

北京新都远景网络技术有限公司

服务知识管理制度

文件编号： XDYJ-01-04

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
服务知识管理制度	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	4
1.4.2. 质量效能部	4
1.4.3. 服务知识专员	5
1.4.4. 全体运维人员（知识提交人）	5
2. 引用依据	5
3. 定义与术语	5
3.1. 服务知识	5
3.2. 知识生命周期	5
4. 管理内容与要求	5
4.1. 知识的识别与范围	5
4.2. 知识提交要求	6
4.3. 知识内容规范	6
4.4. 知识流程管理	6
4.5. 考核指标	7
5. 附则	7
6. 附件	7
7. 记录	7

1. 总则

1.1. 目的

为规范公司运维服务知识（以下简称“知识”）的获取、审核、共享、使用及维护过程，构建并持续完善组织过程资产，实现知识的有效积累、共享与复用，提升运维服务效率、质量及人员能力，支持主动预防性运维，保障运维服务体系的持续改进与稳定运行，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司内所有参与运维服务活动及接触运维服务知识的部门与人员，包括但不限于运维管理部、研发部、质量效能部、人力资源部及采购部。

1.3. 原则

准确性原则：所有入库知识必须经过严格审核，确保内容准确、有效。

共享性原则：知识应在授权范围内充分共享，促进经验传承与能力提升。

持续性原则：知识库需进行持续更新与定期复审，以保持其时效性和适用性。

价值导向原则：知识的采集与提炼应聚焦于对解决实际问题、提升服务效能具有指导价值的经验与方案。

1.4. 岗位职责

1. 4. 1. 运维管理部

作为知识的主要产生和使用部门，负责组织运维工程师提交知识、提名部门内知识审核人，并推动知识的日常应用与反馈。

1. 4. 2. 质量效能部

负责监督知识管理全过程的质量，确保流程符合ITSS标准及公司质量管理体系要求，并可提名跨部门知识审核人。

1. 4. 3. 服务知识专员

通常由运维管理部指定专人担任，负责知识的最终发布、分类、存储、归档、共享推广及组织定期复审。

1. 4. 4. 全体运维人员（知识提交人）

负责在日常工作中识别、提炼并提交知识，对知识库中过时或错误的内容及时反馈。

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. 服务知识

在运维服务过程中，通过对问题的分析、事件的解决及经验的积累所形成的，能够指导未来工作、提升运维效率与质量的系统性信息。主要包括但不限于：已验证的解决方案、故障处理方案、问题与已知错误、标准操作程序、技术白皮书等。

用于存储、管理、共享知识的信息系统，是组织过程资产的核心组成部分。

3.2. 知识生命周期

指知识从识别、提交、审核、发布、使用、复审到归档或废止的全过程。

4. 管理内容与要求

4.1. 知识的识别与范围

在运维服务活动中，以下内容应被识别并提炼为知识：

重大事件、问题的根本原因分析与最终解决方案。

已验证可复用于解决某一类事件或问题的标准化解决方案。

常见的已知错误及其规避或临时处理措施。

标准化的系统配置、操作手册、巡检清单等技术文档。

其他对运维工作具有显著指导意义的技术与管理经验。

4.2. 知识提交要求

各运维工程师应按季度指标要求，完成规定数量且通过审核的知识提交。

知识提交应遵循“随产生、随提交”的原则，确保知识的及时性。

提交人须确保知识内容真实、来源清晰，并使用公司规定的统一模板。

4.3. 知识内容规范

标题规范： 格式为“【分类】 + 核心问题现象简述”，要求简洁、明确。

内容结构： 必须包含“症状描述”和“解决方案”两部分。症状描述应清晰阐述现象、环境等信息；解决方案应详述分析过程、操作步骤及验证结果。

信息脱敏： 内容中不得出现客户敏感信息、个人隐私、具体人员姓名及具体时间等。

格式与版权： 必须使用公司规定的知识文档格式。引用互联网内容需清除原文格式及水印，并注明出处，禁止直接复制粘贴。

4.4. 知识流程管理

知识生命周期管理遵循以下核心流程，具体流程图见附件一。

提交： 知识提交人收集素材，填写《知识提交单》（附件二），提交至知识审核人。

审核： 知识审核人对知识的准确性、价值性、规范性进行评审，给出“通过”、“修改后提交”或“驳回”的结论。

发布： 知识管理员对审核通过的知识进行最终格式校对、分类与编码，并发布至知识库，通知相关人员。

使用与共享：全体员工应优先在知识库中检索解决方案。知识管理员应通过多种方式推广重要知识的应用。

定期复审：知识管理员每年至少组织一次全面复审，由知识审核人对库内知识的有效性进行评定，确定其状态为“有效”、“需更新”或“废止”。

4.5. 考核指标

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	服务知识利用率	(引用知识库解决的工单数/考核期内工单总数) *100%	月度	≥50%
2	服务知识新增条目	数量，每季度新录入的服务知识	季度	30条

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