**文件编号：ITSS-04-01-02**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

管理评审管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 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](#_Toc9879)

[管理评审管理制度 1](#_Toc29883)

[1. 目的 4](#_Toc22530)

[2. 原则 4](#_Toc11397)

[3. 适用范围 4](#_Toc15783)

[4. 岗位职责 4](#_Toc302)

[4.1. 总经理 4](#_Toc10502)

[4.2. 质量部 4](#_Toc5290)

[4.3. 其他运维部门 4](#_Toc14569)

[5. 管理评审工作流程 5](#_Toc9372)

[5.1. 管理评审计划 5](#_Toc28259)

[5.2. 管理评审输入 5](#_Toc26588)

[5.3. 管理评审准备 6](#_Toc16055)

[5.4. 管理评审会议 6](#_Toc22853)

[5.5. 管理评审输出 6](#_Toc12653)

[5.6. 改进、纠正和预防措施的实施和验证 6](#_Toc25072)

[6. 附则 7](#_Toc21539)

[7. 附件 7](#_Toc9796)

[8. 记录 7](#_Toc23008)

目的

对公司ITSS运维服务能力管理体系的适宜性、充分性和有效性进行评审，使公司ITSS 运维服务能力管理体系不断地完善并持续有效运行，满足公司服务策略要求，实现公司信息技术服务管理目标。

原则

应遵循以战略为导向、以数据为基础、以改进为核心的原则。评审活动需由最高管理层主导，基于内部审核、绩效指标、客户反馈等客观证据，全面系统地评估现有管理体系对战略目标的支撑效力与持续适宜性；评审过程应注重实效，确保输出明确的改进决策和资源调整方案，并建立跟踪机制以验证措施落地效果，从而驱动管理体系和服务能力的持续优化。

适用范围

适用于公司 ITSS运维服务能力管理体系（包括运维服务方针和目标）运行情况进行的管理评审。

岗位职责

总经理

负责主持管理评审，并批准《管理评审计划》和《管理评审报告》。

质量部

负责编制《管理评审计划》和《管理评审报告》。

责评审中的具体工作和评审资料的收集，整理和归档。

其他运维部门

相关部门的负责人需准备和提交评审公司所需的资料，参加评审，并负责落实评审工作中提出的改进措施的实施

管理评审工作流程

管理评审计划

公司的管理评审活动每年至少进行一次，但可根据内部质量审核的结果进行，也可根据需要安排。

每次管理评审之前，由质量部负责编制《管理评审计划》，报管理者代表审批，计划的内容主要包括：

1. 评审目的；
2. 评审内容；
3. 接受评审部门；
4. 评审前应准备的工作和有关文件；
5. 参加评审的部门及人员。

因发生特殊情况或变化，管理者代表可适时安排管理评审活动。特殊情况或变化是指：

1. 公司组织结构、产品（或服务）范围、资源配置等发生重大变化；
2. 社会环境、市场需求发生重大变化；
3. 产品（或服务）质量发生重大变化或出现顾客严重投诉或投诉连续发生；
4. 即将进行第二、三方审核或法律、法规规定的审核；
5. 内部质量审核中发现严重不合格。

管理评审输入

管理评审输入应包括以下方面的信息：

1. ITSS运维服务能力管理体系运行情况；
2. 目标、指标的适用性和执行情况；
3. 服务过程的实施情况；
4. 内/外部审核的结果；
5. 顾客反馈的信息，包括满意程度测量结果及顾客沟通的结果等；
6. 业绩与符合性；
7. 预防和纠正措施的状况；
8. 以往管理评审的措施实施状况；
9. 任何可能影响体系变更的因素；
10. 改进的机会。

管理评审准备

1. 质量部按策划的要求收集评审输入信息后，进行综合分析整理、列出需评审的全部议题，形成《管理评审计划》由总经理批准，提前送至有关部门和有关人员。
2. 质量部负责整理本次评审的计划和有关资料。

管理评审会议

管理评审会议由总经理主持，各部门负责人对评审输入做出评价，对于存在或潜在的不合格项提出改进措施，确定责任部门（或人）和整改时间，对所涉及的评审内容做出结论（包括进一步调查、验证等）。

管理评审输出

管理评审的输出应包括以下方面有关的措施：

1. 对体系适宜性、充分性和有效性的总体评价和需要改进的地方；
2. 目标、指标适宜性的评价及完成情况；
3. 人员、技术、资源、过程的需求改进；
4. 改进的建议。

质量部根据管理评审输出的要求进行总结，编写《管理评审报告》，交管理者代表审批，总经理批准后并发至相应部门，由质量部负责监控执行。

改进、纠正和预防措施的实施和验证

对管理评审中出现的不合格项、待改进项，由质量部根据《管理评审报告》填写《纠正和预防措施处理单》，责任部门根据要求制定实施纠正和预防的措施及计划，并落实整改。

质量部对纠正和预防措施的实施进行跟踪，监督验证，并将跟踪验证情况记入《纠正和预防措施处理单》。

考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标度量项** | **计算公式** | **指标要求** | **频率** |
| 管理审的次数 | 统计管理评审报告记录文件的次数 | 1次 | 每年 |

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

《管理评审计划》

《会议签到表》

《管理评审报告》

《纠正和预防措施处理单》