

北京新都远景网络技术有限公司

问题管理制度

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： 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
问题管理制度	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. 运维工程师	5
1.4.3. 研发部	5
2. 引用依据	5
3. 定义与术语	5
3.1.1. 事件	5
3.1.2. 问题	5
3.1.3. 已知错误	6
3.1.4. 根本原因	6
3.1.5. 服务知识	6
4. 管理内容与要求	6
4.1. 问题识别与记录	6
4.2. 问题分类与优先级判定	6
4.3. 问题调查与诊断	7
4.4. 解决方案制定与实施	7
4.5. 解决方案验证与关闭	7
4.6. 问题回顾与评审	7
4.7. 关键控制点与测量指标	7
5. 附则	8
6. 附件	8
7. 记录	8

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中的问题管理，根本性地消除或减少事件的再次发生，提高运维服务质量和系统稳定性，特制定本制度。其核心目的包括：

1. 分析并确定问题根本原因，提供最终解决方案，防止同类事件重复发生；
2. 确保问题被分派给正确的支持人员，提升问题解决效率与解决率；
3. 依据问题优先级合理调配资源，保障核心业务可用性；
4. 对事件记录进行趋势分析，主动实施预防性措施；
5. 提升运维服务的整体可靠性与客户满意度；
6. 完善运维服务知识，提高事件首次解决率，缩短平均解决时间。

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运维管理部、研发部、质量效能部等所有参与运维服务的部门及人员。管理范围涵盖所有根据ITSS服务目录定义的，在运营环境中因系统软、硬件错误引发的，需进行根本原因分析的问题。

1.3. 原则

1. 治本原则：致力于寻找并消除问题根源，而非仅提供临时解决方案。
2. 预防为主：通过趋势分析，主动识别和解决潜在问题。
3. 协同合作：问题管理流程需与事件管理、变更管理等流程紧密协作。
4. 持续改进：定期回顾问题处理过程，优化流程，积累知识。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 运维管理部经理

1. 负责问题管理流程的整体设计、实施、监控与持续改进；
2. 定义并维护本制度及相关模板；

3. 协调问题处理所需资源，确保流程目标达成；
4. 主持重大问题回顾与评审会议。

1.4.2. 运维工程师

1. 负责问题管理的日常协调工作；
2. 接收、初步分类与记录问题；
3. 定期生成问题管理报表，协助进行趋势分析；
4. 跟踪问题状态，确保流程按期执行。

1.4.3. 研发部

1. 接受分派，对问题进行深入调查、分析与诊断，定位根本原因；
2. 制定并评估解决方案，参与测试验证；
3. 必要时提交变更请求（RFC），并跟踪变更实施。

2. 引用依据

本制度制定引用了以下国家标准：

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

3.1.1. 事件

导致或可能导致服务中断或质量降低的未计划单次事务。

3.1.2. 问题

导致一个或多个事件发生的未知根本原因。

3.1.3. 已知错误

经过诊断已确定根本原因的问题。

3.1.4. 根本原因

导致问题发生的最基本、最深层次的原因。

3.1.5. 服务知识

用于存储已知错误、解决方案及变通方法的数据库。

变更请求（RFC）：为解决问题而提出的对任何配置项的修改请求。

4. 管理内容与要求

4.1. 问题识别与记录

1. 问题来源：

事件升级：由事件管理流程升级而来，包括重大事件、频发事件。

主动提出：运维人员在巡检、维护工作中识别的风险或缺陷。

趋势分析：通过对历史事件数据的分析，发现的系统性潜在问题。

2. 问题记录：任何人员识别到问题后，均需通过运维服务管理系统提交《问题记录单》（附件一）。问题管理员负责初步审核信息的完整性。

4.2. 问题分类与优先级判定

1. 问题分类：按技术领域分为硬件类、软件类、网络类等，以便准确分派。

2. 优先级判定：根据对业务的影响程度和紧急性，分为四级：

P1-紧急：影响核心业务，范围广，需立即处理。

P2-高：影响重要业务，需优先处理。

P3-中：影响局部业务，需安排处理。

P4-低：对业务无实质影响，属优化改进类。

4.3. 问题调查与诊断

运维工程师需采用科学方法（如5Why分析法、鱼骨图等）调查问题，直至找到根本原因。调查过程与结论需详细记录。

4.4. 解决方案制定与实施

- 1. 确定根本原因后，需制定永久性解决方案。
- 2. 若解决方案涉及系统变更，必须严格遵循《变更管理程序》提交变更请求（RFC）。
- 3. 解决方案需经过评估，明确风险与影响。

4.5. 解决方案验证与关闭

- 1. 测试验证：解决方案需在测试环境验证通过后，方可在生产环境实施。
- 2. 效果确认：解决方案实施后，需监控一段时间以确认问题被根本解决且未引入新风险。
- 3. 问题关闭：经问题经理评审确认后，由问题管理员关闭问题，并更新知识库。

4.6. 问题回顾与评审

对所有P1、P2级别的问题，以及具有代表性的P3级别问题，问题经理应组织回顾会议，总结经验教训，识别改进机会，并形成《问题回顾报告》（附件二）。

4.7. 关键控制点与测量指标

表4-1过程测量指标表

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	问题解决率	实际解决的问题数/问题总数 ×100 %	季度	≥95%

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

1. 《问题记录单》
2. 《问题回顾报告模板》

7. 记录

所有问题记录单、分析记录、解决方案、测试报告、回顾报告等均应作为过程记录，由运维管理部统一保存，保存期限不少于3年，以支持审计和持续改进。