

北京新都远景网络技术有限公司

运维交付管理制度

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： 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
运维交付管理制度	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. 运维项目经理	5
1.4.2. 运维管理部经理	5
1.4.3. 质量效能部	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. 运维项目交付	6
3.2. 服务级别协议（SLA）	6
3.3. 交付成果	6
4. 管理内容与要求	7
4.1. 项目立项管理	7
4.1.1. 项目分类	7
4.1.2. 立项流程	7
4.2. 项目策划管理	7
4.2.1. 计划内容	7
4.2.2. 计划输出	7
4.3. 项目评审管理	7
4.3.1. 评审要求	7
4.3.2. 计划发布	8
4.4. 项目实施管理	8
4.4.1. 团队组建：	8
4.4.2. 过程执行	8
4.5. 项目交付方式管理	8

4.5.1. 现场交付流程	8
4.5.2. 远程交付流程	9
4.6. 项目验收管理	9
4.6.1. 内部验收	9
4.6.2. 客户验收	9
4.7. 交付成果管理	9
4.7.1. 例行操作成果	9
4.7.2. 应急响应成果	9
4.7.3. 优化改善成果	9
4.7.4. 调研评估成果	10
4.8. 关键控制点与测量指标	10
4.8.1. 关键控制点	10
4.8.2. 衡量指标管理	10

1. 总则

1.1. 目的

为规范北京新都远景网络技术有限公司运维服务项目的交付管理，建立统一、标准的项目管理体系，确保项目在预定的范围、时间和成本内达成服务级别协议（SLA）要求，提升客户满意度与服务交付质量，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司所有运维服务项目的交付管理活动，涵盖项目立项、策划、实施、验收及改进的全过程，适用于运维管理部、质量效能部、人力资源部、采购部所有参与项目交付的部门及人员。

1.3. 原则

1. 客户导向原则：项目交付以满足客户业务需求和SLA要求为核心。
2. 过程规范原则：项目交付活动必须遵循统一的流程和标准。
3. 持续改进原则：通过监控、测量和评审，推动项目交付能力的持续提升。
4. 协同协作原则：各相关部门应密切配合，确保项目交付过程顺畅高效。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 运维项目经理

1. 负责制定和审核项目交付管理制度与流程。
2. 指导项目交付计划的制定，审核质量与客户满意度目标。
3. 组织实施客户满意度调查与分析，向公司提交年度客户满意度报告。
4. 负责项目交付成果的验收，提供项目验收分析报告。

1.4.2. 运维管理部经理

1. 负责项目团队的组建与管理。
2. 编写项目立项及项目计划材料，明确项目范围和量化目标。

3. 按SLA向客户提供服务，及时反馈项目异常情况及纠正措施。
4. 监督与协调项目交付过程，定期提交SLA自检结果和质量数据。

1.4.3. 质量效能部

1. 负责组织级运维服务质量统计与管理。
2. 组织各类运维服务质量管理活动。
3. 对项目交付过程进行检查和审计。

1.4.4. 人力资源部

1. 协助项目团队组建和人员招聘。
2. 组织项目成员培训，协助岗位设置与绩效管理。

2. 引用依据

本制度制定引用了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. 运维项目交付

指按照服务级别协议（SLA）要求，通过计划、实施、监控和改进等活动，向客户提供运维服务的过程。

3.2. 服务级别协议（SLA）

服务提供方与客户就服务质量、性能等方面达成的书面协议。

3.3. 交付成果

项目交付过程中产生的各类文档、报告和服务记录。

4. 管理内容与要求

4.1. 项目立项管理

4.1.1. 项目分类

续签类项目：由原项目经理及团队负责交付实施。

新签类项目：由运维管理部经理根据SLA要求确定项目经理及团队成员。

4.1.2. 立项流程

项目团队组建完成后，项目经理在公司项目管理系统中申报立项。

立项材料应包括项目背景、目标、范围、资源需求等内容。

4.2. 项目策划管理

4.2.1. 计划内容

明确交付内容、交付方式、交付成果及量化考核指标。

预估项目工作量，确定人力资源需求。

制定工作流程、关键记录、服务报告和监控方式。

识别项目风险，制定风险应对措施。

制定沟通策略，确保关键信息及时传达。

4.2.2. 计划输出

编制《运维项目管理计划》并提交评审。

4.3. 项目评审管理

4.3.1. 评审要求

《运维项目管理计划》需提交运维管理部经理、运维业务线及质量效能部评

审。

确保项目人员、过程、资源和工具与SLA要求相匹配。

4.3.2. 计划发布

评审通过后，通知项目组成员及相关干系人。

4.4. 项目实施管理

4.4.1. 团队组建：

运维项目经理根据计划组建项目团队，明确职责和汇报关系。

制定培训计划，提升团队能力。

4.4.2. 过程执行

按SLA要求实施项目，协调资源和人力。

遵循流程制度和作业指导书，保留工作记录。

记录关键服务信息，按时提交服务报告。

使用服务知识，及时归档文件，分享经验。

确保操作符合安全要求，及时处理风险。

4.5. 项目交付方式管理

4.5.1. 现场交付流程

信息收集：了解客户需求、前期支持和遗留问题。

预案制定：形成处理预案，制定风险应急预案。

资源准备：准备资料 and 工具，做好安全防范。

现场执行：向客户说明服务内容，按预案作业。

问题处理：遗留问题制定处理方案，客户确认。

验收确认：客户签署服务单，恢复现场环境。

报告归档：提交《现场服务报告单》，完成满意度调查。

4.5.2. 远程交付流程

信息收集：确认交付内容和客户要求。

预案制定：制定处理预案和风险应急预案。

条件验证：验证远程交付条件的稳定性和安全性。

远程执行：按约定时间提供服务，告知风险。

问题处理：记录遗留问题，制定处理计划。

验收确认：客户确认成果，断开连接。

报告归档：完善服务记录，完成满意度回访。

4.6. 项目验收管理

4.6.1. 内部验收

项目结束一个月内，项目组向质量效能部提出验收申请。

提交项目验收文档和SLA达成自评记录。

质量效能部结合客户满意度调查结果进行评估。

4.6.2. 客户验收

按合同约定时间推进客户验收。

初验存在遗留问题的，在终验前解决落实。

4.7. 交付成果管理

4.7.1. 例行操作成果

运行状态信息记录、异常处理记录、趋势分析报告、配置信息记录、满意度报告。

4.7.2. 应急响应成果

响应支持记录、关键指标数据、重大事件分析报告、配置更新记录。

4.7.3. 优化改善成果

优化方案及评审记录、实施方案、变更和发布报告、配置更新记录。

4.7.4. 调研评估成果

调研计划书、分析报告、规划方案建议及评审记录。

4.8. 关键控制点与测量指标

4.8.1. 关键控制点

- 1. 所有项目必须经过正式立项和计划评审。
- 2. 项目交付必须严格按照SLA要求执行。
- 3. 项目验收必须包括内部验收和客户验收。
- 4. 项目交付成果必须完整归档。
- 5. 客户满意度必须定期调查和分析。

4.8.2. 衡量指标管理

为衡量运维交付成效，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	交付及时率	及时交付数量/总交付数量*100%	季度	≥95%