

公司组织架构及职责说明



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025年1月4日

文档信息

文档名称编号	公司组织架构及职责说明（HHLC-ITSS-ZZJG/ZZSM）			
编制单位	青岛慧海联创信息技术有限公司			
文档版本	版本日期	版本说明	作 者	审核
V1.0	2025-1-4	发布版本	王慧	张仲全

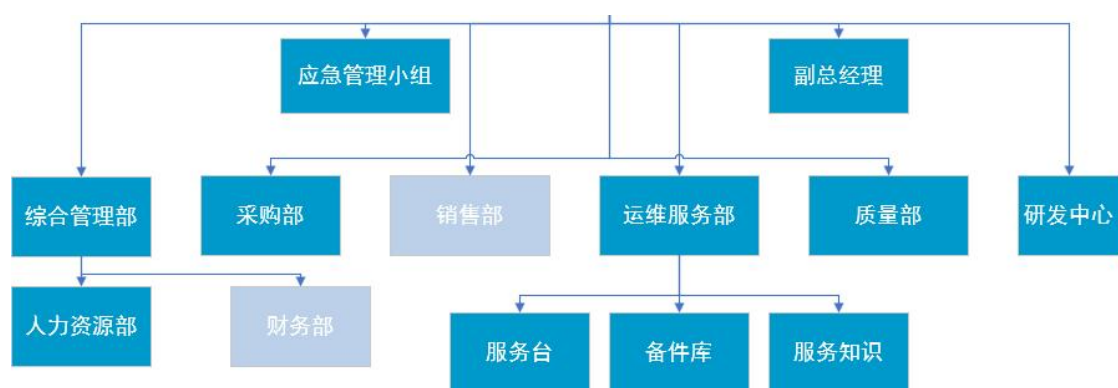
目录

文档信息	2
1. 公司组织架构	4
2. 部门及职责	4
2.1. 总经理职责	4
2.2. 副总经理职责	5
2.3. 综合管理部	5
2.4. 人力资源部	5
2.5. 财务部	6
2.6. 采购部	6
2.7. 营销中心	7
2.8. 运维服务部	7
服务台	8
备件库	9
知服务识	9
2.9. 质量中心	10
2.10. 研发中心	10
2.11. 应急管理小组	11

1. 公司组织架构

青岛慧海联创信息技术有限公司的相关组织部门包括：

应急管理小组、综合管理部（下设人力资源部、财务部）、采购部、营销中心、运维服务部（下设服务台、备件库、服务知识）、质量中心，研发中心。



2. 部门及职责

2.1. 总经理职责

- 1) 依据公司发展战略，制定和实施公司中长期的发展战略，提升公司信息技术的应用水平和竞争优势。
- 2) 负责制订并落实公司各项规章制度、改革方案、改革措施。
- 3) 负责公司IT系统的整体规划、设计、组建、实施，通过必要的升级、新技术引进或整合等手段，组建实施及维护公司当前的系统，并保持公司系统对业务的有效支持。
- 4) 主导企业文化建设的基本方向，提出公司组织机构设置方案。
- 5) 负责公司内部各部门的组织管理，实施在职能权责内的人力资源管理，对公司的经济效益负责，拥有经营指挥权和各种资源分配权。

2.2. 副总经理职责

1) 负责项目实施和运维工作，组织项目实施计划、维护计划，项目实施团队建立和管理，项目实施进度和质量的监督和考核，项目执行过程中主要问题的协调和解决，维护体系的建立和执行；

2) 负责分管部门的业务管理、工作执行、目标达成和考核、组织团队规划协调和建设及分管部门定期汇报；

3) 负责内部项目型工作的规范体系建设，项目内部开展的协调沟通工作，以及项目规范管理工作的组织实施和检查、考核工作；监督管理，监管督促项目实施维护工作的贯彻与执行；客户服务，提供客户服务渠道协调相关人员解决问题；

4) 及时掌握项目实施、运维进展和情况，定期向总经理汇报并通报其他相关部门，提出建议和意见；

5) 负责编制项目费用预算、分管部门预算，经总经理审批后监督执行。

6) 负责统筹规划应急相关事宜，指导运维服务部和质量中心更好的完成应急策划和应急演练。

2.3. 综合管理部

2.3.1. 人力资源部

依据公司规划和运维服务能力管理人员要求，负责编制公司各项人力资源管理制度，构建、完善公司的人力资源管理体系，确保运维技术人员具备应有的运维服务研发、实施、支持等能力。具体包括：

1) 负责推进公司年度整体人力资源工作计划的制定，指导、监督各部门开展日常推进；

2) 根据公司年度人员规划，拓展招聘渠道，规范招聘流程，开展人员招聘

3) 参与公司组织结构调整，完善各部门职能，开展工作分析，制定工作流程，编制职位说明书；

4) 负责制定公司的人才培养与储备制度，并根据年度人才策略开展人才培养系列活动；

5) 负责编制年度员工分配预算, 根据总额控制的原则对各部门的员工分配进行控制。

6) 负责构建员工福利体系, 开展员工社会保险、住房公积金的缴纳统筹, 办理员工的补充医疗保险和员工年度体检等;

