

# 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： 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