

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务目录管理制度

文件编号: XDYJ-01-01-01

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 |
| 运维服务目录管理制度 | 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. 总经理 | 5 |
| 1.4.2. 管理者代表 | 5 |
| 1.4.3. 运维管理部 | 6 |
| 1.4.4. 人力资源部 | 6 |
| 2. 引用依据 | 6 |
| 3. 定义与术语 | 6 |
| 4. 管理内容与要求 | 7 |
| 4.1. 服务目录的建立 | 7 |
| 4.1.1. 策划 | 7 |
| 4.1.2. 编制 | 7 |
| 4.1.3. 评审与批准 | 7 |
| 4.2. 服务目录的维护与变更 | 7 |
| 4.2.1. 定期评审 | 7 |
| 4.2.2. 变更触发 | 7 |
| 4.2.3. 变更控制 | 7 |
| 4.3. 服务目录的使用 | 8 |
| 4.3.1. 服务能力展示 | 8 |
| 4.3.2. 服务交付依据 | 8 |
| 4.4. 与其他流程的关系 | 8 |
| 4.4.1. 与服务级别管理（SLM） | 8 |
| 4.4.2. 与配置管理 | 8 |
| 4.5. 检查、总结与改进 | 9 |
| 4.5.1. 执行情况检查 | 9 |

| | |
|-------------------|---|
| 4.5.2. 年度总结 | 9 |
| 4.5.3. 持续改进 | 9 |
| 5. 附则 | 9 |
| 6. 附件 | 9 |
| 7. 记录 | 9 |

1. 总则

1.1. 目的

为规范公司运维服务目录的建立、变更、维护与使用，确保服务目录信息准确、一致、有效，使其能真实反映公司当前的服务能力、服务内容与服务承诺，并作为管理客户需求、展示服务能力、指导服务交付的重要依据，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司所有已提供或计划提供的、处于规划、转换或已正式运行阶段的运维服务。服务目录的管理活动涵盖服务的定义、目录的建立、发布、维护、变更以及与其他服务管理过程的联动。

1.3. 原则

服务目录管理应遵循以下原则：

1. 准确性原则：服务目录必须准确反映当前服务的实际情况。
2. 一致性原则：服务目录内容应与公司的服务能力、资源配置、组织架构及对外承诺保持一致。
3. 动态性原则：服务目录应定期评审并及时更新，以适应内外部环境的变化。
4. 关联性原则：服务目录管理应与服务级别管理、配置管理等其他服务管理流程紧密关联。

1.4. 岗位职责

1. 4. 1. 总经理

负责审批公司级服务目录（服务目录列表），并为服务目录管理提供必要的资源保障。

1. 4. 2. 管理者代表

负责审核公司级服务目录，批准各项目级服务目录（服务详述）。

1.4.3. 运维管理部

负责组织建立、维护、变更公司级服务目录；组织定期评审目录的适宜性和实施情况；负责服务目录的变更控制。

负责具体项目服务目录（服务详述）的建立、实施与维护，并提出服务目录变更需求。

1.4.4. 人力资源部

负责确保公司人力资源配置与服务目录所定义的服务能力要求相匹配。

2. 引用依据

1. T/CESA 1299—2023《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》
2. GB/T28827.1-2022《信息技术服务 运行维护 第一部分：通用要求》
3. GB/T 29264-2012《信息技术服务 分类与代码》
4. GB/T 28827.2-2012《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》
5. 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》
6. 国家有关法律、法规及行业标准

3. 定义与术语

1. 服务目录：

记录所有服务项目相关信息的结构化文档或数据库。通常由面向客户的“服务目录列表”和面向内部的“服务详述”两部分组成。

2. 服务目录列表：

（公司级目录）面向客户的服务摘要，包含服务名称、简介、服务目标、价格等基本信息。

3. 服务详述：

（项目级目录）详细定义特定客户或项目所享受服务的具体内容，包括服务范围、服务级别协议（SLA）、操作级别协议（OLA）、交付方式、交付物等。

本制度中未定义的术语，执行国家相关标准的定义

4. 管理内容与要求

4.1. 服务目录的建立

4.1.1. 策划

运维管理部应依据公司发展战略、服务产品规划、资源能力（人员、技术、工具）等，组织策划公司级服务目录的框架和内容。

4.1.2. 编制

服务目录的分类与代码应遵循GB/T 29264-2012标准。服务目录列表内容应清晰、易懂，便于客户选择。

4.1.3. 评审与批准

公司级服务目录（服务目录列表）由管理者代表审核，报公司高层批准后发布实施，并纳入配置管理库。

4.2. 服务目录的维护与变更

4.2.1. 定期评审

运维管理部经理应至少每半年组织一次服务目录的符合性、适宜性评审，确保其与实际业务、客户需求、资源配置相匹配。

4.2.2. 变更触发

当出现服务能力提升、客户需求变化、组织结构调整、技术更新等情况时，应启动服务目录变更流程。

4.2.3. 变更控制

变更发起人填写《变更申请书》，并提交至运维管理部。

运维管理部组织相关人员对变更的必要性、可行性及对**SLA**、配置项等的影响进行评审。

评审通过后，按照《文件管理制度》和《配置管理制度》实施更改，确保相关文件同步更新。

运维管理部负责对变更后的实施效果进行跟踪验证。

4.3. 服务目录的使用

4.3.1. 服务能力展示

在售前及客户沟通中，可向客户展示服务目录列表，作为公司服务能力的证明。

4.3.2. 服务交付依据

运维项目组必须严格按照经批准的项目级服务目录（服务详述）中规定的服务内容、级别、频次、交付物和交付方式提供服务。

4.4. 与其他流程的关系

4.4.1. 与服务级别管理（SLM）

服务目录是定义服务级别协议（**SLA**）的基础。**SLA**中的服务项和指标必须源自服务目录。

4.4.2. 与配置管理

服务目录本身作为重要的配置项，需纳入配置管理数据库（CMDB）进行版本控制和管理。

4.5. 检查、总结与改进

4.5.1. 执行情况检查

运维管理部经理定期组织检查各项目服务目录的执行情况，包括服务交付符合性、客户满意度、资源适配度等。

4.5.2. 年度总结

运维管理部应在年度总结中，对各项目服务目录的执行情况进行汇总分析，评估服务成效与资源使用效率。

4.5.3. 持续改进

对检查与总结中发现的问题，应启动改进措施，必要时通过变更流程优化服务目录。

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

《变更申请书》

7. 记录

《组织级运维服务目录》