



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

运维服务内审报告

(TFDL-ITSS-07-01-05)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司



国家电网
STATE GRID

国网湖南省电力有限公司
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	杨洁	2023. 1. 17	吴艳	2023. 1. 17	张远明	2023. 1. 17	新建



国家电网
STATE GRID

国网湖南省电力有限公司
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED



一、审核目的：确保体系的符合性和有效性，并得到持续改进。

二、审核范围：

公司 ITSS 体系标准覆盖的相关部门及活动

三、审核依据：

《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》三级

《年度运维服务能力指标体系》

公司 ITSS 管理制度及相关制度

相适用的法律法规等

四、审核日期：

时间安排：2023 年 1 月 11 日至 2023 年 1 月 12 日

五、审核组成员

内审组长：吴艳

部门：通信部、信息部、综合管理部（质量管理组、物资管理组）、营销部、总经部、研发部

审核组员：A 组 许莹、罗超 B 组 李彦、周丽 C 组 卢肖依、胡刚

六、审核过程综述：

我公司于 2023 年 1 月 11 日 至 2023 年 1 月 12 日由综合管理部质量管理组组织审核成员对本公司运维服务管理体系运行进行内部审核，对本公司的所有涉及运维的各相关部门进行现场抽查及采取验证的方式。

通过此次公司内部审核，各相关部门和个人能认真对待、积极配合，内审过程实施顺利，取证较为全面、客观。在审核过程中发现 1 项不合格项：

现场检查信息部<国网湖南信通公司 2022 年桌面设备运维服务项目>，未见 10 月《沟通记录》，不符合 ITSS 通用要求的 5.3b 的要求，建立与需方有效的沟通渠道，如定期访谈、邮件等；

七、不合格项统计与分析（包括：数量、严重程度、特定部门优缺点、特定要素执行



情况、存在的主要问题等）：

根据相关审核条款审核组共发现 1 项不合格项，属一般不合格，有 0 项严重不合格。

八、纠正措施和整改期限：

针对此次内审不合格项，要求在五个工作日内整改完成，并做了以下措施：

1. 要求运维工程师在五日内补充《沟通记录》，按审批流程经批准后，发送客户；
2. 信息部与综合管理部质量管理组共同完成体系文件的培训，主要针对《客户沟通管理制度》

九、对质量管理体系的评价（包括：文件体系与标准的符合程度、实施效果、发现和改进体系运行的机制及措施等）：

通过此次审核，证明公司的运维管理体系运作良好，符合年度运维管理规划，各项指标体系合理，符合公司的实际运行情况。同时证明本公司的运维体系对内外部环境具备一定的适宜性，现有的组织结构、资源配置、指标体系被证明是充分的，有效的。希望全体员工齐心协力、再接再厉，为实现公司的质量目标努力。

十、结论：

此次内审是我公司以 ITSS 通用标准及本公司运维管理制度，根据运维能力管理计划，截止 2022 年 12 月 31 日运维服务管理体系运行情况内审。就审核结果来看，运维体系得到了有效实施，公司运维服务体系能达到 ITSS 通用标准要求，且公司的运维管理体系符合公司的运维能力管理计划，运行实施保持了适宜性、有效性。综合管理部质量管理组在内审中的不合格项已经监督过程的整改，并已经完成更新。

编制人：许莹

审批人：吴艳