



2023年内审检查表

1. 内审检查表（管理要求）

表一：

被审核部门	总经部、营销部、通信部、信息部、综合管理部、研发部	审核员	A组、B组、C组	审核日期	2023.1.11	
标准	标准条款要求	成熟度要求		关键指标	检查结果记录	结论
GB/T28827.1-2012 5.2 策划	<p>a) 制定服务目录的管理流程,包括服务目录管理的相关角色和职责,明确服务目录管理流程与其他流程的关系,如SLA等;</p> <p>a) 根据自身业务定位和能力,服务目录应包括服务列表,列表层次结构需符合策划运行维护服务对象的服务GB/T29264-2012的要求;</p> <p>内容与要求,并形成服务目录;</p> <p>c) 服务目录应包括服务产品的详细描述内容,如服务名称、服务简介、服务目标,以及服务对象、服务内容、服务频度、服务时间、交付方式、交付成果等;</p> <p>d) 建立起服务目录与运维服务业务的关联关系。</p> <p>b) 依据组织的业务发展需要来建立组织结构和管理制度,支持服务目录的实施或实现;</p>	<p>三级要求:</p> <p>a) 制定服务目录的管理流程,包括服务目录管理的相关角色和职责,明确服务目录管理流程与其他流程的关系,如SLA等;</p> <p>a) 根据自身业务定位和能力,服务目录应包括服务列表,列表层次结构需符合策划运行维护服务对象的服务GB/T29264-2012的要求;</p> <p>内容与要求,并形成服务目录;</p> <p>c) 服务目录应包括服务产品的详细描述内容,如服务名称、服务简介、服务目标,以及服务对象、服务内容、服务频度、服务时间、交付方式、交付成果等;</p> <p>d) 建立起服务目录与运维服务业务的关联关系。</p> <p>b) 依据组织的业务发展需要来建立组织结构和管理制度,支持服务目录的实施或实现;</p>		<p>a) 服务目录与实际业务的匹配度;</p> <p>b) 服务目录与组织架构及岗位设置的匹配度;</p> <p>c) 与业务匹配的服务产品化过程;</p> <p>d) 将应急处置纳入服务策划和组织设置中;</p> <p>e) 服务策划覆盖的全面性,如服务交付策划、能力管理策划、质量管理策划。</p>		满足要求
		<p>三级要求:</p> <p>a) 运维服务团队相对独立,并建立运维管理制度;</p> <p>b) 服务目录有实施保障措施。</p>		<p>1、查见《服务目录管理程序》,明确了岗位设置及职责,流程清晰</p> <p>2、《组织级运维服务目录》,按照GB/T29264-2012的要求进行了层次搭建,并能与业务进行匹配。</p> <p>3、查见《运维服务能力管理计划》,从人力资源管理、资源、技术、过程和质量几方面着手对运维服务能力管理进行了计划。</p> <p>4、查见《运维服务管理指标体系》,能与实际业务进行匹配及具体量化标准。</p> <p>5、查见《运维服务管理制度》《运维服务质量目标达成情况跟踪统计表》涵盖了对运维服务相关部门的质量管理机制,形成了管理体系。</p>		



