



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

管理评审程序

(TFDL-ITSS-07-02)

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 1



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	李皓朴	2016.12.3	罗喜军	2016.12.23	张远明	2017.1.1	首次发布
V1.1	李皓朴	2020.1.6	罗喜军	2020.1.8	张远明	2020.1.8	修 改
V1.2	杨 洁	2023.1.5	吴 艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修 改



目录

1、目的	4
2、适用范围	4
3、职责	4
4、内容与要求	4
4.1 管理评审频次	4
4.2 评审输入	5
4.3 评审输出	6
4.4 管理评审记录与持续改进	6
5、相关文件	7
6、记录	7

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 综合管理部质量管理组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 管理者代表组织综合管理部质量管理组编制《运维服务管理评审计划》，总经理批准后，综合管理部质量管理组提前 1 周通知参加评审会议的人员。计划主要包括：评审会议的时间、地点、主持人、参加人、评审输入信息要求等。各部门、综合管理部质量管理组以书面形式向主管部门提供所需的资料或数据。

4.2.2 综合管理部质量管理组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) 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。

4.2.3 服务台（信息部客服中心组）收集汇总各部门、综合管理部质量管理组相关信息，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；

(3) 对运维服务能力管理活动监督检查情况分析；

(4) 运维服务质量的纠正措施和预防措施状况；

(5) 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。

(6) 运维服务合同履行情况分析

4.2.4 通信部、信息部各运维小组收集汇总运维过程、资料管理情况，形成管理报告。主要包括：

(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) 对知识库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 综合管理部库房收集汇总相关信息,提供《备品备件管理报告》，主要包括：

(1) 运维服务项目备品备件的采购或租赁管理情况，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) 备品备件的库房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 综合管理部质量管理组收集汇总相关信息,提供《运维人员管理工作总结报告》

4.2.7 信息部软件开发组提供研发状况分析。

4.2.8 管理评审

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 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 管理评审的输出形式为《运维服务管理评审报告》。综合管理部质量管理

理组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 根据评审中提出的不符合或待改进项目，由有关责任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

综合管理部质量管理组负责对改进、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。

综合管理部质量管理组保持管理评审记录。

5、相关文件

《服务改进管理制度》

6、记录

《运维服务管理评审计划》

《运维服务管理评审报告》