



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



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. 18	吴艳	2023. 1. 18	张远明	2023. 1. 18	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

## 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，实现公司运维服务管理体系的持续改进。

### 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；

- (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) 运维服务合同履行情况分析
- (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；

- (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。