

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务沟通管理制度

文件编号：XDYJ-04-02

编制部门： 质量效能部 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

运维服务沟通管理制度 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. 运维管理部经理 4

 1.4.2. 运维项目经理 4

 1.4.3. 运维工程师 5

2. 引用依据 5

3. 定义与术语 5

 3.1. 正式沟通 5

 3.2. 非正式沟通 5

 3.3. 干系人 5

4. 管理内容与要求 5

 4.1. 沟通规划与定义 5

 4.2. 沟通内容与实施 6

 4.2.1. 与客户的沟通 6

 4.2.2. 与上层领导的沟通 6

 4.2.3. 项目内部沟通 6

 4.2.4. 跨部门沟通 7

 4.3. 沟通执行与反馈 7

 4.4. 沟通总结与记录 7

5. 附则 7

6. 附件 7

7. 记录 8

1. 总则

1.1. 目的

为规范公司项目执行过程中的沟通管理，确保供需双方及项目各参与方之间信息传递的及时、准确与顺畅，提升协作效率，保障项目目标顺利达成，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所有项目人员，包括供方、需方以及其他经需方正式授权的项目参与人员。

1.3. 原则

1. 主动沟通：预见沟通需求，主动发起并推进沟通活动。
2. 准确一致：确保沟通信息的准确性，维护同一信息在不同渠道的一致性。
3. 及时高效：根据事项的紧急与重要程度，选择适当的渠道与频率，确保信息传递时效。
4. 记录可溯：重要沟通须留有记录，确保过程与结果可追溯。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 运维管理部经理

主导与客户、公司决策层等关键干系人的高层次沟通；明确项目沟通整体策略与要求；定期通报项目沟通总体情况。

1.4.2. 运维项目经理

管理项目干系人，确保信息在团队内外有效传递；选择并管理项目沟通方法与媒介；组织完成并保存关键沟通记录。

1.4.3. 运维工程师

在职责范围内与客户、团队及接口部门进行日常沟通；参与技术讨论与经验交流；结合岗位实践提出合理化建议。

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. 公司《运维服务能力管理体系》相关要求

3. 定义与术语

3.1. 正式沟通

通过合同、报告、会议纪要、演讲等预定义渠道和格式进行的沟通，具有强制性，通常需保存记录。

3.2. 非正式沟通

通过谈话、笔记、即时通讯等非固定形式进行的沟通，灵活高效，作为正式沟通的补充。

3.3. 干系人

任何能影响项目决策、活动或结果的个人、群体或组织。

4. 管理内容与要求

4.1. 沟通规划与定义

项目启动阶段，运维项目经理应牵头制定初步沟通计划，明确以下内容：

沟通矩阵：定义不同干系人所需的信息内容、格式、频率、发送方式及责任人。

沟通方式选择：根据沟通内容的重要性、紧急性和受众，选择合适的沟通方式（如表4-1所示），并确保团队共同遵守。

表4-1沟通方式选择表

沟通方式	特点	适用场景
正式书面	内容严谨，可留存，不易失真	合同、方案、报告、会议纪要
书面	灵活，格式自由	个人工作笔记、即时贴、群内通知
正式口头	直接高效，但需辅以记录	项目启动会、汇报、评审会
非正式口头	灵活快捷，效率高	日常讨论、问题初步探询

4.2. 沟通内容与实施

本部分规定了与不同干系人群体的核心沟通内容与实施路径。

4.2.1. 与客户的沟通

核心内容：聚焦客户关注的成本、质量与进度。任何可能导致范围、成本、进度变更的事项，均应提前、主动沟通，说明原因与影响。

实施路径：通过服务台专员进行日常电话支持与回访；紧急问题启动远程或现场支持；所有正式沟通均需保存记录，并按要求录入指定业务流程系统。

4.2.2. 与上层领导的沟通

核心内容：及时、如实地汇报项目重大进展、风险（如延期、成本超支、重大质量问题）及关键决策需求。

实施路径：运维项目经理负责通过定期报告或专项汇报方式进行，确保管理层信息同步，以便其作出决策或调整计划。

4.2.3. 项目内部沟通

核心内容：涵盖技术讨论、经验交流、任务分配、绩效反馈、问题协调等日常运营活动。

实施路径：主要通过团队会议、即时通讯工具、邮件等方式进行，确保信息在项目团队内部充分共享。

4.2.4. 跨部门沟通

核心内容与接口：

采购部：对接供应商信息、备品备件供应状态。

质量效能部：通报项目质量状况，接受质量监督。

人力资源部：提出人力资源需求，协调人员培训与储备。

实施路径：建立常态化接口人机制，通过联席会议、工作联系单等形式进行。

4.3. 沟通执行与反馈

反馈确认机制：信息发送方有责任确保信息清晰、完整；接收方有责任确认已收到并正确理解信息。重要指令或决策须通过回执、回复等方式明确确认。

沟通报告：根据沟通情况，形成定期报告（周/月报）、阶段审查报告或紧急事件报告。

4.4. 沟通总结与记录

记录要求：所有正式沟通及产生结论的非正式沟通，均须有输出物，如会议纪要、邮件或简明的沟通记录，并经相关方确认。

档案管理：与客户的重要沟通记录，必须按规定及时录入公司指定的业务流程管理系统（如钉钉），并抄送所有相关干系人。所有沟通记录由项目组整理并定期归档。

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. 《项目沟通计划》（模板）
2. 《会议纪要》（模板）
3. 《关键沟通记录表》

7. 记录

1. 《会议纪要》
2. 《项目周/月报》
3. 录入系统的客户沟通记录

所有记录由项目组负责保存，项目结束后统一移交至质量效能部或指定部门归档，保存期限不少于**3**年。