

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 运维交付管理制度

文件编号： XDYJ-06-01

编制部门： 运维管理部 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
运维交付管理制度 .....	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. 运维项目经理 .....	5
1.4.2. 运维管理部经理 .....	5
1.4.3. 质量效能部 .....	6
1.4.4. 人力资源部 .....	6
2. 引用依据 .....	6
3. 定义与术语 .....	6
3.1. 运维项目交付 .....	6
3.2. 服务级别协议（SLA） .....	6
3.3. 交付成果 .....	6
4. 管理内容与要求 .....	7
4.1. 项目立项管理 .....	7
4.1.1. 项目分类 .....	7
4.1.2. 立项流程 .....	7
4.2. 项目策划管理 .....	7
4.2.1. 计划内容 .....	7
4.2.2. 计划输出 .....	7
4.3. 项目评审管理 .....	7
4.3.1. 评审要求 .....	7
4.3.2. 计划发布 .....	8
4.4. 项目实施管理 .....	8
4.4.1. 团队组建： .....	8
4.4.2. 过程执行 .....	8
4.5. 项目交付方式管理 .....	8

---

4.5.1. 现场交付流程 .....	8
4.5.2. 远程交付流程 .....	9
4.6. 项目验收管理 .....	9
4.6.1. 内部验收 .....	9
4.6.2. 客户验收 .....	9
4.7. 交付成果管理 .....	9
4.7.1. 例行操作成果 .....	9
4.7.2. 应急响应成果 .....	9
4.7.3. 优化改善成果 .....	9
4.7.4. 调研评估成果 .....	10
4.8. 关键控制点与测量指标 .....	10
4.8.1. 关键控制点 .....	10
4.8.2. 衡量指标管理 .....	10

## 1. 总则

### 1.1. 目的

为规范北京新都远景网络技术有限公司运维服务项目的交付管理，建立统一、标准的项目管理体系，确保项目在预定的范围、时间和成本内达成服务级别协议（SLA）要求，提升客户满意度与服务交付质量，特制定本制度。

### 1.2. 适用范围

本制度适用于公司所有运维服务项目的交付管理活动，涵盖项目立项、策划、实施、验收及改进的全过程，适用于运维管理部、质量效能部、人力资源部、采购部所有参与项目交付的部门及人员。

### 1.3. 原则

1. 客户导向原则：项目交付以满足客户业务需求和SLA要求为核心。
2. 过程规范原则：项目交付活动必须遵循统一的流程和标准。
3. 持续改进原则：通过监控、测量和评审，推动项目交付能力的持续提升。
4. 协同协作原则：各相关部门应密切配合，确保项目交付过程顺畅高效。

### 1.4. 岗位职责

#### 1. 4. 1. 运维项目经理

1. 负责制定和审核项目交付管理制度与流程。
2. 指导项目交付计划的制定，审核质量与客户满意度目标。
3. 组织实施客户满意度调查与分析，向公司提交年度客户满意度报告。
4. 负责项目交付成果的验收，提供项目验收分析报告。

