



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

运维服务内审报告

(TFDL-ITSS-07-01-05)

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. 17	吴艳	2023. 1. 17	张远明	2023. 1. 17	新建



湖南同飞
HUNAN TONGFEI

湖南同飞电力调度信息有限责任公司

一、审核目的: 确保体系的符合性和有效性，并得到持续改进。

二、审核范围:

公司 ITSS 体系标准覆盖的相关部门及活动

三、审核依据:

《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》三级

《年度运维服务能力指标体系》

公司 ITSS 管理制度及相关制度

相适用的法律法规等

四、审核日期:

时间安排：2023 年 1 月 11 日至 2023 年 1 月 12 日

五、审核组成员

内审组长：吴艳

部门：通信部、信息部、综合管理部（质量管理组、物资管理组）、营销部、总经部、
研发部

审核组员：A 组 许莹、罗超 B 组 李彦、周丽 C 组 卢肖依、胡刚

六、审核过程综述:

我公司于 2023 年 1 月 11 日 至 2023 年 1 月 12 日由综合管理部质量管理组组织审核成
员对本公司运维服务体系运行进行内部审核，对本公司的所有涉及运维的各相关部门
进行现场抽查及采取验证的方式。

通过此次公司内部审核，各相关部门和个人能认真对待、积极配合，内审过程实施顺利，
取证较为全面、客观。在审核过程中发现 1 项不合格项：

现场检查信息部<国网湖南信通公司 2022 年桌面设备运维服务项目>，未见 10 月《沟通
记录》，不符合 ITSS 通用要求的 5.3b 的要求，建立与需方有效的沟通渠道，如定期访谈、
邮件等；

七、不合格项统计与分析（包括：数量、严重程度、特定部门优缺点、特定要素执行



国家电网
STATE GRID

国网湖南省电力有限公司
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED



情况、存在的主要问题等)：

根据相关审核条款审核组共发现 1 项不合格项，属一般不合格，有 0 项严重不合格。

八、纠正措施和整改期限：

针对此次内审不合格项，要求在五个工作日内整改完成，并做了以下措施：

1. 要求运维工程师在五内日补充《沟通记录》，按审批流程经批准后，发送客户；
2. 信息部与综合管理部质量管理组共同完成体系文件的培训，主要针对《客户沟通管理制度》

九、对质量管理体系的评价（包括：文件体系与标准的符合程度、实施效果、发现和改进体系运行的机制及措施等）：

通过此次审核，证明公司的运维管理体系运作良好，符合年度运维管理规划，各项指标体系合理，符合公司的实际运行情况。同时证明本公司的运维体系对内外部环境具备一定的适宜性，现有的组织结构、资源配置、指标体系被证明是充分的，有效的。希望全体员工齐心协力、再接再励，为实现公司的质量目标努力。

十、结论：

此次内审是我公司以 ITSS 通用标准及本公司运维管理制度，根据运维能力管理计划，截止 2022 年 12 月 31 日运维服务体系运行情况内审。就审核结果来看，运维体系得到了有效实施，公司运维服务体系能达到 ITSS 通用标准要求，且公司的运维管理体系符合公司的运维能力管理计划，运行实施保持了适宜性、有效性。综合管理部质量管理组在内审中的不合格项已经监督过程的整改，并已经完成更新。

编制人：许莹

审批人：吴艳