	c) 对人员、资源、技术和过程进行规划,建立相适应的指标体系和服务保障体系;	<p>三级要求:</p> <ul style="list-style-type: none">a) 组织应对组织级运维服务能力管理进行策划,围绕人员、资源、技术和过程四要素进行考虑,形成组织级运维服务能力管理计划;b) 组织应建立与能力策划相适应的能力指标体系;c) 建立能力管理计划和能力指标体系的考核方法及考核准则。		6、查见《内部审核程序》《内审实施计划》, 明确了一年一次的审核周期及审核办法。	
	d) 策划如何管理、审核并改进服务质量,建立内部审核评估机制。	<p>三级要求:</p> <ul style="list-style-type: none">a) 建立内部审核评估机制;b) 策划内部审核评估,明确审核评估团队及审核周期;c) 内部审核评估计划应覆盖运维业务相关部门及项目层。			
GB/T 28827.1-201 2 5.3 实施	a) 制定满足整体策划的实施计划, 并按计划实施; b) 建立与需方的沟通协调机制; c) 按照服务能力要求实施管理活动并记录, 确保服务能力管理和服务过程实施可追溯, 服务结果可计量或可评估; d) 提交满足质量要求的交付物。	<p>三级要求:</p> <ul style="list-style-type: none">a) 实施计划/方案应覆盖四要素, 包括具体的任务、责任人、日程安排以及预期的目标或结果;b) 管理实施记录以验证实施过程与实施计划的一致性;c) 识别与需方沟通的干系人;d) 建立与需方有效的沟通渠道, 如定期访谈、邮件等;e) 建立组织级与需方的沟通制度;f) 按照服务能力管理实施计划进行实施, 做好过程监督考核, 重点关注运维服务能力管理计划落实的相关记录;g) 能力管理过程中的交付物满足能力质量要求;h) 服务过程中的交付物满足服务质量要求;	a) 服务实施计划与实际执行情况的偏差; b) 服务实施过程的可追溯性。	1、查见《运维服务质量管理制度》《运维服务质量管理计划》, 从人力资源管理、资源、技术、过程和质量几方面着手对运维服务能力管理进行了计划。 2、查见《运维服务管理指标体系》, 能与实际业务进行匹配及具体量化标准。 3、查见《运维服务质量目标达成情况跟踪统计表》涵盖了对运维服务相关部门的质量管理机制, 形成了管理体系。 查《客户沟通管理制度》, 建立与客户有效的沟通渠道, 如访谈、会议、邮件等。 查《国网湖南信通公司2022年桌面设备运维服务项目》, 未见2022年10月的《沟通记录》, 不符合GB/T 28827.1-2012 5.3 实施 建立与需方有效的沟通渠道, 如定期访谈、邮件等;	一般不符合

表二:



被审核部门	综合管理部质量管理组	审核员	李彦	审核日期	2023.1.11	
标准	标准条款要求	成熟度要求		关键指标	检查结果记录	结论
GB/T 28827.1-2012 5.4 检查	<p>三级要求:</p> <p>a) 定期评审服务过程及相关管理体系，以确保服务能力的适宜性和有效性； b) 调查需方满意度，并对服务能力策划实施的结果进行统计分析； c) 检查各项指标达成情况。</p> <p>a) 组织定期评审，并保存评审记录，如评审检查表、服务过程及管理体系评审记录、内审记录等； b) 依据评审结果形成评审报告； c) 评审应覆盖全部运维服务业务。 d) 调查需方满意度，检查运维服务能力管理计划的实施效果； e) 制定客户满意度管理制度； f) 跟踪监督运维服务能力管理计划及实施计划执行情况，并保存跟踪监督记录及效果反馈； g) 满意度调查结果形成相关报告，内容应包括满意度指标、计算方法、分析结果等。 h) 检查能力指标体系中相关指标的落实情况，并保存记录；</p>		<p>a) 运维能力检查对服务交付的支撑作用和正面效果； b) 检查的计划性、全面性和有效性。</p>	<p>1、查见《管理评审程序》《管理评审报告》《管理评审计划》。 2、未进行客户满意度调查，未出现客户投诉。</p>		满足要求



		<p>三级要求:</p> <p>a) 建立运维服务能力管理改进机制； b) 运维服务能力管理改进机制至少包括改进流程、改进策略，以及对发现的问题和不符合项处理的相关制度； c) 运维服务能力管理计划的跟踪监督应与内审和管理评审相结合。</p> <p>a) 建立服务能力管理改进机制； b) 对不符合策划要求的行为进行总结分析； c) 对未达成的指标进行调查分析； d) 根据分析结果确定改进措施，制定服务能力改进计划。 d) 对不符合策划要求的行为进行总结分析； e) 对运维服务能力管理实施计划的执行有偏差的部分进行总结分析； f) 对不符合项进行总结分析； g) 有预防与纠正措施的记录。</p> <p>查见1份《内审不合格项报告表》，不符合项分别为：现场检查客服中心组服务记录，不符合ITSS通用要求的7.3c的要求，一条服务请求受理后，未进行客户回访记录。在综合管理部质量管理组的监督下都及时完成了改进，并形成了《内审不符合项纠正预防及改进记录》。</p> <p>满足要求</p>		
GB/T28827.1-2012 5.5 改进				



