

2025年1-10月运维服务能力改进计划及跟踪								
序号	改进依据	待改进内容					改进结果跟踪	
		待改进过程/活动	改进原因	改进措施	责任部门	计划完成日期	改进状态	跟踪日期
1	2025年内审检查表	服务流程管理	1. 相关人员对 T/CESA 1299—2023 7.6.1 运维工具 c) 条款内容理解不够。 2. 没有编制《运维工具使用效果自评估报告》的模板。	1. 对相关人员进行 T/CESA 1299—2023 7.6.1 运维工具 c) 条款进行再培训学习。 2. 编制《运维工具使用效果自评估报告》模板，后续对运维工具进行自评估时按此模板填写。 3. 后期由管理人员不定期对此项工作进行抽查，杜绝同类事件的再次发生。	运维部	2025年10月16日前完成	已完成	2025.10.16 吴杰
2	最终软件库	最终软件库考核指标	季度最终软件库考核不达标	人力部组织运维相关部门学习最终软件库管理制度，	运维部	2025年12月底完成	进行中	进行中 吴杰
3	满意度调查	满意度调查-调查项	定期巡检得分较低 运维服务过程针对培训效果的评估有待改进	加强对运维服务专业人员专业知识的培训，强化定期巡检意识； 针对运维服务过程发起的培训工作，加强培训效果评价工作。	质量部	2025年12月底完成	进行中	进行中 吴杰