

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 人员技能评定管理制度

文件编号： XDYJ-05-05

编制部门： 人力资源部 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
人员技能评定管理制度 .....	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. 人力资源部 .....	4
1.4.2. 各部门负责人 .....	4
2. 引用依据 .....	5
3. 定义与术语 .....	5
3.1. 技能评定 .....	5
3.2. 技能等级 .....	5
3.3. 发展通道 .....	5
4. 管理内容与要求 .....	5
4.1. 评定周期与组织 .....	5
4.2. 技能体系与通道 .....	6
4.3. 评定规则 .....	6
4.4. 评定流程 .....	7
4.5. 考核指标 .....	7
5. 附则 .....	7
6. 附件 .....	7
7. 记录 .....	7

## 1. 总则

为建立科学、规范的员工技能评价体系，明确员工专业技能发展通道，实现对员工能力价值的准确评估与有效激励，并为薪酬核定、人才选拔与培养提供核心依据，特制定本制度。

### 1.1. 目的

### 1.2. 适用范围

本制度适用于公司全体在职员工。

### 1.3. 原则

本制度遵循以下基本原则：

1. 能力导向原则：以员工实际具备和展现的专业技能、业务能力与业绩成果作为评定核心。
2. 综合评价原则：结合技能考核、工作绩效、项目贡献、专业知识及司龄等多维度进行综合评估。
3. 动态管理原则：技能等级非终身制，根据定期评定结果可晋升、保留或下调，实现能上能下。

### 1.4. 岗位职责

#### 1. 4. 1. 人力资源部

作为本制度的归口管理部门，负责制定、修订、解释与推行；组织评定工作，监督评定流程，受理相关咨询与申诉。

#### 1. 4. 2. 各部门负责人

负责组织本部门员工的技能评定申报、初评与推荐，确保评定材料的真实性与准确性。

## 2. 引用依据

本制度的制定遵循以下国家、行业标准及公司内部规章：

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》
5. 公司《薪酬管理制度》
6. 公司《培训管理制度》

## 3. 定义与术语

### 3.1. 技能评定

指公司依据ITSS系列标准及岗位要求，对员工的专业技术能力、服务过程规范性及业绩贡献进行系统性评估的管理活动。

### 3.2. 技能等级

代表员工在ITSS体系下专业技能水平的层级，与薪酬激励、职业发展机会挂钩。

### 3.3. 发展通道

公司为员工设定的职业发展路径，主要包括侧重于服务交付与团队管理的“管理通道”和侧重于专业技术深度与创新的“技术通道”。

## 4. 管理内容与要求

### 4.1. 评定周期与组织

公司每年组织一次集中技能评定，以确保员工能力与ITSS服务能力体系的持续符合性。

人力资源部负责全流程的组织与协调，各业务部门负责依据ITSS标准进行

具体实施与初评推荐。

## 4.2. 技能体系与通道

公司设立管理序列与技术序列两大发展通道，其能力模型与岗位设置符合ITSS对人员资源管理的要求。

各通道下设不同技能等级，其能力标准需确保员工具备履行相应服务目录、交付规范及应急响应流程的资格。

## 4.3. 评定规则

技能等级确认主要依据以下维度，并重点考察对ITSS标准的理解与应用：

### 1. 专业知识与技能

对ITSS系列标准、运维专业知识及服务流程的掌握与应用能力。

### 2. 业绩与成果

服务交付、应急响应、客户满意度及持续改进方面的实际贡献。

### 3. 能力与素质

包括沟通协调、团队协作、问题解决及技术创新等核心能力。

### 4. 新员工定级

依据岗位在ITSS体系中的能力要求，结合其学历、专业资质及项目经验，核定初始技能等级。

### 5. 等级调整

(1) 晋升：年度评定达标，且其能力表现符合甚至超越ITSS当前等级能力要求者，可申请晋升。

(2) 降级：连续两次年度评定未达当前等级标准，或出现重大服务事故、违反核心服务规范者，予以降级处理。

(3) 技能等级对应的薪酬标准按公司现行制度执行，其设计需支持ITSS对关键人才的激励与保留要求。

## 4.4. 评定流程

### 1. 申报与初评

员工根据申报条件提交材料，部门负责人依据ITSS相关标准进行审核与初评。

### 2. 汇总与审核

人力资源部对各部门申报材料进行合规性审查，确保评定过程与ITSS人员能力管理要求一致。

### 3. 综合评审

评定小组对申报材料进行评审，可结合案例答辩、模拟应急场景等方式，重点考察员工对ITSS标准的实践能力，确定最终等级。

**结果发布与应用：**最终结果经审批后公布，并作为薪酬调整、岗位晋升及针对性培训（如ITSS标准培训）的依据。

## 4.5. 考核指标

表4-1人员技能评定指标

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	技能评定合格率	(技能评定合格人数/技能评定总人 数) *100%	季度	≥95%

## 5. 附则

- 本制度最终解释权和修订权归人力资源部。
- 本制度自颁布之日起施行。

## 6. 附件

- 《管理序列技能等级与能力标准对照表》
- 《技术序列技能等级与能力标准对照表》

## 7. 记录

- 《员工技能评定申报表》
- 《技能评定综合评审记录》