2. 内审检查表（人员要求）

被审核部门	总经理工作部	审核员	B组	审核日期:	2023. 1. 11
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标	检查结果记录	结论
GB/T 28827. 1-2012 6.2 人员管理	a) 人员储备 供方应建立运行维护服务相关的人员储备计划和机制，确保有足够的人员以满足与需方约定的当前和未来的运维业务需求。	三级要求： a) 制定人员储备管理文件及相关计划、 b) 制定工作交接规范，并保存人员变更记录； c) 人员储备机制及人员储备计划需满足当前运维业务要求； d) 具备足够的人员，并满足当前运维业务需求。	a) 核心人员储备率； b) 储备计划满足各过程和业务的程度； c) 人员培训支撑各过程和业务发展的程度； d) 人员绩效考核对提升服务质量的效果。	1、查人员储备管理制度，查见了《TFDL-ITSS-0602运维服务能力规划及2022年能力计划》、《TFDL-ITSS-009-06运维人员招聘计划》、《TFDL-ITSS-009-08运维人员招聘计划》、《TFDL-ITSS-009-11 工作交接规范》规定了储备人员管理办法； 后备储备按关键岗位人员1:1策略储备。 关键岗位人员主要是通信部经理、信息部经理、通信运维主管、客服主管、工程施工组长、信息运维主管、质量专员等人，关键岗位储备率100%； 2、已完成储备，均通过员工自荐、部门推荐，经总经理工作部对其学历、专业等背景考核合格，经公司经理办公会内部评审确定储备人选，总经理工作部发文公示。 3、总经理工作部负责按照各储备人员对应的储备岗位，为其制定专门的年度培训计划。运维服务部门完成了培训计划。	满足要求



		<p>三级要求:</p> <p>a) 制定培训管理制度、保存培训记录, 如培训需求、培训计划、培训课程体系及教材/课件、培训实施记录、培训效果评价;</p> <p>b) 培训体系或机制与运维业务相匹配;</p> <p>c) 识别各岗位、各级别培训要求, 制定培训计划, 培训内容包括管理、技术、操作及综合知识等;</p> <p>d) 建立培训绩效评价机制。</p>	<p>1、查《TFDL-ITSS-009-03 培训管理制度》2022年, 计划运维相关培训12场, 培训内容覆盖组织管理、技术、操作及综合知识、职称等培训;</p> <p>培训人员覆盖运维服务相关部门(通信部、信息部)等, 涉及管理、工具、技术、过程、可以支撑各过程及业务发展程度;</p> <p>2、对培训实现率、有效性进行总结、分析。</p>	满足要求
c) 绩效考核	供方应建立运行维护服务相关的绩效考核体系或机制, 并能够有效组织实施。	<p>三级要求:</p> <p>a) 制定绩效管理办法, 建立考核体系, 考核体系应与运维业务相匹配;</p> <p>b) 根据不同岗位制定具体的、差异化的考核指标;</p>	<p>6、建立了绩效考核体系, 对考核考位进行分类, 分管理岗、技术岗, 对不同岗位采用不同考核指标, 考核制度覆盖管理、工具、技术、过程、交付、应急响应等关键岗位;</p> <p>查《TFDL-ITSS-009-04 绩效管理制度》;</p> <p>绩效考核按季度进行, 按考核计划, 第1-4季度考核人数73人, 实际考核人数73人, 考核完成率100%;</p>	



GB/T 28827.1-2012 6.3 岗位结构	<p>a) 管理岗人员和职责为：</p> <ol style="list-style-type: none">1) 在运行维护服务中负责管理运行维护服务；2) 与需方建立顺畅的沟通渠道，准确地将需方的需求传递到运维团队；3) 规划、检查运行维护服务的各个过程，对运行维护服务的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。 <p>b) 技术支持岗人员和职责为：</p> <ol style="list-style-type: none">1) 在运行维护服务中负责技术支持的人员，包括网络、操作务系统、数据库、中间件、应用开发、硬件、集成、信息安全等方面的专业技术人员；2) 对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应，保障信息安全并对处理结果负责。 <p>c) 操作岗人员和职责为：</p> <ol style="list-style-type: none">1) 在运行维护服务中负责日常操作实施的人员；2) 根据规范和手册，执行运行维护服务各过程，并对其执行结果负责。	<p>三级要求：</p> <ul style="list-style-type: none">a) 具备完整的岗位职责说明；b) 岗位设置和要求与业务和服务目录相匹配；c) 岗位职责得到有效的执行；	<ul style="list-style-type: none">a) 岗位结构与业务的匹配度；b) 基于协同和效率的岗位设计；c) 岗位结构的定期评估优化。	<p>1、查《岗位职责说明》，查见岗位设置与公司业务、服务目录匹配，岗位职责齐全，岗位设计适宜，并规定了岗位间关联关系和协同职责；</p> <p>查《TFDL-ITSS-005-01组织架构及部门职责》，《TFDL-ITSS-004-01组织级运维服务目录》；</p>	满足要求
----------------------------------	--	--	--	--	------



