

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务质量管理制度

文件编号： XDYJ-04-01

编制部门： 质量效能部 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
运维服务质量管理制度	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	6
1.4.4. 运维管理部	6
1.4.5. 人力资源部	6
1.4.6. 采购部	6
2. 引用依据	6
3. 定义与术语	6
3.1. SLA	6
3.2. 内部审核	6
3.3. 管理评审	7
3.4. 不符合项	7
4. 管理内容与要求	7
4.1. 体系审核与评审管理	7
4.1.1. 内部审核	7
4.1.2. 管理评审	7
4.2. 服务质量过程控制	8
4.2.1. 服务质量交付控制	8
4.2.2. 服务质量度量与分析	8
4.3. 客户满意度管理	8
4.3.1. 多层级满意度调查	8
4.3.2. 客户沟通与关系维护	8
4.4. 持续改进机制	9

5. 附则	10
6. 附件	10
7. 记录	10

1. 总则

1.1. 目的

为确保持续稳定地向客户提供高品质的信息技术运行维护服务，系统性地发现服务实施过程中的缺陷与改进机会，保障公司运维服务能力管理体系（以下简称“体系”）的有效运行与持续改进，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于北京新都远景网络技术有限公司运维服务能力管理体系所覆盖的所有部门及服务全过程，包括运营管理部、人力资源部、研发部、质量效能部、采购部等。

1.3. 原则

1. 预防为主，持续改进：注重过程控制与事前预防，通过定期审计与监督，推动服务质量螺旋式上升。
2. 客观公正，数据决策：所有监督检查活动应以客观证据为基础，依据数据进行分析与决策。
3. 客户导向，聚焦价值：以确保并提升客户满意度为根本出发点，衡量与改进服务价值。

1.4. 岗位职责

1. 4. 1. 公司高层

审批年度运维服务能力管理计划；主持管理评审，确保体系的适应性与有效性。

1. 4. 2. 管理者代表

协助高层进行管理评审；任命内审组长并组织内部审核；监控服务过程，审批重大改进。

1. 4. 3. 质量效能部

制定总体服务质量管理计划；组织内审、管理评审与客户满意度调查；监控服务质量，推动持续改进。

1. 4. 4. 运维管理部

依据SLA及作业指导书实施运维服务；记录服务过程；针对不符合项制定并实施纠正与预防措施。

1. 4. 5. 人力资源部

确保提供满足能力要求的人力资源，组织相关培训。

1. 4. 6. 采购部

确保备品备件供应的及时性与可用性。

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》
5. 公司《2025年度运维服务能力管理计划》

3. 定义与术语

3.1. SLA

服务级别协议，界定运维服务范围、质量标准和双方责任的文件。

3.2. 内部审核

为获取证据并对其进行客观评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

3.3. 管理评审

由最高管理者就质量方针和目标，对体系的适宜性、充分性和有效性进行的正式评价。

3.4. 不符合项

未满足规范、标准或体系文件要求的情况。

4. 管理内容与要求

4.1. 体系审核与评审管理

本部分是评价体系整体符合性与有效性的核心机制。

4.1.1. 内部审核

频次与计划：每年至少进行一次全覆盖内部审核，间隔不超过12个月。质量效能部负责于2025年1季度末前制定并提交《2025年度内部审核方案》，报管理者代表审批。

审核范围与依据：审核应覆盖运维服务相关的所有部门与过程（人员、资源、技术、过程、交付和应急）。审核准则包括ITSS标准、公司体系文件及适用法律法规。

审核实施：审核组需编制检查表，客观记录审核证据。审核结束后，出具《内部审核报告》，对发现的不符合项，责任部门需在5个工作日内分析原因并制定《纠正与预防措施报告》，由审核组跟踪验证直至关闭。

4.1.2. 管理评审

频次与组织：每年至少进行一次，由公司高层主持，管理者代表组织，各部门负责人参加。

输入与输出：评审输入需包括：年度内审结果客户满意度分析、服务质量目标达成情况、纠正与预防措施状况和以往管理评审的跟踪措施等。评审输出应包括体系改进决策、资源需求变更及下一年度质量目标。

4.2. 服务质量过程控制

本部分规定了在项目与服务交付层面确保质量的具体活动。

4.2.1. 服务质量交付控制

计划与准备：项目启动前，专业负责人需根据**SLA**要求制定《服务质量保证计划》，明确质量控制点与方法。

过程执行与监控：运维人员须严格按作业指导书操作，实时记录服务过程。专业负责人对关键活动进行监督，确保符合**SLA**要求。

4.2.2. 服务质量度量与分析

数据收集：质量效能部牵头，协同运维管理部定义并收集关键绩效指标，如事件解决率、平均修复时间、**SLA**达成率等。

定期分析：运维管理部经理每月组织召开质量分析会，基于数据形成《月度质量分析报告》，识别趋势性问题并启动改进。

4.3. 客户满意度管理

客户反馈是衡量服务质量的重要标尺。

4.3.1. 多层级满意度调查

- 事件级回访：**服务台专员在单个事件关闭后24小时内进行100%电话回访，记录单次服务满意度。
- 项目级调查：**专业负责人每月通过问卷等形式，对项目客户进行满意度调查。
- 公司级调查：**质量效能部每年至少组织一次全面的客户满意度调查，确保样本覆盖所有主要客户和项目，并出具《年度客户满意度综合分析报告》。

4.3.2. 客户沟通与关系维护

运维管理部经理及以上人员应定期对重点客户进行拜访，直接获取高层次反馈，并记录于《客户拜访记录表》。

4.4. 持续改进机制

改进机会识别：改进机会应来源于内审/外审、管理评审、数据分析、客户投诉与建议等。

改进项目实施：对于确认的改进项，由责任部门制定改进计划，经审批后实施。质量效能部负责跟踪改进措施的实施效果，并将其纳入管理评审。

运维服务内容如表4-1所示

表4-1运维服务内容表

运维服务内容	跟踪时间	成果物	提交人/部门
每月对运维业务开展情况以及过程管理情况重点工作进行总结，并形成月服务报告。	每月月初	月服务报告	运维管理部
每月对年度运维管理计划中规划的活动进行检查，对于运维项目规范性执行方面，每月进行抽查	月底	运维项目管理计划跟踪表	运维管理部
每季度收集运维KPI数据	每季度	KPI完成记录	运维管理部
对于用户的服务请求处理完毕后，服务台专员电话进行回访，调查单次用户满意度	服务请求或事件得到解决关闭前	回访满意度记录	服务台专员
每次服务结束后，客户需要对服务进行评价，并记录在案，现场服务后客户需在现场服务报告单上签字，对值班员/检修员进行满意度评分	现场服务结束后	服务报告	服务台专员
运维管理部经理对重点客户的拜访	视项目实际情况，与客户商定拜访时间	客户拜访记录	运维管理部经理
各专业开展用户满意度调查，并对结果进行分析	每月一次	满意度调查表	质量效能部经理

满意度调查分析汇总	每季度	客户满意度 调查分析报 告	质量效能部 经理
调查SLA达成率是否能够满足，并尽可能挖掘新的服务	进行满意度调查 和拜访用户时	客户反馈信 息表	运维管理部 经理

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. 《内部审核检查表》
2. 《纠正与预防措施报告》
3. 《服务质量保证计划》（模板）
4. 《客户满意度调查表》

7. 记录

1. 《内部审核报告》
2. 《管理评审报告》
3. 《月度/季度质量分析报告》
4. 《客户满意度调查分析报告》
5. 《服务报告》
6. 《客户拜访记录表》

所有记录由质量效能部统一归档，保存期限不少于3年。