



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

# 运维服务管理评审报告

(TFDL-ITSS-07-02-02)

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



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. 30	吴艳	2023. 1. 30	张远明	2023. 1. 30	新建



国家电网  
STATE GRID

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

## 一、管理评审会议时间、地点

时间：2023 年 1 月 30 日

地点：湖南同飞会议室

## 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 张远明

2、体系覆盖部门负责人：吴艳、李皓朴、卢肖依、李彦、周丽、胡刚、杨洁等

## 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。

分析：

公司运维服务能力指标共 24 项，其中年度考核指标 13 项，半年指标 2 项，季度考核指标 7 项，月度考核指标 2 项；截止本年数据均达到了指标要求。

截至 2022 年 12 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。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。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。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。

### 3. 内部管理体系的审核

2023 年 1 月 11 日-12 日，公司对 2022 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，并做了以下措施：

- 1) 补充完成《国网湖南信通公司 2022 年桌面设备运维服务项目》10 月《沟通记录》。按审批流程经批准后，发送客户。
- 2.) 组织信息部和通信部人员学习了《客户沟通管理制度》；
- 3.) 组织公司运维服务相关部门学习了运维服务体系标准、公司运维服务体系管理文件，将文件贯彻到运维服务活动中；

### 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、内部审核结果由综合管理部质量管理组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 2022 年 12 月 26 日进行，对公司 2022 年的运维服务 28 家客户进行客户满意度调查。共发放问卷调查 28 份，收回 28 份，回收率 100%。经综合评估客户满意率 98%，达成公司质量指标。详见《客户满意度调查报告》

### 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。综合管理部质量管理检查项目验收情况，重点抽查 3 个项目分别为：〈国网湖南信通公司 2022 年桌

面设备运维服务项目>、<国网湖南信通公司 2022 年（跨年）运维服务项目年度服务报告>、<国网湖南信通公司 2022 年省调自动化及网络安全监测值班>。这 3 个项目中 SLA 指标体系所要求的验收合格率为 100%，已达标。

#### 7. 可能影响管理体系的变化

各部门，特别是运维服务部门（通信部、信息部）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。

#### 六、管理评审输出：

1、从本次管理评审结果看，公司的运维管理体系与公司的运维质量方针和目标是相一致的，适合公司的继续发展，在这种体系下能够确保给客户高质量的服务。

2、过程控制：通过过程中的质量把关和过程程序的规范指导，有效的控制了运维服务部门质量，提高了服务效率。

3、针对本次内审出现的不合格项：各相关部门已经积极出动的采取纠正和预防措施，到目前为止所有的不符合项已经关闭。

4、资源配置情况：从人员、技术、资源等方面得到了充分的保证，符合继续发展的要求，能基本满足客户的需求和实现管理目标。

5、改进建议：根据本次内审的情况和本次评审输入的资料看，各方面均有了较大的改善，但是尚有不足之处，希望相关部门采取行动及时改善，问题如下：

- 1）、深化 ITSS 体系在管理层和项目层执行效率，提升运维服务能力；
- 2）、加强运维工具的研发，提高运维集成化和标准化，提升解决问题的效率。

#### 七、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。