GB/T 28827. 1-2012 6. 4 知识	a) 基础知识: 信息技术相关基础知识。 b) 专业知识: 从事运行维护服务所必备的知识, 应具有较为系统的内容体系和知识范围。如网络技术人员应具备网络专业整体的内容体系和知识; c) 综合知识: 与运行维护服务相关的企业和行业知识。	三级要求: a) 建立运维相关的知识体系或培训课程体系, 包括运维基础、针对运维对象的专业知识与行业知识; b) 知识体系应对不同类别和级别的岗位提出相应的知识要求。 c) 制定运维人员技能级别规范, 保存从业资格证书;		1、设立运维相关培训计划、培训计划包括培训时间、培训课程、培训讲师、培训对象等关键内容; 检查了《培训计划》。 2、查钟波人员管理记录, 查见建立了员工档案, 其中包括资质、专业技术证书清单, 对人员证书进行统一保管, 使用证书原件时, 做好收、发登记; 抽查通信部张闵的员工档案, 查见《湖南同飞电力调度信息有限责任公司员工档案管理办法》符合公司人员管理制度要求; 3、建立了人员档案、对人员转正、升职等保留相关记录, 归入人员档案, 人员外训做好登记, 形成人员成长记录;
GB/T 28827. 1-2012 6. 5 技能	a) 确定运行维护服务人员在运行维护服务中所必备的能力; b) 要求运行维护服务人员具备从事相关运行维护服务的资格; c) 特殊环境运行维护服务人员应具备相关资格。	d) 人员技能与服务目录匹配; e) 建立人员技能评价体系, 人员技能与岗位要求匹配, 保存技能评价记录; f) 建立人员履历、培训及其管理的相关制度;	4	维工程师钟波人员档案, 记录完整、有效, 查《湖南同飞电力调度信息有限责任公司员工花名册》, 记录完整、有效;
GB/T 28827. 1-2012 6. 6 经验	a) 运行维护服务人员应具备所从事运行维护服务活动的经验; b) 供方应具备一定的从事运行维护服务活动的经验。	g) 人员经验与业务需求匹配, 如项目人员分配, 岗位职责等		满足要求



3. 内审检查表（资源要求）

表一：

被审核部门	信息部	审核员	C组	审核日期	2023. 1. 12
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标	检查结果记录	结论
GB/T28827.1-2012 7.2 运维工具	a) 监控工具，对运行维护服务对象进行数据的采集和监控，评估可能导致运行维护服务对象故障的因素； b) 过程管理工具，按照商定的SLA管理运行维护服务的交付过程，过程管理工具宜包括日常运行维护管理、记录、测量、监督和评估等功能； c) 专用工具，根据服务要求配备的安全工具和用于特殊要求的工具。	三级要求： 使用运维工具对运维对象进行数据采集和监控，并重点关注以下方面： a) 自有运维工具有著作权登记证书或外购工具合同； b) 运维工具至少应具有对服务结果和过程进行分析的功能； c) 运维工具有操作手册，并对使用效果进行自评估，保存自评估报告； d) 工具应具备权限设置功能。	a) 运维工具对业的覆盖比率； b) 运维工具对运维各项指标能够实现数据提取、分析功能的比率； c) 运维工具实现情况和技术研发成果的匹配度； d) 运维工具在服务交付和服务管理中的应用情况。	查见《运维服务工具应用情况说明》和运维工具外购合同。技术研发对运维工具进行了二次开发，从而实现了运维工具在服务交付和服务管理过程中的良好应用。	满足要求



