

云南腾电科技有限公司

## 管理评审程序

(YNTD-ITSS-0402)

编制人: 吴杰

编制时间: 2025.01.07

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.01.07

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.01.07

## 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	2025.1.7	赵建中	2025.1.7	陆涛	2025.1.7	首次发布

## 目录

云南腾电科技有限公司 .....	1
管理评审程序 .....	1
( YNTD-ITSS-0402 ) .....	1
文件编制和变更履历 .....	2
1. 目的 .....	5
2. 适用范围 .....	5
3. 职责 .....	5
3.1. 总经理 .....	5
3.2. 管理者代表 .....	5
3.3. 质量部 .....	5
4. 内容与要求 .....	5
4.1. 管理评审频次 .....	5
4.2. 评审输入 .....	6
4.2.1. 评审计划与准备 .....	6
4.2.2. 管理体系运行基本情况报告 .....	6
4.2.3. 顾客满意综合分析报告 .....	6
4.2.4. 运维过程与资料管理报告 .....	7
4.2.5. 备品备件管理报告 .....	7
4.2.6. 运维人员管理工作总结报告 .....	7
4.2.7. 研发状况分析 .....	7
4.2.8. 管理评审会议 .....	7
4.3. 评审输出 .....	8
4.3.1. 输出内容与范围 .....	8
4.3.2. 输出报告编制与分发 .....	8
4.3.3. 后续纠正与改进措施 .....	8
4.4. 管理评审记录与持续改进 .....	8
5. KPI指标 .....	9
6. 相关文件 .....	9

7. 记录 .....	9
-------------	---

## **1. 目的**

评价管理体系，确保其持续的适宜性、充分性和有效性。包括评价改进的机会和管理体系变更的需要，包括方针和目标变更的需求。

## **2. 适用范围**

适用于公司运维服务管理体系评价。

## **3. 职责**

### **3.1. 总经理**

主持管理评审，对管理体系进行评价。

### **3.2. 管理者代表**

协助总经理进行管理评审的组织工作。

### **3.3. 质量部**

负责管理评审的会务工作，并保持管理评审记录。

## **4. 内容与要求**

### **4.1. 管理评审频次**

每年至少进行一次对管理体系的总结性评价。一般情况下，以公司年终总结会的形式进行。但出现下列情况之一时，追加评审。

1. 组织机构、资源配置发生重大变化；
2. 发生重大运维服务事故，顾客严重投诉；
3. 体系方针、目标的修改；
4. 内部或外部管理体系审核中发现严重不合格；

## **4.2. 评审输入**

### **4. 2. 1. 评审计划与准备**

管理者代表组织质量部编制《运维服务管理评审计划》，总经理批准后，质量部提前1周通知参加评审会议的人员。计划主要内容包括：评审会议的时间、地点、主持人、参加人、评审输入信息要求等。运维相关部门以书面形式向主管部门提供所需的资料或数据。

### **4. 2. 2. 管理体系运行基本情况报告**

质量部收集汇总各职能部门的相关信息，形成《管理体系运行基本情况报告》，主要内容包括：

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. 质量部其他相关信息的收集、分析和利用等。

### **4. 2. 3. 顾客满意综合分析报告**

服务台收集汇总各部门、质量部相关信息，形成《顾客满意综合分析报告》。主要内容包括：

1. 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；
2. 对运维服务能力管理活动监督检查情况分析；
3. 运维服务质量的纠正措施和预防措施状况；
4. 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。
5. 运维服务合同履约情况分析

#### **4.2.4. 运维过程与资料管理报告**

运维部、质量部收集汇总运维过程、资料管理情况，形成管理报告。主要内容包括：

1. 过程管理的符合性（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；
2. 对过程管理活动监控情况分析
3. 对服务知识管理活动监控情况分析；
4. 对服务台管理活动监督检查情况分析；
5. 运维服务质量的纠正措施和预防措施状况；

#### **4.2.5. 备品备件管理报告**

备件库收集汇总相关信息，提供《备品备件管理报告》，主要内容包括：

1. 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；
2. 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；
3. 备品备件库管理进行监督检查的情况；
4. 备品备件采购和管理的其他相关信息的收集、分析和利用

#### **4.2.6. 运维人员管理工作总结报告**

质量部收集汇总相关信息，提供《运维人员管理工作总结报告》

#### **4.2.7. 研发状况分析**

研发部提供研发状况分析。

#### **4.2.8. 管理评审会议**

管理评审以会议形式，由总经理主持。管理者代表，及公司全体领导、各部门负责人参加。

1. 各部门负责人向会议介绍专题报告内容；
2. 参会人员就评审输入内容予以评价，对相关报告进行审议，对公司管理方针、目标的适宜性，管理体系的适宜性、充分性和有效性做出评价；

3. 明确管理绩效，找出管理薄弱环节，提出改进方向和措施；
4. 总经理对管理体系评价做结论，对改进活动提出明确要求。

### **4.3. 评审输出**

#### **4.3.1. 输出内容与范围**

管理评审输出包括以下方面的有关决定和措施：

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。

#### **4.3.2. 输出报告编制与分发**

管理评审的输出形式为《运维服务管理评审报告》。质量部根据管理评审的结论，编制《运维服务管理评审报告》，经管理者代表审核、总经理批准后发至各部门。

#### **4.3.3. 后续纠正与改进措施**

根据评审中提出的不符合或待改进项目，由有关部门或人员进行纠正。必要时，制定纠正措施或预防措施。

### **4.4. 管理评审记录与持续改进**

质量部负责对改进、纠正或预防措施的实施情况跟踪检查和验证。验证结果由管理者代表向总经理报告。

质量部保持管理评审记录。

## 5. KPI指标

指标名称	计算方式	目标值	考核周期
管理评审次数	次数,进行评审的次数	≥1次	年度

## 6. 相关文件

《服务改进管理制度》

## 7. 记录

《运维服务管理评审计划》

《运维服务管理评审报告》