**文件编号：ITSS-04-01-01**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

内部审核管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:孙文 | 编制时间:2025.01.08 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.01.08 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.01.08 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.01.08 | V1.0 | 新建文档 | 孙文 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc1104)

[内部审核管理制度 1](#_Toc3013)

[1. 目的 4](#_Toc18380)

[2. 原则 4](#_Toc28149)

[3. 适用范围 4](#_Toc14444)

[4. 岗位职责 4](#_Toc32544)

[4.1. 总经理 4](#_Toc25065)

[4.2. 质量部 4](#_Toc22859)

[4.3. 其他运维部门 4](#_Toc1695)

[5. 内部审核工作流程 5](#_Toc11303)

[5.1. 内部审核策划 5](#_Toc15154)

[5.2. 内部审核实施 5](#_Toc13975)

[5.3. 纠正措施与跟踪实施 6](#_Toc5252)

[6. 附则 7](#_Toc27994)

[7. 附件 7](#_Toc8758)

[8. 记录 7](#_Toc16381)

目的

审核ITSS运维服务能力管理体系所涉及部门开展的活动及其结果是否符合要求，确保ITSS运维服务能力管理体系持续有效地运行及改进提供有效依据。

原则

ITSS内部审核应遵循系统性、客观性和改进性三大核心原则。审核工作需基于事实证据，通过独立、公正的评估，全面检查运维服务管理体系中各项过程、活动与ITSS标准及公司自身要求的符合性；审核过程本身应做到计划周密、程序规范，确保覆盖所有关键环节和相关部门，从而准确识别体系运行中的优势与待改进点，并将审核结果作为管理评审和持续优化的重要输入，最终推动服务能力和管理成熟度的螺旋式提升。

适用范围

本制度适用于对ITSS运维服务能力管理体系内部审核的管理。

岗位职责

总经理

负责年度ITSS 运维服务能力管理体系内部审核工作计划的批准及协调工作。

质量部

质量部负责制定ITSS运维服务能力管理体系内部审核工作计划，组织体系内部审核及跟踪、验证，保存相关记录。

其他运维部门

配合完成内审工作，提交内审材料。

内部审核工作流程

内部审核策划

由质量部组织实施内部审核，内部审核活动每年不少于一次。在公司产品结构有重大调整、体系要素或组织机构有较大变动时，适当增加内审次数并考虑前几次审核所发现的问题。

1. 每次内部审核实施前由质量部制定《内部审核计划》，经总经理批准后实施《内部审核计划》的内容：
2. 受审核的部门、审核的目的、范围、 日期；
3. 审核依据的文件；
4. 审核的主要项目及时间安排；
5. 审核员分工。
6. 审核组由熟悉运维服务过程的人员及工程师组成。审核组长负责审核的具体组织工作，并根据审核计划适当地分工，以确保审核过程的客观性和公正性。
7. 由审核组长组织审核组成员制定审核专用文件：
8. 内部审核检查表；
9. 内部审核计划；
10. 不合格报告（审核过程中输出）；
11. 由审核组准备好审核所依据的文件，至少在审核活动实施前一星期发出本次《内部审核计划》通知相关受审核部门。
12. 受审核部门收到《内部审核计划》以后，如果对审核日期和审核的主要项目有异议，可在审核活动启动前与审核组协商调整《内部审核计划》。受审核部门要确定审核过程中的陪同人员并作好必要的准备工作。

内部审核实施

1. 首次会议：
2. 参加会议人员：公司领导、内审组成员及各部门负责人，与会者签到，审核组长主持会议；
3. 会议内容：由组长介绍审核目的、范围、依据、方式、组员和内审日程安排及有关事项。
4. 审核组应按《内部审核计划》实施审核活动，审核的具体内容按照《内部审核检查表》进行。审核员通过交谈、查阅文件、检查现场、收集证据等手段检查体系运行情况。
5. 审核过程发现问题应当场由该项工作负责人确认，并及时填写《内审不合格报告》以保证不合格项能完全被理解，有利于纠正。《内审不合格报告》应交于相关被审核部门进行纠正实施。
6. 审核结束由审核组长或其授权的审核员编写《内部审核报告》，审核组长确认后签字，报送总经理审批。并组织受审核部门负责人及相关人员、审核组成员召开会议，报告审核结果。

审核报告发放的范围：

1. 总经理；
2. 质量部；
3. 受审核部门；
4. 《内部审核报告》作为管理评审的输入之一。内部审核中产生的全部记录由质量部保存。
5. 末次会议：
6. 参加人员：公司领导、内审组成员和各部门领导，与会者签到，审核组长主持会议。
7. 会议内容：内审组长重申审核目的，宣读该不合格报告，宣读 《内部审核报告》，提出完成纠正措施的要求和日期。
8. 由质量部发放《内部审核报告》到相关部门，本次内审结果作为管理评审的输入。

纠正措施与跟踪实施

1. 不符合项的责任部门收到《内审不合格报告》后，必须尽快调查产生该不符合项的原因，按要求制定纠正措施及预计完成时间记入《内审不合格报告》，经部门领导审核后提交审核员确认，并得到总经理审批后完成纠正实施工作。
2. 不符合项的责任部门按制定的完成计划和纠正措施认真实施，并将实施结果记入《内审不合格报告》
3. 审核组根据纠正措施的实施计划跟踪并验证其有效性，将检查结果记入《内审不合格报告》

附则

1. 本制度最终解释权和修订权归质量部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

附件

无。

记录

《内部审核计划》

《内部审核检查表》

《内部审核报告》

《内审不合格报告》

《内审首(末)次会议签到表》