表二：

被审核部门	信息部客服中心组（服务台）	审核员	C组	审核日期	2023. 1. 12
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标	检查结果记录	结论
GB/T28827.1-2012 7.3 服务台	a) 设置专门的沟通渠道作为与需方的联络点，沟通渠道可以是热线电话、传真、网站、电子邮箱等； b) 设定专人负责服务请求的处理； c) 针对沟通渠道整合服务过程，建立管理制度，包括服务请求的接收、记录、跟踪和反馈等机制，以及日常工作的监督和考核。	三级要求： 建立、使用和管理服务台，并重点关注以下方面： a) 制定服务台的职能说明、服务台管理制度、服务流程、操作手册，并保存用户评价记录； b) 建立服务请求的流程，包括服务请求的操作规程、跟踪和反馈方法； c) 建立用户评价记录产生的流程、主要内容、评价结果与考核的关系； d) 监督管理服务台的日常工作。	a) 制定了服务台的管理规范，是服务交付管理流程的一部分。 b) 服务台能够从知识库系统获得必要的支持。包括常见问题处理方法。服务台管理规范等。 c) 制定了服务台的知识、技能和经验要求。设立了服务台培训课程。 d) 制定了服务台的绩效考核办法，并定期进行绩效考核。 e) 实现了服务台管理规范与服务交付流程、事件管理流程、服务级别管理流程等实现了集成。 f) 服务台工作，基于过程管理工具开展。 g) 服务台的设立和运行得到定期评估和改进。	查见《TFDL-ITSS-011-01 服务台管理制度》服务台的管理实现了与交付流程、事件管理流程、服务级别管理流程等的集成，运维工具上抽查了3个项目的服务台的客户回访率，均达到了100%。 查国网湖南信通公司2022年桌面设备运维服务，2022年11月份的定期回访客户回访记录。	满足要求



表三：

被审核部门	库房组	审核员	C组	审核日期	2023. 1. 12	
标准	标准条款要求	成熟度要求		关键指标	检查结果记录	结论
B/T28827.1-2012 7.4 备件库	<p>a) 备件响应方式和级别定义，能够满足SLA所约定的备件支持；</p> <p>b) 备件供应商管理：能够规范备件的采购过程，对供应商进行选择和评价；</p> <p>c) 备件出入库管理：能够对入库备件进行标识，规范备件的使用和核销，备件物品的帐务管理；</p> <p>d) 备件可用性管理：能够定期对备件状态进行检测，以确保其功能满足运行维护需求。</p>	<p>三级要求：</p> <p>根据服务目录及服务级别协议，对于其中明确要求提供备品备件的，应建立备件库，并要求：</p> <p>a) 制定备件库管理规范，包括：备件响应方式和级别定义、备品备件的数量和类型、类别与编码、存放环境，以上内容均能够满足SLA所要求的备件支持；</p> <p>b) 制定备件采购计划或方案，包括采购人员职责、采购流程、库存策略、紧急采购预案等。制定供应商管理制度，至少每年对供应商进行一次评估；</p> <p>c) 制定出入库制度，包括送货、验收、入库、出库等的流程，并实施，具有备件库存管理的记录或报告；</p> <p>d) 制定备件的检测、报废制度，能定期对备件状态进行检测，以确保其功能满足运维需求。对涉及国家强制规定检定设备须送专业机构检测并获得检测报告。</p>	<p>a) 备件库对服务目录的覆盖程度；</p> <p>b) 备件相关的投诉率。</p>	<p>1、查见《备品备件管理制度》，有紧急采购预案，查见《备品备件表》《定期抽检检查记录表》，以及1月到4月的备件需求单两份、出入库单据备件库的种类对服务目录的覆盖率达到80%。</p> <p>2、建立了供应商管理和评价体系，抽查了10份外部供方调查表。</p> <p>3、查见备件的出入库和检验相关单据经查提供的供方评价记录的证据不完整，不符合《备品备件管理制度》的相关规定。已针对不符合项专门进行再培训，收集供方证据并组织评价建立评价记录。</p>		满足要求



