

北京星河千帆科技有限公司管理评审报告

编号：ITSS-04-02-03

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评审目的 | 对本公司建立的 ITSS 运维服务能力管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，最终实现公司 ITSS 运维服务能力管理体系的持续改进。 | | |
| 主持人 | 武太瑞 | 评审时间 | 2025 年 6 月 23 日 |
| 评审方式 | 集中会议讨论 | 评审地点 | 会议室 |
| 参加评审人员 | 罗荣辉、邢 云、曹明宵、安 贞、张龙超 | | |
| 主要评审内容：  a. ITSS 运维服务能力管理体系运行情况  b. 目标、指标的适用性和执行情况  c. 服务过程的实施情况。  d. 内、外部审核的结果  e. 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  f. 业绩与符合性  g. 预防和纠正措施的状况  h. 以前评审所确定的措施的实施情况  i. 任何可能影响体系变更的因素  j. 改进的建议 | | | |
| 评审意见：  1、 自建立 ITSS 运维服务能力管理体系运行以来，经过内审和管理评审及体系方面的完善，肯定了 ITSS 运维服务能力管理体系的正确性， 目标已经基本达成，各方面运作都有较好效果，总体运行情况良好。  2、公司制定的 ITSS 运维服务能力管理体系方针包含了本公司维护服务工作总方向、原则，同时涵盖了业务和法律法规的要求，以及合同中的安全义务等，经评审大家一致认为是适宜的。各部门均能达到公司制定的维护服务目标，见《2025 年 1-6 月运维服务KPI 指标体系跟踪表》。  3、公司承接运维服务项目，公司领导对运维工作寄予厚望，并提出了认真完善服务水平 | | | |



|  |
| --- |
| 的方针。在服务过程中严格按照这一要求，以保障公司的发展，对用户负责的精神，把“ 品质第一，服务至上 ”的原则贯穿于日常工作的各个环节之中。使本运维期过程中的客户满意度有了非常显著的提高，多次获得了用户的认可。  4、ITSS 运维服务能力管理体系运行以来，管理及监督人员开展了有效的工作，监督管理工作有明显成效。2025 年6 月 14-15 日由质量负责人组织成立的内审组在各部门人员配合下，按内部审核实施计划安排，采用面谈、现场观察、抽查运维体系文件及记录等方法，对人员、资源、技术、过程等进行了认真细致的检查。审核组审核了总经理、项目部、技术部、行政部、运维部的运维体系各个环节，覆盖了本公司所有管理活动和技术活动，审核中共发现有 1 项不符合项，均为实施性不符合。发现的不符合项已向有关部门指明，并由他们确认，这些问题均已得到了纠正，纠正措施执行情况良好。  5、ITSS 运维服务能力管理体系实施到现在，无顾客投诉；顾客满意度调查统计结果97.3分，达到公司制定的目标值。  6、在交付上全部能及时按 SLA 规定的时间服务，确保能及时服务客户，没产生影响客户规定使用现象，全部满足客户的要求。致使公司的客户数量逐渐增大，服务的改进也有了新的突破，为提高服务不断升级公司运维工具产品。  7、建立 ITSS 运维服务能力管理体系以来，主要针对过程和服务的实现程度、内部审核结果由项目部和运维部进行纠正和预防措施的实施和监督。及时改进运行维护服务能力管理过程中的不足，持续提升运行维护服务能力。从目前的实施情况看，通过对不符合项的行为进行总结分析，对未达成的指标进行调查分析，根据分析结果确定改进措施，制定服务能力改进计划从而达到提升运行维护服务能力的目的。  8、各部门，特别是运维部应密切关注运维行业动态和政府政策、客户对服务要求等方面的综合信息，以适应不断扩张的运维市场，以高质量的服务赢得行业客户的认可，从而提升公司在运维市场的影响力。 |
| 会议做出以下决议：  1、现行实施的 ITSS 运维服务能力管理体系文件是本公司运维体系运行的唯一的指导性文件。  2、各部门和全体员工都必须按照体系文件的规定，指导、约束自己的行为，履行自己的 |



|  |
| --- |
| 岗位职责；应注意利用质控、审核、能力验证等手段，不断确定持续改进的措施，实现本公司的运维方针和目标。  3、总经理应带领全体员工积极营造创建良好办公环境和氛围，保证 ITSS 运维服务能力管理体系的有效运行。  4、项目部负责人负责组织编写本次管理评审报告。经最高管理者批准后监督执行，资料管理员负责整理本次管理评审记录并存档。  5、管理评审报告分发范围：各部门负责人和本公司管理层。 |
| 对今后工作的改进要求：  1、应不断提高公司全员的服务质量意识，保证 ITSS 运维服务能力管理体系的有效运行和持续改进，提高体系文件的运行效率。  2、加强对 ITSS 运维服务能力管理体系文件的宣贯和学习，讲究方式，提高效率；加强对相关法律法规的学习，加大对新上岗人员的培训和监督，确保他们具有与其所承担任务相适应的工作能力。  3、进一步加强公司内部管理，不断提高公司的管理水平。  4、加强对预防措施学习，重视投诉意见的收集，加强对投诉的分析、处理能力，增强重点项目、重点客户的关注程度。 |
| 评审结论：  通过各部门对 ITSS 运维服务能力管理体系运行情况的汇报， 以及对各个问题的具体讨论情况来看，认为公司的 ITSS 运维服务能力管理体系现状对变化的内、外部环境具备了一定的适宜性，在运行过程中起到了良好的效果和指导作用，证明体系运行是充分、有效的。希望公司全体员工继续努力，实现公司 ITSS 运维服务能力管理体系得到持续改进。  通过进行验证，我们认为公司运行的 ITSS 运维服务能力管理体系是适宜、充分、有效的，符合《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》三级要求。 |

编制/时间：邢 云 2025.06.24 批准/时间：武太瑞 2025.06.24