

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 组织架构与部门职责说明

文件编号：ZHRC-05-01

编制部门：人力资源部 编制时间：2025.01.10

版 本：V1.0 编制时间：2025.01.10

批 准 人：孙玥 审批时间：2025.01.10

## 修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025.01.10	V1.0	新建	孙玥

---

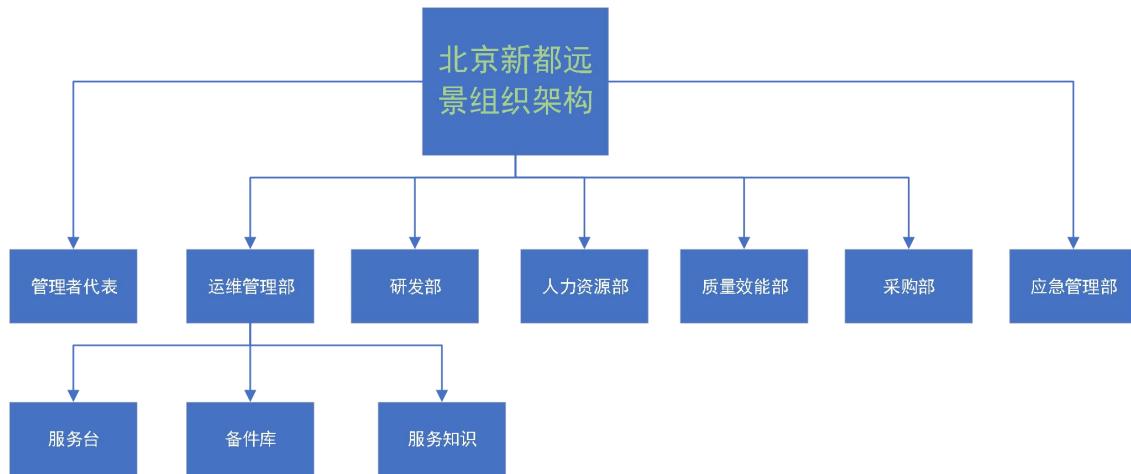
## 目录

北京新都远景网络技术有限公司 .....	1
组织架构与部门职责说明 .....	1
1. 组织架构图 .....	4
2. 部门职责说明 .....	4
2.1. 运维管理部 .....	4
2.1.1. 服务台 .....	5
2.1.2. 备件库 .....	5
2.1.3. 服务知识 .....	5
2.2. 研发部 .....	6
2.3. 人力资源部 .....	6
2.4. 质量效能部 .....	6
2.5. 采购部 .....	7
2.6. 应急管理部 .....	7

## 1. 组织架构图

北京新都远景网络技术有限公司一级部门有运维管理部、研发部、人力资源部、质量效能部、采购部、应急管理部。其中运维管理部下设服务台、备件库、服务知识。如图1-1所示。

图1-1北京新都远景网络科技有限公司组织架构



## 2. 部门职责说明

### 2.1. 运维管理部

1. 建立并完善公司运维服务规范；
2. 受理客户及业务部门申告，并派发事件受理单和支持派工单；
3. 负责跟踪、记录运行维护类项目工作状态，确保运维项目实施过程规范和有序；
4. 负责按照公司要求准时提交运维服务相关的报表及报告；
5. 负责服务知识管理；
6. 负责处理项目现场应急处置方面的需求，建立与研发部、采购部的应急联络机制，以确保应急处置的快速响应；
7. 负责协调公司各种资源完成订单交付实施工作，解决产品交付过程中的各种问题；

- 
- 8. 负责产品交付客户后的售后服务工作，解决客户产品运行中的问题以及产品升级迭代服务工作，负责远程或者驻场提供运维服务
  - 9. 负责公司运维服务项目的实施交付。

