



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

# 运维服务管理评审计划

(文件编号: TFDL-ITSS-07-02-01)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司



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. 18	吴艳	2023. 1. 18	张远明	2023. 1. 18	新建



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

## 运维服务管理评审计划

### 一、评审目的：

评价公司运维管理体系的适宜性、充分性、有效性，识别改进和变更需求，实现公司运维服务体系的持续改进。

### 二、评审依据：

1. 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》三级
2. 公司《运维服务管理评审程序》；
3. 公司《年度运维服务能力指标体系》；
4. 客户、员工及管理层的期望；
5. 内部管理体系审核的结果；
6. 内外部环境变化及对持续改进的承诺；
7. 相适用的法律法规。

### 三、评审形式：

采用会议评审的形式，对评审的内容进行讨论、分析、评价，最后确认结果并形成管理评审报告。

### 四、评审时间及地点：

时间：2023年1月30日

地点：公司第二会议室

### 五、参加评审部门（人员）：

会议主持：总经理 张远明

体系覆盖部门负责人：吴艳、李皓朴、卢肖依、李彦、周丽、胡刚、杨洁等

### 六、管理评审计划输入的准备（各部门需准备资料，包括口头发言和建议）：

- (1) 公司各项管理目标（指标）的实现情况；



湖南同飞  
HUNAN TONGFEI

湖南同飞电力调度信息有限责任公司

- (2) 运维服务的评价选择及履约状况;
- (3) 对各职能部门管理活动监督检查情况的综合分析;
- (4) 内部和外部管理体系审核结果(包括审核中发现的不符合项及分布情况);
- (5) 上次管理评审提出改进措施的落实情况;
- (6) 可能影响管理体系的变更情况以及改进建议等;
- (7) 综合管理部质量管理组其他相关信息的收集、分析和利用等。
- (8) 运维服务的符合性(满足运维有关方、法律法规及公司自身要求的符合性),包括质量创优活动等;
- (9) 对运维服务能力管理活动监督检查情况分析;
- (10) 运维服务质量的纠正措施和预防措施状况;
- (11) 运维服务有关方(顾客)对运维服务质量的满意程度,以及提高顾客满意的改进措施和实施情况、建议等。
- (12) 运维服务合同履约情况分析
- (13) 过程管理的符合性(满足运维相关方、法律法规及公司自身要求的符合性),包括质量创优活动等;
- (14) 对过程管理活动监控情况分析
- (15) 对知识库管理活动监控情况分析;
- (16) 对服务台管理活动监督检查情况分析;
- (17) 运维服务质量的纠正措施和预防措施状况;
- (18) 运维服务项目备品备件的采购或租赁管理管理情况,包括对供方的评价;
- (19) 备品备件采购的总结分析,包括对供方的评价选择和再评价情况;
- (20) 备品备件的库房管理进行监督检查的情况;
- (21) 备品备件采购和管理的其他相关信息的收集、分析和利用
- (22) 信息部软件开发组提供研发状况分析

## 七、管理评审输出:

包括与以下方面有关的决定与措施:

- (1) 管理方针和目标符合性的结论;
- (2) 为提高管理体系和过程的有效性的决定和措施;



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  
HUNAN TONGFEI

湖南同飞电力调度信息有限责任公司

- (3) 提高顾客满意度对运维服务质量改进决定和措施;
- (4) 改进运维服务绩效的决定和措施;
- (5) 管理体系各项资源配置的决定和措施;
- (6) 对管理体系持续的适宜性、充分性和有效性的总体评价。

## 八、评审准备工作要求:

部门根据《运维服务管理评审程序》及上述评审内容提纲要求准备管理评审总结及见证性材料。各部门将年度质量目标统计资料和内审结论于 2023 年 1 月 28 日前交综合管理部质量管理组。内审不符合项责任部门负责将近期整改情况和验证结论文件提交。

## 九、管理评审报告的完成日期:

相关报告评审会后一周之内形成管理评审报告，并下发实施。