



高新兴科技集团股份有限公司

受 控

运维服务管理评审控制程序

文件编号：GSB/T 143.02

文件版本：A2

批 准：黄海涛

实施日期：2016-01-28

受控状态：受控

版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2013-12-9	/	新版制定	陈友兰
A1	2014-11-01	4	6.7节有改动	陈友兰
A2	2016-01-25	2	“6.1.1 管理评审时机”有修改	区桂霞

目 录

1 目的	1
2 范围	1
3 术语和定义	1
4 管理职责	1
5 工作流程	1
6 管理内容和要求	2
6.1 管理评审计划	2
6.2 管理评审准备	2
6.3 管理评审会议	3
6.4 整理管理评审报告	3
6.5 发出管理评审报告	4
6.6 管理评审项目的改善	4
6.7 改善跟进验证	4
6.8 资料归档	4
7 相关文件	4
8 相关记录	4

运维服务管理评审控制程序

1 目的

为确保运维服务管理体系持续的适宜性、充分性、有效性，对运维服务管理体系、服务管理方针和客户服务管理目标进行定期评审。

2 范围

本程序适用于最高管理者对公司运维服务管理体系的评审。

3 术语和定义

无

4 管理职责

4.1 总经理

负责召开和主持管理评审会议，审批管理评审报告。

4.2 管理者代表

- a) 制定管理评审计划；
- b) 在管理评审会议前拟定会议议程安排和相关要求；
- c) 组织和准备管理评审会议；
- d) 整理管理评审报告；
- e) 跟进落实管理评审会议决议的实施。

4.3 质量管理部

- a) 制定管理评审计划；
- b) 负责收集并提供管理评审资料；
- c) 负责对评审后的纠正、预防措施进行跟踪和验证。

4.4 各部门

- a) 准备和提供与本部门工作有关的评审所需资料；
- b) 负责实施管理评审中提出的相关纠正、预防措施。

5 工作流程

管理评审控制流程图如图1所示。

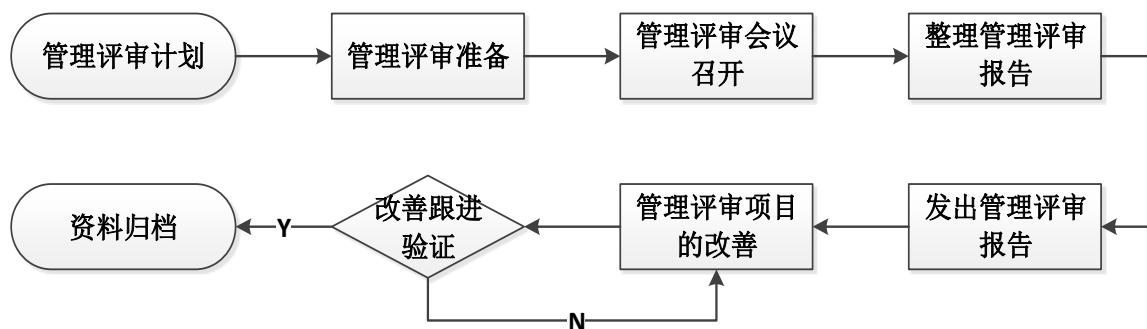


图1 管理评审控制流程图

6 管理内容和要求

6.1 管理评审计划

6.1.1 管理评审时机

管理评审每年至少召开一次，通常在每年底或下一年初召开，也可根据需要安排。当出现下列情况之一时，总经理可提前适时召开管理评审会议：

- a) 公司组织机构、产品范围、资源配置发生重大变化时；
- b) 发生重大服务事故/安全事故或用户关于服务/信息安全有严重投诉或投诉连续发生时；
- c) 当法律、法规、标准及其他要求有变化时；
- d) 市场需求或经营方式发生重大变化时；
- e) 即将进行第二、三方审核时；
- f) 审核中发现严重不合格时；
- g) 上次管理评审决议事项执行情况需要评审时。

