

北京新都远景网络技术有限公司

服务数据管理制度

文件编号：XDYJ-08-06

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

服务数据管理制度 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. 运维管理部 4

 1.4.2. 质量效能部 4

 1.4.3. 研发部 5

 1.4.4. 人力资源部 5

 1.4.5. 采购部 5

2. 引用依据 5

3. 定义与术语 5

 3.1. 运维服务数据 5

 3.2. 数据资产目录 5

 3.3. 数据定级 6

4. 管理内容与要求 6

 4.1. 数据分类与定级 6

 4.2. 数据质量管理 6

 4.3. 数据安全 管理 6

 4.4. 数据生命周期管理 7

 4.5. 数据驱动决策机制 7

 4.6. 考核指标 7

5. 附则 7

6. 附件 8

7. 记录 8

1. 总则

1.1. 目的

为确立本公司运维服务数据的管理框架，规范数据的产生、处理、使用与保护全流程，深度挖掘数据资产价值，赋能服务决策与创新，保障数据安全与合规，支撑运维服务能力的持续提升与ITSS成熟度要求，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司内所有与运维服务活动相关的部门及人员，涉及运维管理部、研发部、质量效能部、人力资源部及采购部在业务过程中生成、存储、流转和分析的各类数据。

1.3. 原则

- 价值导向原则：数据管理活动应聚焦于支持业务决策、优化服务流程与提升客户体验。
- 权责对等原则：数据在共享与使用的同时，必须明确主体责任，确保数据安全与合规。
- 全生命周期管理原则：对数据从创建到销毁的每个阶段实施相适应的管理策略。
- 质量贯穿始终原则：数据质量是数据价值的前提，需在各个环节得到保障。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 运维管理部

是本制度的核心执行部门，负责运维数据的日常采集、录入、校验与应用，是数据质量的第一责任人。

负责数据的分类、归档、维护日常数据台账，并协调解决数据争议。

1.4.2. 质量效能部

承担数据质量监督与审计职能，负责定义数据质量度量标准并定期组织评估。

1.4.3. 研发部

负责提供数据管理所需的技术平台与工具支撑，确保系统的数据处理能力与管理制度相匹配。

1.4.4. 人力资源部

负责将数据管理成效纳入相关岗位的绩效考核与激励机制。

1.4.5. 采购部

负责在引入外部产品或服务时，评估并约束其数据接口、安全与合规性是否符合本制度要求。

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. 运维服务数据

在运维服务交付、运营与管理过程中产生的，能够记录服务行为、反映服务状态、衡量服务成果的所有原始数据与派生信息的集合。

3.2. 数据资产目录

对公司持有的运维服务数据资产的系统性编目，用以描述数据的业务含义、来源、格式、负责人等核心元数据。

3.3. 数据定级

根据数据遭到篡改、破坏、泄露或非法利用后，可能对公司、客户造成的潜在影响程度，所划分的数据安全级别。

4. 管理内容与要求

4.1. 数据分类与定级

业务分类体系：建立以服务生命周期为主线的数据分类体系，包括：

服务需求数据：如服务请求、客户需求描述。

服务交付数据：如事件记录、变更记录、SLA/SLI达成数据。

资源配置数据：如配置管理数据库（CMDB）中的所有条目及关系。

服务效能数据：如团队工作效率、资源利用率、成本数据。

安全定级标准：依据数据敏感性，实施四级安全定级：

公开（L1）： 可对外发布的服务统计摘要、白皮书等。

内部（L2）： 日常运营数据，仅限内部员工依职使用。

敏感（L3）： 包含客户业务信息、个人数据的操作记录。

机密（L4）： 核心系统架构、安全漏洞细节、未公开的应急预案等。

4.2. 数据质量管理

质量维度：明确数据在准确性、完整性、一致性、及时性、唯一性五个维度的具体要求。

源头管理：推行“谁产生，谁负责”的源头数据责任制，确保初始录入质量。

闭环管理：建立从数据质量问题的发现、记录、分派、整改到验证的闭环处理流程。

4.3. 数据安全的管理

访问授权：遵循最小权限原则，访问权限的申请与审批必须基于明确的业务需求。

操作审计：对机密级和敏感级数据的访问、修改、导出等高风险操作进行日

志记录并定期审计。

脱敏与加密：敏感数据在测试、开发及分析环境中必须进行脱敏处理；机密数据在存储和传输过程中必须加密。

4.4. 数据生命周期管理

创建与采集：明确各类数据的创建来源、采集方式与频率，以及初始质量要求。

存储与处理：根据数据定级结果，规定其存储环境、备份策略与处理规范。

使用与共享：数据应在授权范围内用于服务分析、报告与决策支持。跨部门共享需签订数据共享协议。

归档与销毁：对超出保存期限的活跃数据，应进行归档处理。对需要销毁的数据，必须采用不可恢复的彻底删除方式。

4.5. 数据驱动决策机制

定期分析报告：运维管理部应联合质量效能部，定期（如每月）生成运维服务数据分析报告，并向管理层汇报。

数据洞察应用：鼓励基于数据分析结果优化巡检策略、调整资源配额、改进应急预案，实现主动运维。

4.6. 考核指标

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	服务数据准确率	(1 - 考核期内发现的数据错误记录数 / 抽样检查的总数据记录数)* 100%	季度	≥98%

5. 附则

1. 本制度最终解释权和修订权归运维管理部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

6. 附件

1. 《数据资产目录（模板）》
2. 《数据质量评估表》

7. 记录

1. 《数据访问权限申请审批表》
2. 《数据共享协议》