

北京新都远景网络技术有限公司

过程框架管理制度

文件编号： XDYJ-06-01

编制部门： 运维管理部 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
过程框架管理制度	1
1. 总则	5
1.1. 目的	5
1.2. 适用范围	5
1.3. 原则	5
1.4. 岗位职责	5
1.4.1. 运维管理部	5
1.4.2. 质量效能部	5
1.4.3. 其他运维相关部门	6
1.4.4. 人力资源部	6
2. 引用依据	6
3. 定义与术语	6
3.1. 过程框架	6
3.2. 过程资产库	6
3.3. 过程KPI（关键绩效指标）	6
4. 管理内容与要求	6
4.1. 过程框架的构成	6
4.1.1. 战略与治理过程	7
4.1.2. 核心交付与运营过程	7
4.1.3. 支持保障过程	7
4.1.4. 测量与改进过程	8
4.2. 过程间关系与接口管理	8
4.2.1. 过程交互机制	8
4.2.2. 跨部门协作机制	8
4.3. 过程的建立与变更	9
4.3.1. 新过程建立流程	9
4.3.2. 过程变更管理	9
4.4. 过程的评审与改进	9
4.4.1. 过程执行要求	9

4.4.2. 过程监督机制	10
4.5. 过程的监控与测量	10
5. 附则	10
6. 附件	10
7. 记录	10

1. 总则

1.1. 目的

为确立并规范本公司运维服务管理的过程体系，明确各过程的相互关系、接口与协同机制，确保运维服务活动系统化、标准化和持续改进，有效支撑ITSS运维服务能力成熟度目标的实现，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度是公司运维服务体系的顶层框架，适用于所有与运维服务相关的部门及人员，包括运营管理部、研发部、质量效能部、人力资源部及采购部。

1.3. 原则

1. 战略一致原则：过程框架的设计与运作必须与公司业务战略和运维服务目标保持一致。
2. 过程方法原则：将相关的资源与活动作为过程进行管理，以更高效地得到期望的结果。
3. 集成协同原则：确保各过程之间接口清晰、信息畅通、协同运作，形成有机整体。
4. 持续改进原则：基于监控、测量与评估，推动各过程及整体框架的持续优化。

1.4. 岗位职责

1. 4. 1. 运维管理部

作为过程框架的主要执行者和所有者，负责各运维过程的日常运作、执行与反馈。

1. 4. 2. 质量效能部

作为过程框架的监督与维护者，负责框架的建立、推广、监督、测量和评审，组织内部审核和管理评审。

1. 4. 3. 其他运维相关部门

在框架内履行本部门相关职责，参与协同过程，确保跨部门协作的有效性。

1. 4. 4. 人力资源部

负责确保各岗位具备与其过程职责相匹配的能力，并提供必要的培训。

2. 引用依据

本制度的制定遵循并引用以下国家标准与行业规范：

1. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
2. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》
3. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》
4. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

3. 定义与术语

3.1. 过程框架

指一整套相互关联并相互作用的过程的集合，这些过程为达成运维服务目标提供了结构化的管理方法。

3.2. 过程资产库

包含过程文档、模板、指南和经验教训的集合，用于支持和标准化过程的执行与改进。

3.3. 过程KPI（关键绩效指标）

用于衡量过程绩效和有效性的量化指标。

4. 管理内容与要求

4.1. 过程框架的构成

本公司运维服务过程框架由以下四类过程组构成：

战略与治理过程：包括服务策略管理、服务规划、风险管理、管理体系评审等，确保持续的服务Alignment与合规性。

核心交付与运营过程：包括事件管理、问题管理、变更管理、服务请求管理、服务台运营等，直接面向服务的日常交付与支持。

支持保障过程：包括知识管理、数据管理、软件库管理、工具研发管理、供应商管理等，为核心交付过程提供必要的资源、工具与信息支持。

测量与改进过程：包括服务测量、服务报告、内部审核、管理评审、持续改进等，负责对过程体系进行监控、评估与优化。

4.1.1. 战略与治理过程

1. 服务策略管理：制定和维护运维服务战略，确保与业务目标一致
2. 服务规划：基于业务需求制定服务方案和资源规划
3. 风险管理：识别、评估和处理体系层面的风险
4. 管理体系评审：定期评审过程体系的适宜性和有效性

