

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务质量改进管理制度

文件编号：XDYJ-04-04

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

北京新都远景网络技术有限公司	1
运维服务质量改进管理制度	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. 公司高层	5
1.4.2. 管理者代表	5
1.4.3. 质量效能部	5
1.4.4. 运维管理部	6
2. 引用依据	6
3. 定义与术语	6
3.1. 纠正措施	6
3.2. 预防措施	6
3.3. 持续改进	6
3.4. 改进项目	6
4. 管理内容与要求	6
4.1. 改进机会识别	6
4.2. 改进分类与管理	7
4.2.1. 日常改进	7
4.2.2. 纠正与预防措施	7
4.2.3. 改进项目	7
4.3. 改进流程	8
4.3.1. 改进机会识别与记录	8
4.3.2. 改进需求评估与分类	8
4.3.3. 改进实施路径	8
4.3.4. 效果验证与标准化	9
4.3.5. 记录归档	9
4.4. 改进效果评估	9

4.5. 知识管理与标准化	9
5. 附则	9
6. 附件	10
7. 记录	10

1. 总则

1.1. 目的

为建立系统化、规范化的运维服务质量改进机制，确保公司运维服务体系持续符合ITSS标准要求，不断提升服务能力与客户满意度，形成自我完善的良性循环，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司运维服务体系全过程的改进活动，包括服务策划、实施、检查、改进各环节，涵盖运维管理部、质量效能部、人力资源部、采购部等所有相关部门。

1.3. 原则

1. 数据驱动：基于客观数据和事实进行分析决策
2. 预防为主：注重事前预防而非事后纠正
3. 全员参与：鼓励全体员工参与改进活动
4. 持续循环：遵循PDCA循环，实现持续改进
5. 客户导向：以提升客户满意度为最终目标

1.4. 岗位职责

1.4.1. 公司高层

负责审批重大改进项目，提供资源保障，主持管理评审

1.4.2. 管理者代表

负责组织改进活动的策划、实施和效果验证，向高层报告改进情况

1.4.3. 质量效能部

作为归口管理部门，负责改进过程的监督、测量和分析，组织改进活动

1.4.4. 运维管理部

负责本部门改进措施的具体实施，报告改进效果

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. 纠正措施

为消除已发现的不合格或其他不期望情况的原因所采取的措施

3.2. 预防措施

为消除潜在不合格或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施

3.3. 持续改进

循环活动，通过使用质量方针、目标、审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，持续改进体系的有效性

3.4. 改进项目

为实现特定改进目标而设立的临时性工作任务

4. 管理内容与要求

4.1. 改进机会识别

质量效能部应组织各部门通过以下途径系统识别改进机会

服务监控数据：服务级别达成情况、事件解决时效、客户满意度等

客户反馈：满意度调查结果、客户投诉、客户建议等

内部审核：体系审核、过程审核、专项审核发现

管理评审：体系运行情况的系统评价

员工建议：员工提出的合理化建议

市场变化：新技术、新要求、竞争态势等

4.2. 改进分类与管理

4.2.1. 日常改进

针对轻微不符合或优化需求，由责任部门在5个工作日内制定并实施改进措施，报质量效能部备案。包括：

作业指导书优化

记录表格完善

工作环境改善

沟通效率提升

4.2.2. 纠正与预防措施

针对已发生或潜在的不合格，按以下流程处理：

问题描述：清晰界定问题现象、范围、影响

原因分析：使用5Why、鱼骨图等方法分析根本原因

措施制定：针对根本原因制定具体措施，明确责任人和完成时限

措施实施：按计划实施措施，保留实施记录

效果验证：质量效能部验证措施有效性，如无效则重新分析

4.2.3. 改进项目

针对重大、系统性改进需求，成立改进项目组，按项目管理方法实施：

项目立项：明确目标、范围、资源、计划

项目实施：按计划执行，定期报告进展

项目验收：验证目标达成情况，总结成果

成果固化：将改进成果标准化，纳入体系文件

4.3. 改进流程

为确保改进活动的系统性和有效性，所有改进活动应遵循以下流程：

4.3.1. 改进机会识别与记录

各部门通过服务监控、客户反馈、内部审核等途径识别改进机会，并填写《改进机会识别记录》提交至质量效能部。

4.3.2. 改进需求评估与分类

质量效能部对收集到的改进机会进行评估，根据影响范围、资源需求、紧急程度等因素，将改进需求分为三类：

日常改进

纠正与预防措施

重大改进项目

4.3.3. 改进实施路径

1. 日常改进路径

针对评估为日常改进的需求：

质量效能部向责任部门发出《改进措施通知单》

责任部门在5个工作日内实施改进

改进完成后向质量效能部反馈结果

2. 纠正与预防措施路径

针对需要采取纠正或预防措施的需求：

责任部门进行根本原因分析

制定具体的措施计划，明确责任人和完成时限

按计划实施措施

保留完整的实施记录

3. 重大改进项目路径

针对评估为重大改进项目的需求：

提交《改进项目立项申请表》

经管理者代表审批后立项
组建项目组实施改进
按项目管理要求定期报告进展

4.3.4. 效果验证与标准化

质量效能部对各项改进措施的效果进行验证
验证有效的改进措施，由责任部门进行标准化，修订相关体系文件
验证无效的改进措施，返回根本原因分析环节重新处理
所有改进成果纳入知识管理体系，通过培训传达给相关人员

4.3.5. 记录归档

改进全过程的所有记录由质量效能部统一归档保存，作为管理评审和改进效果评估的依据。

本流程确保改进活动形成完整的PDCA循环，实现运维服务质量的持续提升。

4.4. 改进效果评估

质量效能部负责对各项改进措施的效果进行评估：
指标对比：改进前后关键指标的对比分析
客户反馈：通过回访、调查了解客户感知变化
成本效益：评估改进投入与产出效益
体系符合性：评估改进后与标准的符合程度

4.5. 知识管理与标准化

经验总结：成功的改进经验应及时总结，形成最佳实践
文件更新：涉及体系文件变更的，应及时修订相关文件
培训传达：将改进成果通过培训传达给相关人员
案例库建设：建立改进案例库，供全员参考学习

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. 《改进措施通知单》
2. 《纠正与预防措施报告》
3. 《改进项目立项申请表》
4. 《改进效果评估报告》

7. 记录

1. 《改进机会识别记录》
2. 《改进措施实施记录》
3. 《改进效果验证记录》
4. 《管理评审改进决议跟踪表》

所有改进相关记录由质量效能部统一归档，保存期限不少于**3**年