6.1.2 管理者代表根据实际情况，提前 2 周制定管理评审计划。

6.2 管理评审准备

6.2.1 每次管理评审会议召开前，管理者代表应至少提前一周通知各有关部门责任人作管理评审准备及安排。

6.2.2 质量管理部需指导、督促各有关部门完成管理评审资料，并以书面形式向管理者代表汇报。管理者代表认为资料准备不全、信息不够充分的，质量管理部实时组织相关责任部门按要求进一步补充完善。

6.2.3 管理评审会议通知应包括以下内容：

- a) 会议目的；
- b) 会议依据；
- c) 会议范围；
- d) 会议时间；
- e) 会议地点；

- f) 会议主持人及与会人员；
- g) 评审项目；
- h) 各部门需提前准备的资料清单；
- i) 评审资料提交期限。

6.2.4 管理评审的输入包含以下全部或部分内容（必要时可按评审的重点补充）

- a) 服务方针、目标的适用性；
- b) 服务管理体系的运行情况；
- c) 近期内审结果报告；
- d) 外部审核情况汇报；
- e) 纠正和预防措施执行情况的报告；
- f) 上一次管理评审输出的落实情况；
- g) 客户投诉及处理结果汇报；
- h) 服务级别评审的结果；
- i) 各过程负责人进行的过程评审的结果；
- j) 过去几个月中过程目标的达成情况；
- k) 来自相关方的反馈，包括内部部门和其他第三方；
- l) 先前计划的改进措施的进展情况；
- m) 现有及潜在的可用于技术服务部门改进客户绩效和有效性的技术、产品或程序方面的改进；
- n) 任何可能影响客户服务管理的变更，包括组织结构、业务目标、客户要求、法律等；

6.3 管理评审会议

6.3.1 管理评审会议总经理主持，按管理评审会议议程进行，各部门负责人和有关人员就评审输入做出评价，对于发现的不合格或潜在的不合格项提出纠正和预防措施，确定责任人和整改时间。

6.3.2 公司总经理对所涉及的评审内容做出关于但不限于进一步调查、验证的结论。

6.3.3 质量管理部负责将评审过程所提到的内容进行记录，并提交管理者代表，为做出总结提供依据。

6.3.4 管理评审的输出

6.5.4.1 管理评审应对以下项目得出结论：

- a) 服务管理体系及其过程的改进，包括对服务方针、服务目标、组织结构、过程控制等方面的评价；
- b) 与客户要求有关的产品、服务的改进，对现有产品符合要求的评价，包括是否需要进行产品、过程审核等与评审内容相关的要求；
- c) 资源需求。

6.5.4.2 管理评审决议事项由相关责任部门负责组织执行，并将执行情况做好记录。

6.5.4.3 管理评审涉及到的纠正措施和预防措施，按《纠正措施和预防措施控制程序》进行处理，相关职能部门负责落实。

6.4 整理管理评审报告

6.3.1 评审结束后，管理者代表应及时整理《管理评审报告》。

6.3.2 《管理评审报告》应详细记录如下内容：

- a) 评审时间、地点、主持人及参加人员；
- b) 评审目的；
- c) 评审的项目；
- d) 评审结论及相关的措施、跟踪、验证。

6.5 发出管理评审报告

管理者代表将整理的《管理评审报告》，提交给总经理审批后，再分发给各部门实施。

6.6 管理评审项目的改善

管理评审涉及到的纠正措施和预防措施，由质量管理部发出改善报告，要求责任部门进行原因分析，提交纠正和预防改善措施。责任部门按照提交的改善措施进行相关项目的改善。

6.7 改善跟进验证

质量管理部负责对各部门的纠正和预防措施的改善进行跟踪验证。

6.8 资料归档

管理评审报告和相关的资料由质量管理部按《记录控制程序》进行存档保存。

7 相关文件

7.1 记录控制程序

7.2 纠正措施和预防措施控制程序

8 相关记录

8.1 管理评审计划

8.2 管理评审报告