4.1.2. 核心交付与运营过程

1. 服务台运营：提供统一的服务接入点和协调中心
2. 事件管理：快速恢复正常的服务运营
3. 问题管理：识别和消除问题的根本原因
4. 变更管理：以受控的方式处理所有变更
5. 服务请求管理：处理标准化的服务请求

4.1.3. 支持保障过程

1. 知识管理：收集、分析和共享运维知识
2. 配置管理：维护准确的配置信息
3. 容量管理：确保资源满足业务需求
4. 可用性管理：优化服务的可用性水平
5. 连续性管理：确保关键服务在中断后能够恢复

6. 信息安全管理：保护信息的机密性、完整性和可用性

4.1.4. 测量与改进过程

1. 服务测量：收集和分析服务绩效数据
2. 服务报告：编制和分发服务报告
3. 内部审核：验证过程执行的符合性
4. 管理评审：评估体系的持续适宜性
5. 持续改进：识别和实施改进机会

4.2. 过程间关系与接口管理

关系定义：各过程间的输入输出关系、信息流和触发条件必须在二级程序文件或流程图中予以明确定义。（例如：事件管理过程为问题管理过程提供输入；知识管理过程为所有其他过程提供信息支持）。

接口协同：当过程活动涉及多个部门时，应建立清晰的职责矩阵（如RACI矩阵），并通过定期协调会议或协作平台确保接口顺畅。

4.2.1. 过程交互机制

建立清晰的过程交互矩阵，明确各过程间的输入输出关系：

事件管理与问题管理：事件数据为问题识别提供输入，问题解决方案减少事件发生

变更管理与配置管理：变更结果驱动配置项更新，配置信息支持变更影响分析

知识管理与所有过程：为各过程提供知识支持，同时收集各过程的经验教训

4.2.2. 跨部门协作机制

建立部门间的服务级别协议（SLA），明确协作要求和质量标准

每月召开过程协调会议，解决过程接口问题

使用统一的协作平台，确保信息及时共享

4.3. 过程的建立与变更

建立：新过程的建立需由主导部门提出，质量效能部组织评审，确保其与现有框架的兼容性，并报公司管理层批准后纳入框架。

变更：对已有过程的任何重大变更，需遵循变更管理流程，由质量效能部评估其对整个框架的潜在影响，并组织相关方评审。

4.3.1. 新过程建立流程

1. 需求提出：由主导部门提交《新过程建立申请》
2. 影响分析：质量效能部组织评估对现有框架的影响
3. 方案设计：制定过程文件、模板和测量指标
4. 评审批准：组织相关部门评审，报管理层批准
5. 试点推广：选择试点范围验证效果后全面推广

4.3.2. 过程变更管理

过程变更必须遵循变更管理流程

重大变更需进行风险评估和影响分析

变更实施后需进行效果验证

4.4. 过程的评审与改进

定期评审：质量效能部应每年至少组织一次对过程框架的全面评审，结合KPI数据、审计结果和业务环境变化，评估其持续适宜性。

持续改进：基于评审结果、审计发现、事件分析等，通过正式的管理评审会议启动改进项，并跟踪改进措施的实施与验证，形成闭环。

4.4.1. 过程执行要求

所有过程必须建立相应的程序文件和作业指导书

过程执行人员需经过培训并具备相应资质

过程执行记录应完整、准确、可追溯

4.4.2. 过程监督机制

质量效能部定期对过程执行情况进行抽查

建立过程执行问题反馈和解决机制

对过程偏差进行分析并采取纠正措施

4.5. 过程的监控与测量

为衡量过程框架管理成效，设定以下核心考核指标：如表4-1所示

表4-1关键绩效指标表

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	自评估次数	数量，每年对过程框架进行分析的次数	年度	≥1

5. 附则

1. 本制度最终解释权和修订权归运维管理部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

6. 附件

无

7. 记录

无