#### 1. 4. 2. 运维管理部经理

1. 负责项目团队的组建与管理。
2. 编写项目立项及项目计划材料，明确项目范围和量化目标。

- 
- 3. 按SLA向客户提供服务，及时反馈项目异常情况及纠正措施。
  - 4. 监督与协调项目交付过程，定期提交SLA自检结果和质量数据。

#### 1.4.3. 质量效能部

- 1. 负责组织级运维服务质量统计与管理。
- 2. 组织各类运维服务质量管理活动。
- 3. 对项目交付过程进行检查和审计。

#### 1.4.4. 人力资源部

- 1. 协助项目团队组建和人员招聘。
- 2. 组织项目成员培训，协助岗位设置与绩效管理。

## 2. 引用依据

本制度制定引用了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. 运维项目交付

指按照服务级别协议（SLA）要求，通过计划、实施、监控和改进等活动，向客户提供运维服务的过程。

### 3.2. 服务级别协议（SLA）

服务提供方与客户就服务质量、性能等方面达成的书面协议。

### 3.3. 交付成果

---

项目交付过程中产生的各类文档、报告和服务记录。

## 4. 管理内容与要求

### 4.1. 项目立项管理

#### 4.1.1. 项目分类

续签类项目：由原项目经理及团队负责交付实施。

新签类项目：由运维管理部经理根据SLA要求确定项目经理及团队成员。

#### 4.1.2. 立项流程

项目团队组建完成后，项目经理在公司项目管理系统中申报立项。

立项材料应包括项目背景、目标、范围、资源需求等内容。

### 4.2. 项目策划管理

#### 4.2.1. 计划内容

明确交付内容、交付方式、交付成果及量化考核指标。

预估项目工作量，确定人力资源需求。

制定工作流程、关键记录、服务报告和监控方式。

识别项目风险，制定风险应对措施。

制定沟通策略，确保关键信息及时传达。

#### 4.2.2. 计划输出

编制《运维项目管理计划》并提交评审。

### 4.3. 项目评审管理

#### 4.3.1. 评审要求

《运维项目管理计划》需提交运维管理部经理、运维业务线及质量效能部评

审。

确保项目人员、过程、资源和工具与SLA要求相匹配。

#### 4.3.2. 计划发布

评审通过后，通知项目组成员及相关干系人。

### 4.4. 项目实施管理

#### 4.4.1. 团队组建：

运维项目经理根据计划组建项目团队，明确职责和汇报关系。

制定培训计划，提升团队能力。

#### 4.4.2. 过程执行

按SLA要求实施项目，协调资源和人力。

遵循流程制度和作业指导书，保留工作记录。

记录关键服务信息，按时提交服务报告。

使用服务知识，及时归档文件，分享经验。

确保操作符合安全要求，及时处理风险。

### 4.5. 项目交付方式管理

#### 4.5.1. 现场交付流程

信息收集：了解客户需求、前期支持和遗留问题。

预案制定：形成处理预案，制定风险应急预案。

资源准备：准备资料和工具，做好安全防范。

现场执行：向客户说明服务内容，按预案作业。

问题处理：遗留问题制定处理方案，客户确认。

验收确认：客户签署服务单，恢复现场环境。

报告归档：提交《现场服务报告单》，完成满意度调查。

#### 4.5.2. 远程交付流程

信息收集：确认交付内容和客户要求。

预案制定：制定处理预案和风险应急预案。

条件验证：验证远程交付条件的稳定性和安全性。

远程执行：按约定时间提供服务，告知风险。

问题处理：记录遗留问题，制定处理计划。

验收确认：客户确认成果，断开连接。

报告归档：完善服务记录，完成满意度回访。

### 4.6. 项目验收管理

#### 4.6.1. 内部验收

项目结束一个月内，项目组向质量效能部提出验收申请。

提交项目验收文档和SLA达成自评记录。

质量效能部结合客户满意度调查结果进行评估。

#### 4.6.2. 客户验收

按合同约定时间推进客户验收。

初验存在遗留问题的，在终验前解决落实。

### 4.7. 交付成果管理

#### 4.7.1. 例行操作成果

运行状态信息记录、异常处理记录、趋势分析报告、配置信息记录、满意度报告。

#### 4.7.2. 应急响应成果

响应支持记录、关键指标数据、重大事件分析报告、配置更新记录。

#### 4.7.3. 优化改善成果

优化方案及评审记录、实施方案、变更和发布报告、配置更新记录。

#### 4.7.4. 调研评估成果

调研计划书、分析报告、规划方案建议及评审记录。

### 4.8. 关键控制点与测量指标

#### 4.8.1. 关键控制点

1. 所有项目必须经过正式立项和计划评审。
2. 项目交付必须严格按照SLA要求执行。
3. 项目验收必须包括内部验收和客户验收。
4. 项目交付成果必须完整归档。
5. 客户满意度必须定期调查和分析。

#### 4.8.2. 衡量指标管理

为衡量运维交付成效，设定以下核心考核指标：如表4-1所示

表4-1关键绩效指标表

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	交付及时率	及时交付数量/总交付数量*100%	季度	≥95%