

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 服务台管理制度

文件编号：XDYJ-08-02

编制部门： 运维管理部    编制时间： 2025.01.10

版    本： V 1 . 0                      编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玘                      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

服务台管理制度 ..... 1

1. 总则 ..... 4

    1.1. 目的 ..... 4

    1.2. 适用范围 ..... 4

    1.3. 原则 ..... 4

    1.4. 岗位职责 ..... 4

        1.4.1. 运维管理部经理 ..... 4

        1.4.2. 服务台专员 ..... 5

2. 引用依据 ..... 5

3. 定义与术语 ..... 5

    3.1. 事件 ..... 5

    3.2. 服务请求 ..... 5

    3.3. 服务台 ..... 5

    3.4. 二线技术支持 ..... 5

4. 管理内容与要求 ..... 5

    4.1. 接入与记录 ..... 6

    4.2. 分类与初步支持 ..... 6

    4.3. 派发与升级 ..... 6

    4.4. 调查与解决 ..... 6

    4.5. 回访与关闭 ..... 6

    4.6. 监控上报事件处理 ..... 7

    4.7. 考核指标 ..... 7

5. 附则 ..... 7

6. 附件 ..... 7

7. 记录 ..... 7

## 1. 总则

### 1.1. 目的

为规范公司IT运维服务项目中服务台的管理与操作流程，明确服务台在事件与服务请求处理中的核心作用，确保对用户提交的咨询、事件及服务请求进行统一、规范、高效的全生命周期管理，合理分配资源，提升处置效率与用户满意度，特制定本制度。

### 1.2. 适用范围

本制度适用于公司所有IT运维服务项目团队，包括公司自身及所属运维分包责任单位组成的项目组，在向客户提供约定运维服务过程中，所有与服务台相关的管理及操作活动。

### 1.3. 原则

1. 统一接口原则：服务台作为接收所有事件和服务请求的唯一统一接口。
2. 用户导向原则：以快速恢复服务、最小化用户影响为首要目标。
3. 过程透明原则：及时向用户反馈处理状态，确保过程可追溯、可监督。
4. 持续改进原则：基于过程记录与分析，持续优化服务流程与质量。

### 1.4. 岗位职责

#### 1.4.1. 运维管理部经理

1. 全面负责服务台的运营管理，确保流程标准化实施。
2. 管理服务台人员，制定并优化服务流程与文档。
3. 负责资源协调、事件升级、重大或复杂请求的处理协调。
4. 跟进未解决事件的处理进程，督导服务质量，处理客户抱怨。
5. 完成上级交付的其他相关工作。

#### 1.4.2. 服务台专员

1. 提供5\*12小时（特殊时期7\*24小时）的远程应答服务。
2. 负责所有事件/服务请求的记录、分类、初步支持及全生命周期状态跟踪。
3. 负责将无法直接解决的事件派发给二线技术支持人员。
4. 执行解决后的用户回访、满意度调查及事件关闭操作。
5. 严格遵守保密规定，参加培训与考核，完成上级安排的工作。

## 2. 引用依据

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. 事件

导致或可能导致IT服务中断或质量降低的任何非计划性事件。

### 3.2. 服务请求

用户提出的、符合预定义标准的服务需求，如信息咨询、密码重置等。

### 3.3. 服务台

作为用户与IT服务提供商之间的单一联系点，负责处理事件与服务请求。

### 3.4. 二线技术支持

具备特定领域专业知识的团队，负责接收并解决由服务台升级派发的复杂事件。

## 4. 管理内容与要求

## 4.1. 接入与记录

服务台须通过有效手段（如电话、邮件、工单系统）统一接收所有用户事件与服务请求。

对所有接收项必须创建工单并进行完整、准确的记录，确保信息可追溯。

技术支持电话:

010-56036600

邮箱地址:

yangcan@vanhr.net

## 4.2. 分类与初步支持

服务台坐席需对事件/服务请求进行规范化分类与优先级判定。

应基于知识库提供初步的技术支持与解决方案，力争在服务台一线解决。

## 4.3. 派发与升级

对于服务台无法直接解决的事件，应在规定时间内（如15分钟内）派发至相应的二线技术支持人员或团队。

派发过程需明确指派对象，并确保信息传递的完整性与准确性。

## 4.4. 调查与解决

二线技术支持人员负责对事件进行深入调查、诊断，并实施有效的解决方案或临时性恢复措施。

事件解决后，处理人员需将解决方案与处理结果反馈至服务台。

## 4.5. 回访与关闭

所有已解决的事件/服务请求必须由服务台进行用户回访，确认解决情况并收集用户满意度反馈。

经用户确认解决后，由服务台坐席规范关闭工单。若用户反馈未解决，则工单需退回至处理环节重新处理。

## 4.6. 监控上报事件处理

通过监控工具发现的系统异常，应由值班人员主动创建事件工单。

若能立即解决，则处理后反馈至服务台进行回访关闭；若不能，则按标准派发流程处理。

## 4.7. 考核指标

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	一线问题解决率	一线服务台直接关闭的工单数/ 考核期内服务台接收到的总工 单数 $\times 100\%$	月度	$\geq 90\%$

## 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