**文件编号：ITSS-04-02-0-09**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

运维服务质量管理报告

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:孙文 | 编制时间:2025.08.25 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.08.25 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.08.25 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.08.25 | 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](#_Toc25363)

[运维服务质量管理报告 1](#_Toc3070)

[1. 运维服务质量管理报告 4](#_Toc15082)

[1.1. 运维服务能力体系内部审核 4](#_Toc7502)

[1.2. 运维服务能力管理体系管理评审 4](#_Toc9242)

[1.3. 客户满意度调查与分析 5](#_Toc21375)

[1.4. 服务质量改进 5](#_Toc20709)

运维服务质量管理报告

运维服务能力体系内部审核

经过八个月的实施运行，2025年8月15-16日，根据运维服务质量管理计划的安排，质量部牵头组织了运维服务能力的内审活动。内审的对象主要是日常进行运维工作的运维部、质量部、人力部、研发部和采购部，通过运维服务活动及结果的审核，目的是为了确定运维服务活动是否符合调整后的运维体系要求。

通过对具体工作的过程记录的检查、具体人员的访谈结果，可以看出公司的运维服务过程基本得到了有效地实施，运维服务人员储备、技术研发按预期计划有序开展，服务知识、服务台、服务数据等资源能满足运维服务要求。运维服务的规范性有了较大提高，服务得到客户肯定，客户满意度增强。

审核共发现1份不合格项，为一般性的不合格，已得到了整改。

运维服务能力管理体系管理评审

在实施运行中，所有员工根据日常工作情况，对调整后的体系提出了改进建议。各审核专员也通过对各项目的日常工作检查，发现了改进需求。2025年8月20日公司组织并实施了运维服务能力管理评审，从人员、资源、过程、技术、应急、交付及运维服务体系实施结果等方面对运维服务能力进行了全面的分析和评审。根据公司的《运维服务能力指标体系》要求，审核了各指标的符合情况，各部门的工作都能够实现指标要求。对于内审中发现的问题，进一步明确了整改的责任部门及整改方式。

通过评审，与会人员一致认为调整后的运维服务管理体系运行基本正常，能适应公司的实际工作情况，对提高运维服务质量起到了积极的作用。在接下来的工作中，应该继续加强对员工的技能和工作流程的培训，同时运维部应该加强运维体系的日常监督工作。

客户满意度调查与分析

根据统计，客户均对本公司的整体形象评价为非常满意程度；我公司本次客户满意度为 97.4分，达到公司制定的客户满意度≥95.5分的目标值。

服务质量改进

针对内部审核发现的不符合项，有计划性的进行培训。针对客户提出的改进意见积极归纳总结。