**文件编号：ITSS-04-02-04**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

内部审核报告

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:孙文 | 编制时间:2025.08.16 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.08.16 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.08.16 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.08.16 | 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](#_Toc22162)

[内部审核报告 1](#_Toc18950)

[1. 目的 4](#_Toc28305)

[2. 原则 4](#_Toc21293)

[3. 适用范围 4](#_Toc471)

[4. 内部审核实施情况总结 4](#_Toc9930)

[4.1. 审核安排 4](#_Toc4552)

[4.2. 审核组成员 4](#_Toc15677)

[4.3. 结论 4](#_Toc18369)

[5. 附则 5](#_Toc19195)

[6. 附件 5](#_Toc15533)

[7. 记录 5](#_Toc2661)

目的

1. 为检查公司ITSS运维服务能力管理体系是否符合《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》标准并有效运行，不断自我完善。
2. 验证运维服务管理是否符合本公司运维体系文件的规定，确保体系正常运行；
3. 检查本公司运维服务体系是否得到有效实施和保持。

原则

1. 以事实为依据，以标准为准绳，避免主观臆断和个人偏见

适用范围

运维服务相关部门，包括：管理层、人力部、运维部、研发部、质量部、采购部。

内部审核实施情况总结

审核安排

1. 时间安排：2025.8.15-2025.8.16
2. 地点安排：公司会议室
3. 首次会议：2025.8.15 9:30
4. 末次会议：2025.8.16 16:30-17:00

审核组成员

组长：陈姝羽

组员：毛彦超、田力、王琼、孙文、王钰轩

结论

审核组经过2天的审核，对运维体系的运行的实际情况所涉及到的部门的职责进行了全面的审核，在各部门的大力支持和配合下，按计划完成了本次审核。

本次内审共发现1处不符合项，发生在运维部，于2025年8月16日下午召开末次会议，向公司管理者代表和受审部门陈述了审核过程及基本情况，宣读了《内部审核不合格报告》，并提出了纠正措施制定、实施的完成时间。整个内审过程，得到了公司领导和各部门的高度重视和密切配合，使审核工作顺利开展，达到了预期的目的。

通过此次内部审核，我们有效地验证了公司依据ITSS标准建立的运维服务能力管理体系不仅在文件层面得到落实，更在实际运行中取得了基本有效的成果，这充分肯定了现行管理模式的正确性与执行力。审核过程同时反映出公司管理层在贯标工作中的积极投入和以身作则，成功引领了全体员工的广泛参与，为培育良好的质量文化奠定了基础。更重要的是，内审作为一种高效的“管理体检”，精准地揭示了我们在文件学习、过程细节控制及客户满意度管理等环节存在的提升空间，这些发现并非否定成绩，而是为我们指明了持续改进的清晰路径和具体方向，确保了管理体系能够不断优化、螺旋上升，真正发挥了内审作为组织自我完善核心驱动力的价值。

附则

1. GB/T 28827.1-2022《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》；
2. GB/T 28827.2-2012《信息技术服务 运行维护 第 2 部分:交付规范》；
3. 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》；
4. ITSS运维服务能力管理体系文件；
5. T/CESA 1299—2023《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》；
6. 《服务级别协议》；
7. 相关的法律法规要求。

附件

《内部审核不符合报告》

《2025年内部审核计划》

记录