

北京新都远景网络技术有限公司

人员备份管理制度

文件编号： XDYJ-05-07

编制部门： 人力资源部 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
人员备份管理制度	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. 人力资源部	4
1.4.2. 各部门负责人	4
2. 引用依据	5
3. 定义与术语	5
3.1. 人员备份	5
3.2. 关键岗位	5
3.3. 备份人员	5
3.4. 备份机制启动	5
4. 管理内容与要求	6
4.1. 备份岗位的确定	6
4.2. 备份人员的确立	6
4.3. 备份关系的备案与公布	6
4.4. 备份培训与知识管理	6
4.5. 备份机制的启动与执行	6
5. 附则	7
6. 附件	7
7. 记录	7

1. 总则

1.1. 目的

为降低因员工休假、离职或其他原因缺勤对业务连续性的影响，确保关键岗位工作的无缝衔接与正常运转，建立系统化的人员备份机制，提升组织整体抗风险能力，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司人力资源部、采购部、运维管理部、质量效能部所有岗位。各部门关键岗位必须设立备份人员。

1.3. 原则

业务延续原则：备份工作的核心目标是保障核心业务流程不中断、关键任务不延误。

能力匹配原则：备份人员应具备履行所备份岗位核心职责的基本知识与技能。

明确权责原则：明确备份关系与启动流程，确保备份机制启动时，双方权责清晰。

动态调整原则：备份关系需随业务、岗位及人员变动进行定期评估与更新。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 人力资源部

作为归口管理部门，负责本制度的制定、推行与维护；统筹备份关系备案，并监督执行情况。

1.4.2. 各部门负责人

作为本部门人员备份管理的第一责任人，负责提名、审核并确认本部门的岗位备份方案，组织部门内部的备份培训与知识传承。

在岗员工：负责主动向备份人员传授关键业务知识、技能与工作流程。

备份人员：负责学习并掌握所备份岗位的核心工作，在备份机制启动时承担相应工作职责。

2. 引用依据

本制度的制定遵循以下国家、行业标准及公司内部规章：

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《岗位说明书》
6. 公司《员工工作交接管理制度》

3. 定义与术语

3.1. 人员备份

指为关键岗位预先设定具备相应能力的替代人员，以确保在原岗位人员缺勤时，其核心职责能由他人临时承接的管理机制。

3.2. 关键岗位

指其工作停顿将对部门或公司运营造成显著影响的岗位。

3.3. 备份人员

指经指定，在备份机制启动时临时接替原岗位工作的员工。

3.4. 备份机制启动

指当原岗位人员因预定计划（如休假）或突发情况（如急病）无法履职时，经审批后正式启动备份方案的流程。

4. 管理内容与要求

4.1. 备份岗位的确定

各部门负责人需根据岗位的业务影响度，识别并确定本部门内的关键岗位。原则上，所有部门经理岗位及核心业务执行岗位（如运维工程师）均应纳入备份管理范畴。

4.2. 备份人员的确立

备份人员应遵循“同级备份、跨岗协作”或“上级备份下级”的原则进行指定，由部门负责人提名并确定。

每个关键岗位应至少指定一名主要备份人员和一名次要备份人员，以确保备份的可靠性。

备份关系应避免形成单向循环，并需充分考虑备份人员自身的工作负荷。

4.3. 备份关系的备案与公布

各部门确定的备份关系需填写《关键岗位备份关系表》（附件一），报人力资源部审核备案。备份关系应在部门内部公布，确保相关人员知晓。

4.4. 备份培训与知识管理

各部门负责人需制定并落实备份培训计划，确保备份人员掌握所备份岗位的核心工作流程、关键系统操作及紧急事务处理办法。

在岗员工应主动整理并更新《岗位工作指引》，作为备份人员学习与参考的关键文档。

4.5. 备份机制的启动与执行

计划内缺勤（如年假）：由缺勤员工提前通知备份人员及部门负责人，做好工作交接。

突发性缺勤（如病假）：由部门负责人立即启动备份机制，通知备份人员接

替工作。

备份期间，备份人员以履行原岗位核心职责为首要任务，其本职工作可适当调整优先级或由部门协调处理。

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. 《关键岗位备份关系表》

7. 记录

经审批的《关键岗位备份关系表》由人力资源部及各部门共同保存，随人员变动及时更新。