表四：

被审核部门	信息部	审核员	C组	审核日期	2023. 1. 12
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标	检查结果记录	结论
GB/T28827.1-2012 7.5 知识库	a)组织应针对常见问题的描述、分析和解决方法建立知识库； b)确保整个组织内的知识是可用的、可共享的； c)组织应选择一种合适的知识管理策略； d)知识库应具备知识的添加、更新和查询功能； e)组织应针对知识管理要求制定相关管理制度，并进行知识生命周期管理。	三级要求： 建立、管理和使用知识库，并重点关注以下方面： a)知识库内容至少应包括针对已知错误和问题的描述、分析和解决方法； b)知识库可共享给整个组织，并提供有效方式访问方式； c)具有知识管理策略，包括知识来源、类别、共享范围、更新升级、传播方式等。 d)制定知识库使用手册，并保留知识维护记录（添加、更新等）； e)制定知识管理和使用制度，对知识库进行生命周期管理，知识管理的角色应落实到具体人员。	a)知识库用于解决问题的有效性； b)知识库与业务流程及岗位职责的匹配度。	1、查见《知识库管理制度》，建立了明确的知识库管理流程。 2、查见运维工具总共形成知识库100余条，抽查了国网湖南信通公司信息机房项目记录5条。	满足要求



4. 内审检查表（技术要求）

被审核部门	通信部、信息部	审核员	A组	审核日期	2023. 1. 12
标准	标准条款要求	成熟度要求		关键指标	检查结果记录
GB/T28827.1-2012 8.2技术研发	a)根据业务和市场分析,制定研发规划,包括新技术和前沿技术的应用、技术储备等; b)配备与规划相适应的研发环境; c)配备与规划相适应的研发队伍。	三级要求: 制定详细的运维服务技术研发规划并得到实施,重点关注以下方面: a)运维技术研发应与业务发展匹配; b)根据业务及市场分析,制定研发规划文件,规划文件应包括当前技术的发展动态分析、拟关注的重点方向、拟研发的技术与业务的关联程度等内容; c)研发规划得到实施,具备与规划相适应的研发组织结构和人员数量、研发经费投入、研发环境以及研发成果等。	a)技术研发规划目标达成情况; b)技术研发费用使用情况; c)技术研发成果在发现问题、解决问题d)、运维工具研发计划,有人员、和服务交付中的应用情况。	1、关键指标在文档中有体现,查看技术解决方案和操作手册对应记录。查看 2022 年问题、解决问题、运维工具研发计划,有人员、和服务交付中的应用情况。	满足要求
GB/T28827.1-2012 8.3与发现问题相关的技术	a)具有信息采集和监控的手段; b)具有诊断和分析问题的方法。	三级要求: 拥有与发现问题相关的技术,并重点关注以下方面: a)拥有核心的运维服务工具,为运维数据的信息采集、监控提供支撑,并配备信息采集和监控技术的说明文件; b)对问题的诊断和分析有较完备的流程体系,例如能够借助知识库解决问题等; c)有效利用诊断方案和分析手册。	a)发现问题技术在服务交付中的应用情况; b)工程师对发现问题技术的掌握程度以及与岗位技能要求的匹配度。	关键指标在文档中有体现,查看技术解决方案和操作手册对应记录。。	满足要求
GB/T28827.1-20	a)解决问题的技术指标或标准;	三级要求:	a)解决问题技术在服务交	关键指标在文档中有	满足要求



12 8.4 与解决问 题相关的技术	b)解决问题的方案或手册; c)测试环境、测试标准和方法。	拥有与解决问题相关的技术，并重点关注以下方面: a)建立系统/设备处于正常状态的指标体系; b)有测试环境、测试标准和方法; c)有典型故障和问题的解决方案和操作手册，并得到有效利用。	付中的应用情况; b)工程师对解决问题技术方案和操作手册对应的掌握程度以及与岗位技能要求的匹配度。	体现，查看技术解决方 案和操作手册对应记录。	
--------------------------	----------------------------------	---	--	---------------------------	--

5. 内审检查表（过程要求）

被审核部门	信息部	审核员	A组	审核日期	2023.1.12
标准	标准条款要求	成熟度要求	关键指标	检查结果记录	结论
GB/T 28827.1-2012 9.2 服务级别管理	a)建立服务目录; b)与需方签订SLA; c)根据需方的考核评估要求，建立SLA考核自评估机制，包括SLA完成情况、达成率; d)在SLA评估后制定改进内容及改进措施。	<p>三级要求：</p> <p>确保供方定义签订和管理SLA满足需方对服务质量的要求，并重点关注以下方面:</p> <p>a)建立SLA考核自评估机制，具有服务级别协议的执行绩效跟踪记录，如SLA完成情况、达成率、用户反馈等，在评估后制定改进内容及改进措施;</p> <p>b)服务级别协议中应包含量化指标，如响应时间、解决问题的时间等。</p>	a)服务目录定义的合理性和完整性; b)服务级别协议对交付过程的指导作用; c)服务目录与服务产品化过程的匹配。	1、查阅程序文件《组织级运维服务目录》。 2、抽查项目国网湖南省电力公司用电信息采集运维项目、国网湖南电力一体化电视电话会议系统项目、国网新源黑麋峰电厂VPN信息专网运维项目的服务级别协议时，在“服务级别协议SLA”确认了运维服务内容、服务级别和响应时间。 3、查阅程序文件“组织级运维服务目录”中，要求“每年底运维服务相关部门根据《项目级服务目录》的执行情况，对《组织级服务目录》进行评估，评价服务目录内容，制定改进计划，作为下一年《运维服务能力发展规划》改进的参考。	满足要求