### 2.1.1. 服务台

- 1. 负责承担服务台职能,建立并完善服务台服务规范;
- 2. 负责客户满意度调查、分析、改进，对交付项目的执行结果、客户满意度调查结果负责。
- 3. 负责按照公司要求定时提报客户满意度报告;
- 4. 负责接听现场应急处置方面的需求，建立与运维管理部的应急联络机制，以确保应急处置的快速响应。
- 5. 负责已售产品客户来访（电话、微信、网站等）问题的整理、解答和回访，客户投诉的处理。

### 2.1.2. 备件库

- 1. 负责物资的收、存工作；
- 2. 负责仓储成品、备品备件的库存管理、分类存放；
- 3. 负责仓库的安全、整理工作，月度盘点工作；
- 4. 负责物品出入库程序查核,做到当日单据当日清理。
- 5. 物流路线的优化选择；
- 6. 物流服务商的管理及开发等；
- 7. 物流发货流程制定并执行。

### 2.1.3. 服务知识

- 1. 知识采集整合：从各类运维实践中采集、验证并整合有效解决方案，形成知识条目。
- 2. 服务知识管理：负责服务知识的构建、更新与维护，确保知识分类清晰、内容准确易用。

- 
- 3. 知识共享推广：通过培训和文化建设，推动知识在团队内部的共享、学习与广泛应用。
  - 4. 知识应用支持：赋能一线人员快速应用知识解决问题，提升服务效率与客户满意度。
  - 5. 质量持续改进：监控知识有效性，基于反馈持续优化知识内容与管理流程。

## 2.2. 研发部

- 1. 软件产品研发的立项、架构设计、程序开发、功能测试等；
- 2. 软件项目资料的标准化管理；
- 3. 软件使用说明材料的编订和培训，
- 4. 负责运维工具的研制与开发。

## 2.3. 人力资源部

- 1. 负责组织发展管理（组织设计、岗位设计、业务流程梳理、任职资格与胜任能力模型）
- 2. 负责人才供应链管理（招聘、培训、人才梯队、人才盘点、职业发展）、③负责人才价值链管理（薪酬、绩效、激励、动态升降）、
- 3. 负责企业和员工关系管理；
- 4. 负责劳动人事管理等其他事务性工作

## 2.4. 质量效能部

- 1. 负责制定、维护并持续优化IT服务质量管理体系及相关流程、规范，确保其符合ITSS标准及业务发展要求。
- 2. 通过日常检查、审计或抽查等方式，监督各项IT服务过程（如事件、问题、变更管理）的执行符合既定流程与标准。
- 3. 定期组织对IT服务交付成果（如系统稳定性、项目交付物、SLA达成情况）进行测量、分析和评估，出具质量报告。
- 4. 负责识别、记录服务过程中的不符合项，推动责任部门进行根本原因分析并制定纠正预防措施，跟踪验证措施有效性。

- 
- 5. 主导质量检查单、审计报告、度量指标等质量管理工具和文档的设计与管理，确保质量活动记录完整、可追溯。
  - 6. 在公司内部宣贯质量方针与目标，组织相关质量培训，提升全员的质量意识和过程遵循能力。
  - 7. 协助和服务管理部门，基于质量数据分析结果，共同策划和实施服务改进计划，推动服务质量的持续提升。

## 2.5. 采购部

- 1. 负责采购相关制度规定的制定；
- 2. 负责供应商开发管理；
- 3. 负责原材料和配件采购；
- 4. 负责外协件采购、生产研发设备仪器工具采购等；
- 5. 采购成本控制和账期管理

## 2.6. 应急管理部

根据应急要求，可临时成立支持业务需求的指挥组、技术组等。

- 1. 应急体系与预案管理：负责建立、维护公司统一的应急响应体系，制定、评审和更新各类应急预案。
- 2. 应急监控与预警：实时监控运维服务状态，识别潜在风险并发布预警信息，启动应急响应流程。
- 3. 应急指挥与协调：作为应急指挥中心，协调内外部资源进行应急处置，确保快速、有序恢复服务。
- 4. 应急演练与培训：定期组织应急演练与培训，提升团队的应急响应能力和协同作战水平。
- 5. 应急复盘与改进：主导应急事件的复盘分析，推动整改措施落地，持续优化应急流程与预案。