

云南腾电科技有限公司

# 运维服务内审报告

## (YNTD-ITSS-0414)

编制人: 吴杰

编制时间: 2025.10.16

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.10.16

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.10.16

## 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	吴杰	2025.10.16	赵建中	2025.10.16	陆涛	2025.10.16	首次发布

## 1. 目的

1. 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。
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。

## 2. 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

## 3. 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。

## 4. 内部审核实施情况总结

### 4.1. 审核安排

1. 时间安排：2025.10.15-2025.10.16
2. 地点安排：公司会议室
3. 首次会议：2025.10.15 9:30
4. 末次会议：2025.10.16 16:30-17:00

### 4.2. 审核组成员

组长：赵建中

组员：谢广胜、吴杰、阮郑、马忠

### 4.3. 结论

本次内部审核共发现1项不符合项，涉及运维部。2025年10月16日下午召开的末次会议上，向公司管理者代表及受审部门汇报了审核情况，宣读了《内部审

核不合格报告》，并明确了纠正措施的制定与完成时限。整个审核过程得到公司领导与各部门的高度重视和密切配合，工作顺利推进，达成预期目标。

此次内审有效验证，公司依据ITSS标准建立的运维服务能力管理体系已得到有效落实并运行良好，充分证明了现行管理模式的有效性。审核也反映出公司管理层在贯标工作中积极投入、以身作则，带动了全员参与，为培育质量文化奠定了基础。更重要的是，内审作为一次“管理体检”，精准识别了在文件学习、过程精细化和客户满意度管理等环节的改进机会，为管理体系的持续优化与提升指明了具体方向，切实发挥了内部审核驱动自我完善的核心作用。

## 5. 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。

## 6. 附件

《内部审核不符合报告》

《2025年内部审核计划》

## 7. 记录

无