GB/T 28827.1-201 2 9.3 服务报告	a)与服务报告过程一致的活动，包括：建立、审批、分发、归档等； b)服务报告计划，包括提交方式、时间、需方接收对象等； c)服务报告模板，包括格式提纲等。	<p>三级要求：</p> <ul style="list-style-type: none">a)制定服务报告的管理规范，并对服务报告内容、产生频次、审核要求、传播和保存等做出说明；b)服务报告内容应完备，至少包括运维服务相关的基本要素，如与SLA相对的服务绩效、满意度分析、工作量、重大事件后的性能分析、趋势分析、未达标的內容和事件，并针对不同运维服务内容提供服务报告模板；c)及时跟进和解决服务报告中提出的问题；d)服务报告计划需满足SLA的约定或供方的制度，服务报告计划可多种形式；e)服务报告应进行有效的分类。	<ul style="list-style-type: none">a)有服务报告评审分析机制；b)服务报告为策划改进提供支撑；c)服务报告为实施效果评估提供依据；d)服务报告类别符合业务需求。	1、制定服务报告的管理规范；在抽查的三个项目中（国网湖南省电力公司用电信息采集运维项目、国网湖南电力一体化电视电话会议系统项目、国网新源黑麋峰电厂VPN信息专网运维项目）过程文档中，查见服务报告相关记录。 2、查看（国网湖南省电力公司用电信息采集运维项目、国网湖南电力一体化电视电话会议系统项目、国网新源黑麋峰电厂VPN信息专网运维项目）服务报告，查阅服务总结报告，运维组长提交了的工作量，包含服务绩效、满意度分析、重大事件后的性能分析、趋势分析相关内容。	满足要求
GB/T 28827.1-201 2 9.4 事件管理	a)与事件管理过程一致的活动，包括事件受理、分类和初步支持、调查和诊断、解决、进展监控与跟踪、关闭等； b)事件分类、分级机制； c)事件升级机制； d)满意度调查机制； e)事件解决评估机制，包括事件解决率、事件平均解决时间等。	<p>三级要求：</p> <ul style="list-style-type: none">a)具备事件管理工具，制定事件记录模板，保存事件记录、事件回访记录和事件管理报告；b)建立事件或故障分类分级机制，并保持与组织业务相适应。c)建立事件升级机制；d)建立事件评估机制，包括事件解决率、事件平均解决时间等	<ul style="list-style-type: none">a)事件评估分析记录；b)事件处理过程对服务台、监控工具、知识库等资源的灵活调用；c)将应急事件纳入统一的事件管理。	1、查看“事件管理过程”制定了事件处理过程事件管理流程KPI指标5项，建立事件分类。 查看（国网湖南省电力公司用电信息采集运维项目、国网湖南电力一体化电视电话会议系统项目、国网新源黑麋峰电厂VPN信息专网运维项目），三个项目中都有巡检报告，并在运维工具中查见了相关事件。	满足要求



