

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 运维服务质量管理计划

文件编号：XDYJ-04-09

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

运维服务质量管理计划 ..... 1

1. 总则 ..... 4

    1.1. 目的 ..... 4

    1.2. 适用范围 ..... 4

    1.3. 岗位职责 ..... 4

        1.3.1. 运维管理部 ..... 4

        1.3.2. 质量效能部 ..... 4

        1.3.3. 服务台 ..... 4

        1.3.4. 研发部 ..... 4

        1.3.5. 人力资源部 ..... 5

2. 引用依据 ..... 5

3. 定义与术语 ..... 5

    3.1. 质量保证 ..... 5

    3.2. SLA（服务级别协议） ..... 5

    3.3. 内部审核 ..... 5

4. 管理内容与要求 ..... 5

    4.1. 质量保证组织 ..... 5

    4.2. 年度质量保证目标 ..... 6

    4.3. 主要质量保证活动 ..... 6

    4.4. 质量保证活动实施 ..... 6

## 1. 总则

### 1.1. 目的

为系统性地规划与执行2025年度公司运维服务过程及项目的质量保证活动，确保各项活动获得充分资源并有效实施，特制定本计划。旨在通过多层级检查与审计，保障运维服务满足客户质量要求与SLA承诺，识别服务过程中的缺陷与改进机会，驱动服务质量持续提升，最终实现客户满意。

### 1.2. 适用范围

本计划适用于公司所有运维服务过程及项目所涉及的质量管理活动，涵盖活动范围、内容、管理机制及相关支持活动。

### 1.3. 岗位职责

#### 1.3.1. 运维管理部

负责执行服务级别协议，保障SLA达成；及时提供高质量服务，提升客户满意度。

#### 1.3.2. 质量效能部

负责组织年度运维服务质量管理计划的策划与实施；组织体系内审、管理评审及问题跟踪；对接外部审核机构并筹备相关认证。

#### 1.3.3. 服务台

负责组织客户满意度调查与分析，并跟踪改进问题；监控运维服务质量，定期组织质量分析会；负责SLA达成率的统计分析。

#### 1.3.4. 研发部

负责及时研发并提供运维服务工具，提升服务效率与可靠性；为运维管理部提供必要技术支持。

### 1.3.5. 人力资源部

负责按计划组织员工质量意识与技能培训；及时配置满足要求的人力资源。

## 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. 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. 质量保证

指所有有计划、系统性的活动，以确保项目或服务过程符合既定标准与要求。

### 3.2. SLA（服务级别协议）

服务提供方与客户之间正式约定的、可量化的服务标准。

### 3.3. 内部审核

为确定管理体系是否符合规定要求并得到有效实施与保持，而独立进行的系统性检查。

## 4. 管理内容与要求

### 4.1. 质量保证组织

公司设立运维服务质量保证组，常设于质量效能部，由质量效能部经理与质量管理专员构成。

质量效能部经理：负责制定本计划；组织质量审计、检查活动；组织运维指标的收集与分析；主导重大事故调查与改进；组织体系内审并跟踪不符合项。

质量管理专员：按计划执行质量保证活动；收集分析运维服务指标，识别改进需求；负责运维服务管理体系的内部培训与推广。

4.2. 年度质量保证目标

运维服务能力目标：依据公司建立的运维服务能力管理指标体系，对服务台一次性解决率、事件平均解决时间、备件库库存周转率、知识库利用率等关键指标进行持续跟踪与监控，确保服务质量稳定可控。

- 质量保证组工作目标：
- 审计各项目组及服务台、备件库等模块是否遵循已建立的运维服务管理体系。
- 检查各类报告与记录的及时性、准确性与完整性。
- 确保管理评审暴露的问题得到及时、有效的解决。
- 组织体系文件培训，强化全员质量意识，适时扩充质量保证队伍。

4.3. 主要质量保证活动

质量管理人员培训：组织质量管理人员参加运维服务能力管理体系培训，深化对运维业务及管控机制的理解，优化质量监控点。

制定年度质量管理计划：质量管理专员需深入理解公司年度运维服务能力实施计划，结合制度要求，制定本年度质量管理整体计划。

服务指标收集与分析：依据公司运维服务能力指标体系，定期从服务台、备件库等环节系统收集各指标数据并进行分析。

制定项目质量计划：在运维项目启动后，与项目经理协同制定该项目的《质量管理计划》，明确质量职责、资源及评审要求。

项目实施审计与检查：在项目执行过程中，依据项目《质量管理计划》，通过过程评审、人员访谈及活动参与等方式，监督过程合规性，检查过程产品。重点审计服务台的事件管理流程、备件库的出入库管理规范及服务知识的创建与应用闭环。

4.4. 质量保证活动实施

序号	质量保证活动	责任人	时间安排	输出要求
1.	客户满意度调查计划	服务台专员	2025.3 2025.6	《满意度调查计划》

			2025.9	
2.	客户满意度调查	服务台专员	2025.3 2025.6 2025.9	《满意度调查结果》
3.	满意度调查结果分析	服务台专员	2025.3 2025.6 2025.9	《满意度调查报告》
4.	内审计划	质量效能部经理	2025.11	《内审计划》
5.	内审检查表	质量效能部经理	2025.11	《内审检查表》
6.	内审结果分析、汇总 不符合项处理	质量效能部经理	2025.11	《内审不符合报告》 《内审报告》
7.	管理评审	质量效能部经理	2025.11	《管理评审计划》
8.	管评结果分析、汇总	质量效能部经理	2025.11	《管理评审报告》
9.	质量管理总结	质量效能部经理	2025.11	《质量管理报告》