8-18 | 发布版本 | 王予婷 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[管理评审报告 1](#_Toc15897)

[文档信息 2](#_Toc13427)

[1. 审核目的 4](#_Toc22916)

[2. 审核依据 4](#_Toc27624)

[3. 参会人员 4](#_Toc8744)

[4. 评审主要步骤 4](#_Toc8340)

[5. 评审内容 4](#_Toc17783)

[6. 评审结论 5](#_Toc11078)

**1. 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。

**2. 审核依据**

1. ITSS.1—2015 《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

**3. 参会人员**

总经理、管理者代表及各部门负责人

**4. 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、各组体系实施情况、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

预防措施的执行情况；

4、总经理对管理评审报告进行审批。

**5. 评审内容**

1 、 2025年 6月运维能力体系内审结果

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

**6. 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：

1 、**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。

**2 、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。

**3、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。

**4、客户投诉情况评审**

暂无接受到任何有效投诉事件。

**5、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：宫海亭 审核人：张仲全

时间： 2025 年 08月 18 日 时间： 2025 年 08 月 18 日