GB/T 28827.1-201 2 9.5 问题管 理	a) 与问题管理过程一致的活 动，包括问题建立、分类、调 查和诊断、解决、关闭等； b) 问题分类管理机制，包括问 题的影响范围、重要程度、紧 急程度并确定优先级； c) 问题导入知识库机制； d) 问题解决评估机制，包括问 题解决率、问题平均解决时间 等。	<p>三级要求：</p> <p>a) 建立与问题管理过程一致的活动，包括问题建立、分类、调查和诊 断、关闭等； b) 建立有效的问题解决评估机制，包括问题解决率、问题平均解决时 间等； c) 有支撑问题管理活动和结果的问题记录文档、问题管理报告等，并与 知识库关联。</p>	a) 问题评估分析记录； b) 重复事件发生减少率 ； c) 问题处理报告与 知识库的匹配度。	1、查看“问题管理程序”文件，建立了过 程策略，问题分类。 2、查见了“国网湖南省电力公司用电信 息采集运维项目”的问题报告单、会议纪要 、问题单。 3、查见了问题处理知识库。	满足要求
GB/T 28827.1-201 2 9.6 配置管 理	a) 与配置管理过程一致的活动， 包括识别、记录、更新和审核等 ； b) 配置数据库管理机制； c) 配置项审核机制。	<p>三级要求：</p> <p>供方应根据配置管理的过程要求：</p> <p>a) 建立与业务相适应的配置管理数据库； b) 建立配置管理规范、配置管理数据库管理规范、配置管理记录。</p>	a) 配置管理体系的完整 性； b) 配置管理流程与 其他流程的关联度。	1、查阅“配置管理过程”文件，建立了过 程控制重点、过程运维指标、配置层次设计 、流程、审计和验证，生成审计报告。 2、抽查陕西省公路局机房项目中，在配置 管理项中，建有配置项目项，流程，有审计 报告。	满足要求



GB/T 28827.1-201 2 9.7 变更管 理	a) 建立与变更管理过程一致的活动，包括请求、评估、审批、实施、确认和回顾等； b) 建立变更类型和范围的管理机制； c) 对变更完成情况进行统计分析,包括未经批准变更数量及占比、不同类型的变更数量及占比、不成功的变更数量及占比、取消的变更数量及占比、变更关联的配置数。	<p>三级要求:</p> <p>供方通过管理、控制变更的过程，确保变更有序实施。供方应根据变更管理的过程要求，实现以下方面：</p> <ul style="list-style-type: none">a) 定义变更类型，建立变更范围管理机制，明确变更审批负责人或变更审批委员会；b) 制定变更管理规范，保存变更管理记录，包括变更申请单、审批记录、变更管理报告等；	<ul style="list-style-type: none">a) 变更分级分类的合理性和有效性；b) 变更管理与配置管理的协同。	<p>1、查看了“变更管理过程”程序，建立了变更分类，已定义紧急变更、重大变更、一般变更； 2、在项目抽查中，在三个项目中有相关变更和相关记录。</p>	满足要求
GB/T 28827.1-201 2 9.8 发布管 理	a) 建立与发布管理过程一致的活动，包括规划、设计、建设、配置和测试等； b) 建立发布类型和范围的管理机制； c) 制定完整的方案，包括发布计划、回退方案、发布记录等； d) 对发布完情况进行统计分析，包括发布成功率、发布及时率、是否更新配置管理数据库等。	<p>三级要求:</p> <p>a) 制定发布管理规范，保存发布过程记录，包括：发布计划、测试方 案、回退方案、发布记录、发布评估报告等。</p>	<ul style="list-style-type: none">a) 测试及发布实施计划的完整性；b) 发布管理与变更管理、配置管理的协同；c) 发布结果对交付的影响程度。	<p>查看了《发布管理过程》，和发布记录，发 布记录完整。</p>	满足要求



GB/T 28827.1-201 2 9.9 信息安 全管理	a) 符合相关法律法规的规定,满 足需方对运行维护服务过程的 信息安全需求和供方本身信息 安全需求; b) 建立与信息安全管理过程一 致的活动,包括识别、评估、处 置和改进等。	<p>三级要求:</p> <p>供方应建立运行维护服务过程中的信息安全管理过程,并重点关注以下方面:</p> <p>a) 建立信息安全管理过程,包括安全方针、策略等,并对信息安全风险进行识别、评估、处置和改进,形成相关记录,如信息安全控制措施及风险评估记录、实施记录等;</p> <p>b) 建立与组织业务相适应的信息安全事件处理流程。</p>	a) 信息安全管理组织和岗位; b) 风险评估方法和评估报告; c) 信息安全控制措施与应急预案的融合度。	1、抽查项目记录中,有风险评估方法和评估报告。 2、查阅“国网湖南省电力公司用电信息采集运维项目、国网湖南电力一体化电视电话会议系统项目、国网新源黑麋峰电厂VPN信息专网运维项目”过程记录中,记录有应急预案,和信息安全制措施。	满足要求
--	--	---	---	--	------