

青岛慧海联创信息技术有限公司内部审核计划

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 审 核 目 的 | 为检查公司 ITSS 运维服务能力管理体系是否符合GB/T 28827.1-2022《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。 | | | | | |
| 审 核 范 围 | 公司 ITSS 运维服务能力管理体系涉及到的所有部门和过程。 | | | | | |
| 审 核 依 据 | 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。 | | | | | |
| 审 核 时 间 | 2025 年 7 月 24-25 日  首次会议时间：2025 年 7 月 24 日 9 时  末次会议时间：2025 年 7 月 25 日 17 时 30 分 | | | | | |
| 审 核 组 | 组长：李琳  组员：肖容斐、宫海亭、孙人杰 | | | | | |
| 审 核 要 求 | 1、公司领导、被审核方有关人员按时参加首、末次会议。  2、被审核方有关人员按照审核日程安排，在本岗位等候。 | | | | | |
| 编制 |  | 隋嘉宾 2025.7.22 | 审核 | 李琳 2025.7.22 | 批准 | 张仲全 2025.7.22 |



审 核 日 程 表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 时 间 | 审核部门及标准条款 | | 审核员分工 |
| 07月24日 | 9：00—9：30 | 首次会议（公司会议室） | | 全 体 |
| 9:30-17:00 | 人力资源部 | 7.3.1 人员能力策划、7.3.2 岗位结构、7.3.3人员储备、7.3.4 人员培训、7.3.5 绩效管理 | 孙人杰 |
| 9:30-17:00 | 质量中心、运维服务部 | 7.1.1 能力策划、7.1.2 能力实施、7.1.3 能力检查、7.1.4 能力改进  7.2.1 质量策划、7.2.2 质量评测、7.2.3 质量改进 | 肖容斐 |
| 9:30-17:00 | 研发中心 | 7.5.1 技术管理、7.5.2 技术研发、7.5.3 技术应用 | 郑永伟 |
| 07月25日 | 9:30-17:00 | 运维服务部 | 7.6.1 运行维护工具、7.6.2 服务台、7.6.4 最终软件库、7.6.5 服务数据、7.6.6 服务知识 | 孙人杰 |
| 9:30-17:00 | 运维服务部 | 7.7.1 交付策划、7.7.2 交付实施、7.7.3 交付检查、7.7.4 交付改进、7.7.5 例行操作、 7.7.6 响应支持、7.8.1 应急组织与制度、  7.8.2 应急预案、7.8.3 应急处置、7.8.4 应急总结与改进 | 宫海亭 |
|  | 7.6.3 备件库 不适用 | |  |
| 9:30-17:00 | 运维服务部 | 7.4.1 过程框架设计、7.4.2 服务级别管理、  7.4.3 服务报告管理、7.4.4 事件管理、7.4.5问题管理、7.4.6 变更管理、7.4.7 发布管理、  7.4.8 配置管理、7.4.9 服务可用性和连续性管理、7.4.10 系统容量管理、7.4.11 信息安全管理 | 李琳 |
| 17：00—17：30 | 审核组内部会议 | | 全 体 |



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 17：30—18：00 | 末次会议（公司会议室） | 全 体 |