

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 运维服务能力改进管理制度

文件编号：XDYJ-03-02

编制部门： 质量效能部      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
运维服务能力改进管理制度 .....	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. 各相关部门（人力资源部、研发部、采购部等） .....	5
2. 引用依据 .....	5
3. 定义与术语 .....	5
3.1. 过程改进 .....	5
3.2. 过程改进计划 .....	5
3.3. 试点运行 .....	5
4. 管理内容与要求 .....	5
4.1. 过程改进的识别 .....	6
4.1.1. 战略与目标分析 .....	6
4.1.2. 审核与评审 .....	6
4.1.3. 员工建议 .....	6
4.1.4. 客户与服务反馈 .....	6
4.1.5. 经验教训总结 .....	6
4.2. 过程改进的策划 .....	6
4.3. 过程改进的实施 .....	7
4.4. 过程改进的评估验证 .....	7
5. 附则 .....	7
6. 附件 .....	7

# 1. 总则

## 1.1. 目的

为规范北京新都远景网络技术有限公司（以下简称“公司”）运维服务能力的管理，对人员、资源、技术、过程四个核心要素和交付、应急管理进行系统性的规划、实施、检查和改进，确保公司具备持续、稳定、高效的运维服务交付能力，满足客户要求并支持业务发展，特制定本制度。

## 1.2. 适用范围

本制度适用于公司信息技术服务运行维护管理体系全过程（包括人员、资源、技术、过程、交付和应急）的改进管理。

## 1.3. 原则

过程改进工作遵循以下原则：

1. 战略一致原则：改进活动须与公司业务目标和运维服务战略紧密结合。
2. 数据驱动原则：基于客观数据和事实进行分析与决策。
3. 全员参与原则：鼓励全体员工参与改进，采纳合理化建议。
4. 持续循环原则：遵循计划（Plan）、实施（Do）、检查（Check）、处置（Act）的循环模式。

## 1.4. 岗位职责

### 1.4.1. 运维管理部

全力支持过程改进工作，确保其符合公司目标。

保障过程改进活动所需资源。

协调解决过程改进工作中的重大问题。

批准过程改进计划及其优先级。

### 1.4.2. 质量效能部

负责策划、指导、推动全公司的过程改进工作。

负责组织过程文档的编写与评审。

搜集改进建议，制定并跟踪《过程改进计划》的实施与验证。

#### 1.4.3. 各相关部门（人力资源部、研发部、采购部等）

负责提报本领域内的过程改进建议。

在服务中贯彻过程改进要求。

参与相关过程文档的编写与评审。

## 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. T/CESA 1299—2023《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》
3. 公司《记录控制程序》、《服务级别管理程序》等相关管理体系文件。

## 3. 定义与术语

### 3.1. 过程改进

指为提升运维服务管理体系的有效性和效率，而进行的识别、策划、实施与评估验证的系统性活动。

### 3.2. 过程改进计划

由质量效能部制定的，用于指导特定时期内过程改进活动的正式文件，内容包括目标、步骤、责任人与时间表等。

### 3.3. 试点运行

指在全面推行改进方案前，选择特定项目或范围进行小规模试运行，以验证其可行性和效果。

## 4. 管理内容与要求

## 4.1. 过程改进的识别

改进机会应通过以下途径系统性识别：

### 4.1.1. 战略与目标分析

从公司业务发展目标、高层期望及组织过程改进目标中分析识别。

### 4.1.2. 审核与评审

通过内/外部审核、管理评审、质量检查及各类差距分析活动（如事件回顾、问题管理会），发现薄弱环节与优秀实践。

### 4.1.3. 员工建议

质量效能部不定期向全员发放《过程改进建议调查表》，收集并甄别合理化建议。

### 4.1.4. 客户与服务反馈

从客户不满意、服务未达标、过程不稳定等事项中分析识别。

### 4.1.5. 经验教训总结

从日常服务过程活动中得出的经验教训中分析识别。

所有识别的改进机会应由质量效能部统一记录于《改进措施跟踪表》中进行跟踪管理。

## 4.2. 过程改进的策划

质量效能部每年年底对收集的改进信息进行综合分析，确定改进时机，制定年度《过程改进计划》。

《过程改进计划》需报运维管理部批准后实施。计划内容应包括：

改进的目标与总体要求。

具体的改进活动/步骤。

需要定义或修订的过程文件。

试点方案（针对涉及面广、风险大的改进）。

正式运行与效果评估的安排。

各项活动的责任人、进度要求。

所需资源（如资金、工具）与风险识别。

关键控制点/里程碑。

### 4.3. 过程改进的实施

质量效能部负责按照已批准的《过程改进计划》，组织各责任人实施改进活动。

改进后形成的新过程或修订过程，须经过试点运行或试运行。质量效能部评估验证其有效性后，报运维管理部批准方可正式推行。

质量效能部负责人每月对改进计划的编制及实施情况进行检查，确保改进机制落实到位。

### 4.4. 过程改进的评估验证

对改进效果的评估可采用一种或结合多种方式进行，包括但不限于：专项审计、关键绩效指标（KPI）对比、满意度调查、管理评审等。

评估结果应形成记录，并体现在相关的管理报告或修订后的过程文件中，作为后续改进的输入。

## 5. 附则

1. 本制度最终解释权和修订权归质量效能部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

## 6. 附件

1. 《过程改进计划》
2. 《改进措施跟踪表》