

北京新都远景网络技术有限公司

事件管理制度

文件编号： XDYJ-06-04

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 |
| 事件管理制度 | 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. 运维工程师 | 5 |
| 1.4.2. 服务台专员 | 6 |
| 1.4.3. 一线支持人员 | 6 |
| 1.4.4. 二线/三线支持人员 | 6 |
| 2. 引用依据 | 6 |
| 3. 定义与术语 | 6 |
| 3.1. 事件 | 6 |
| 3.2. 一线支持 | 6 |
| 3.3. 二线支持 | 7 |
| 3.4. 三线支持 | 7 |
| 3.5. 事件影响度 | 7 |
| 3.6. 事件紧急度 | 7 |
| 4. 管理内容与要求 | 7 |
| 4.1. 事件管理全生命周期 | 7 |
| 4.1.1. 事件受理与记录 | 7 |
| 4.1.2. 事件确认与分发 | 7 |
| 4.2. 事件分级体系 | 8 |
| 4.2.1. 事件分类与分级 | 8 |
| 4.3. 事件处理与升级机制 | 8 |
| 4.3.1. 事件分级处理流程 | 8 |
| 4.3.2. 升级触发条件 | 8 |
| 4.4. 事件解决与关闭 | 9 |
| 4.4.1. 解决方案管理 | 9 |

| | |
|-----------------------|----|
| 4.4.2. 事件关闭与归档 | 9 |
| 4.5. 关键控制点与测量指标 | 9 |
| 5. 附则 | 9 |
| 6. 附件 | 10 |
| 7. 记录 | 10 |

1. 总则

1.1. 目的

为规范公司运维服务过程中事件的受理、分类、分级、处理、升级及关闭全过程，确保快速响应并恢复因系统软、硬件故障导致的服务中断，最大限度减少对客户业务的影响，保障运维服务的连续性与稳定性，并积累知识以提升主动预防能力，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司运维服务活动中所有事件的流程管理，包括通过热线电话、传真、邮件、网站及工作现场等渠道报告的硬件故障、软件故障、服务咨询及信息安全事件。

1.3. 原则

优先恢复原则：首要目标是尽快恢复服务，而非深究根源。

分类分级原则：根据事件的紧急程度和影响范围，制定并执行差异化的响应与解决策略。

全程跟踪原则：对事件从登记到关闭的全生命周期进行状态跟踪与记录。

闭环管理原则：事件解决后须经用户确认，并完成知识沉淀、配置项更新等闭环操作。

1.4. 岗位职责

1. 4. 1. 运维工程师

负责监控事件流程整体效率与效果，协调资源，执行事件升级，并组织定期事件分析。

1.4.2. 服务台专员

负责事件受理、初步分类分级、任务分派、过程沟通、用户确认及满意度调查。

1.4.3. 一线支持人员

负责现场事件处理，参照服务知识提供初步解决方案，并对无法独立处理的事件进行升级。一般由运维工程师担任。

1.4.4. 二线/三线支持人员

负责对一线升级的事件进行深入分析与处理，提供技术方案，并参与重大事件处置。

2. 引用依据

本制度的制定遵循并引用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. 事件

在运维服务中，不属于标准操作并能导致或可能导致服务中断或质量下降的任何事件。

3.2. 一线支持

主要指服务台专员及现场运维工程师，提供初步支持和事件分派。

3.3. 二线支持

指具备专业技术的工程师或专业负责人，负责深入分析并解决复杂事件。

3.4. 三线支持

指公司内部技术专家或第三方厂商，提供最高级别的技术支援。

3.5. 事件影响度

衡量事件对业务运营影响范围的指标。

3.6. 事件紧急度

衡量事件需要得到解决的紧急程度的指标。

4. 管理内容与要求

4.1. 事件管理全生命周期

4.1.1. 事件受理与记录

服务台专员通过所有可用渠道统一受理事件，并准确记录用户基本信息、事件发生时间、影响范围等关键信息。

所有事件必须在“禅道运维服务管理系统”中创建《事件受理申请单》。

4.1.2. 事件确认与分发

即时确认：服务台在受理事件后10分钟内完成信息确认和初步分类

智能分派：基于事件类型、技能要求和人员可用性，自动分派至相应的一线支持人员

通知机制：通过短信、邮件等方式及时通知相关支持人员

4.2. 事件分级体系

4.2.1. 事件分类与分级

表4-1事件分类表

| 类别 | 定义 |
|-------|--|
| 硬件类事件 | 客户申告的涉及硬件的故障。（包括：网络设备、安全设备、主机设备、存储设备、其他设备） |
| 软件类事件 | 客户申告的涉及软件的故障。 |
| 服务类事件 | 服务咨询、业务咨询、巡检、技术协助、其他 |

分级：依据《事件影响度与紧急度定义表》（表4-2），确定事件的优先级（极高、高、中、低），以指导资源调配。

表4-2事件影响度与紧急度定义表

| 名称* | 描述 |
|-----|--------------|
| 紧急 | 解决时间2 小时之内 |
| 高 | 解决时间8 小时之内 |
| 中 | 解决时间24 小时之内 |
| 低 | 解决时间 72 小时之内 |

4.3. 事件处理与升级机制

4.3.1. 事件分级处理流程

一线处理：一线支持人员应首先依据服务知识尝试解决。若解决，则直接进入关闭流程。

二线处理：深入分析复杂技术问题，制定技术解决方案，协调资源实施处理

4.3.2. 升级触发条件

建立明确的事件升级机制：

1. 时间触发：处理时间超过预定响应时限自动升级

2. 影响触发：事件影响范围扩大时立即升级
3. 技术触发：超出当前支持人员技术能力时及时升级
4. 管理触发：涉及重大业务影响时升级至管理层

4.4. 事件解决与关闭

4.4.1. 解决方案管理

1. 方案制定：基于事件类型制定标准解决方案库
2. 方案验证：在测试环境验证复杂解决方案的可行性
3. 方案执行：按照变更管理要求执行解决方案

4.4.2. 事件关闭与归档

服务台专员在确认事件解决后，进行用户满意度调查，并选择正确代码关闭事件单。

将有价值的解决方案提交至服务知识，更新相关知识条目。

将《事件处理报告》及相关记录归档保存。

4.5. 关键控制点与测量指标

关键控制点：事件升级的及时性、解决方案的用户确认、服务知识的更新。

表4-3过程测量指标表

| 序号 | 衡量指标 | 指标计算说明 | 考核频次 | 目标值 |
|----|---------|------------------------------|------|------|
| 1 | 事件响应及时率 | (规定时间内响应的事件数/事件总数)×100% | 月度 | ≥95% |
| 2 | 事件按时解决率 | (规定时间内成功解决的事件数 / 事件总数)× 100% | 月度 | ≥90% |

5. 附则

1. 本制度最终解释权和修订权归人力资源部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

6. 附件

1. 《事件分类与分级标准》
2. 《事件处理报告（模板）》

7. 记录

1. 《事件受理申请单》
2. 《事件处理任务单》
3. 《事件总结分析报告（月度/季度）》