

云南腾电科技有限公司

2025年运维服务管理评审报告
(YNTD-ITSS-0416)

编制人: 吴杰

编制时间: 2025.10.20

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.10.20

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.10.20

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	2025.10.20	赵建中	2025.10.20	陆涛	2025.10.20	首次发布

一、管理评审会议时间、地点

时间：2025年10月20日

地点：会议室

二、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。

三、参加评审部门（人员）

1、会议主持：总经理 陆涛

2、体系覆盖部门负责人：谢广胜、吴杰、阮郑、马忠

四、管理评审报告内容

1. 质量方针和目标的实现情况；

本公司质量管理方针是：创新的服务理念、精湛的服务技术、卓著的服务信誉。公司注重于对员工服务意识的培训，培训所有员工以创新的服务理念、精湛的服务技术以及卓著的服务信誉去服务客户。大家本着以客户为中心的服务理念、不断提高和改进技术水平，以高质量高效益的服务回报客户的信任，得到了客户的一致好评。评审人员认为：公司的质量方针得到了切实的贯彻执行。

运维质量管理目标达成情况。

公司运维服务能力指标共34项，其中年度考核指标18项，半年指标2项，季度考核指标11项，月度考核指标3项；截止2025年10月在内审中发现一项不符合，已经进行整改。

截至2025年10月运维服务能力规划的适宜性、充分性和有效性及完成情况；自建立ITSS运维体系和实施以来，经过内审和管理评审，体系方面完善，肯定了质量体系的正确性，质量目标已经基本达成，各方面运作都有较好效果，相信以后通过公司全体人员的努力领导的正确指引和支持，体系的不断完善，各方面捷报会越来越多，成绩会越来越好。

2. 组织架构、人员、资源、技术、过程、交付和应急等的适宜性

组织架构内各部门分工明确、职责清晰，有相互的协调和沟通通道，保障了运行维护服务的顺利实施。现有人员管理、岗位结构和人员的知识、技能、经验、安全意识等方面可以达到运行维护服务应有的水平。

资源方面公司提供足够的资源，鼓励开展创新性，持续改进所需的资源和机制，以保持管

理体系并持续改进其有效性。在最终软件库检查时，一、二季度没有达到考核指标。与部门经理沟通，及时学习最终软件库管理制度并培训Git使用流程，质量部加强监督，避免再次出现考核不合格情况。

研发方面公司具备发现和解决问题、风险控制、技术储备以及研发、应用新技术和前沿技术的能力。

过程管理方面公司具备相应的服务管理能力并发挥其效能，建立相适应的服务管理过程，保证了运维服务部门的规范性。

交付方面，依据交付规定按时完成相关报告的交付

应急方面，针对项目进行不同的性能和功能要求制定不同的应急预案、计划、方案等。保证各项目平稳运行。

3. 内部管理体系的审核

2025年10月15日-16日，公司对2025年运维服务体系进行了内审。在审核的过程中，审核是按照客观公正、独立与被审核区域的方式进行，审核结果共有 1 项不合格项，属一般不合格，有 0 项严重不合格。

针对此次内审不合格项，要求在五个工作日内整改完成。经过跟踪已整改完毕。

4. 纠正和预防措施情况

建立ITSS管理体系以来，主要针对过程和服务的实现程度、内部审核结果由质量部进行纠正和预防措施的实施和监督。及时改进运行维护服务能力管理过程中的不足，持续提升运行维护服务能力。从目前的实施情况看，通过对不符合项的行为进行总结分析，对未达成的指标进行调查分析，根据分析结果确定改进措施，制定服务能力改进计划从而达到提升运行维护服务能力的目的。

5. 客户满意度和顾客投诉情况

客户满意度调查于2025年10月10日进行，于2025年10月14日完成满意度汇总分析，对公司2025年的运维服务8家客户进行客户满意度调查。共发放问卷调查8份，收回8份，回收率100%。经综合评估客户满意率95分，达成公司质量指标。详见《满意度调查报告》

6. 服务质量状况

本年运维服务部门能按时完成服务交付内容，没有出现重大事故与安全事故。

7. 可能影响管理体系的变化

各部门，特别是运维服务部门密切关注运维行业动态和政府政策、客户对服务要求等方

面的综合信息，以适应不断扩张的运维市场，以高质量的服务赢得行业客户的认可，从而提升公司在运维市场的影响力。

五、管理评审结论

- 1、ITSS体系规范了公司的运维服务部门管理，提高了公司的运维服务部门的能力；
- 2、公司运维服务部门能力指标基本达到；
- 3、上次内审的问题均得到了有效的改善；
- 4、现行的运维管理体系是适宜的、充分的、有效的。