7) 负责制定公司的绩效管理体系, 开展员工绩效考核, 并参与公司对各事业部、各部门的年度绩效考核;

8) 负责起草公司劳动合同文本, 规范劳动合同管理流程, 并根据实际情况开展劳动用工形式的规范管理。

2.3.2. 财务部

建立、健全财务管理体系, 对财务部门的日常管理、资金运作等进行总体控制;

1) 主持财务报表的编制工作, 保证财务信息对外披露的正常进行, 有效地监督检查财务制度、预算的执行情况以及适当及时的调整;

2) 对公司税收进行整体筹划与管理, 按时完成税务申报以及年度审计工作;

3) 比较精确地监控和预测现金流量, 确定和监控公司负债和资本的合理结构, 统筹管理和运作公司资金并对其进行有效的风险控制;

4) 对公司重大的投资、融资、并购等经营活动提供建议和决策支持, 参与风险评估、指导、跟踪和控制;

5) 与财政、税务、银行、证券等相关政府部门及会计师事务所等相关中介机构建立并保持良好的关系;

6) 向上级主管汇报公司经营状况、经营成果、财务收支及计划的具体情况, 为公司高级管理人员提供财务分析, 提出有益的建议;

7) 负责运维管理体系有效运行所需资金的落实;

8) 完成领导交办的其他工作。

2.4. 采购部

1) 负责制订物资采购计划。

- 2) 保障质量目标的经济性，降低产品和运输费用。
- 3) 组织制定与本部门核心职能相关的管理制度及工作流程；
- 4) 负责对备品备件部门提交的采购申请进行采购；
- 5) 负责对运维服务部所需日常物资进行采购；
- 6) 管理采购合同及供应商文件资料，建立供应商信息资源库；
- 7) 制作、编写各类采购指标的统计报表；
- 8) 完成领导交办的其他工作。
- 9) 对供应商进行评估考核。

2.5. 营销中心

1) 负责公司的品牌建设：通过政府关系维护、协会关系维护、行业媒体推广、政府类活动参与等方式进行公司品牌建设和推广，负责公司对外的品牌宣传行为，牵头参与政府及行业的各类奖项评选。作为接口部门，负责完成工信部、软件协会等政府部门提供月报、季报、半年报等相关数据统计工作；

2) 负责公司政府关系维护并牵头参与各类运行维护项目：负责监测和获取政府和相关机构的关于公司业务相关IT类评选信息，并作为牵头部门负责IT类项目的报名、投标、执行及验收任务，尽可能地为公司争取承担重大项目的机会和资金支持；

3) 负责公司企业文化建设：全权负责企业期刊的策划、组稿和发布工作，并每两年牵头编纂企业文化书籍；作为牵头部门，负责公司中文网站的建设、更新和日常维护，软件公司内网的内容更新和维护；负责软件公司相关楼层的墙面文化建设；协助人力资源部策划、执行和推广公司企业文化奖项目；

4) 负责公司日常市场支持：负责公司市场物料（包括公司宣传册、彩页、信封、手提袋及礼品）的策划、制作和日常管理；负责协助相关部门组织公司活动。

2.6. 运维服务部

负责公司各项目全生命周期管理,从项目立项到项目验收收款的全部环节的追踪、反馈、提醒等工作；负责各项目组过程的管控，确保各项目组具备公司

要求的服务管理能力，确保运维服务管理过程在各项目组得到正确实施并发挥其效能，管控过程包括服务级别管理、服务报告管理、事件管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理、信息安全管理、容量管理、过程框架设计管理、服务可用性和连续性管理等过程。为公司各级管理者提供生产经营数据为各级管理者的各项决策提供基础数据支撑；提升公司内部管理的规范性和运行效率。

- 1) 负责公司服务台、备件库以及服务知识的管理。
- 2) 项目软硬件运维项目的实施工作、售后工作；
- 3) 公司内部数据中心、服务器、信息平台等系统运维工作；
- 4) 项目相关技术文档等管理工作；
- 5) 搭建并管理运维工具需要的软硬件环境，并按质量管理体系，对项目实施过程资料进行规范的配置管理；
- 6) 落实并不断充实、完善公司运维管理体系的具体内容，配合研发中心优化运维工具或系统的技术架构、系统架构；
- 7) 负责组织制定及维护公司运维服务目录。
- 8) 是为客户提供运维交付的主体。
- 9) 服务过程中应急事务的处理。
- 10) 负责最终软件库及服务数据管理
- 11) 负责从研发中心接收经过测试、验证和授权的最终版软件包
- 12) 管理软件的不同版本，确保只有正确的、被批准的版本才能部署到生产环境。
- 13) 清理过期和废弃的版本。
- 14) 定义需要被管理的数据，生命周期，责任人
- 15) 确保所有的服务数据的准确性、一致性和时效性
- 16) 通过管理软件许可证、硬件资源等数据。优化资源利用，避免浪费

2.6.1. 服务台

负责公司服务台的运行与维护，接受项目组、客户、运维人员的运行维护服务请求，并形成相应请求记录，及时跟踪服务请求的处理进展。同时开展客

户满意度调查，客户回访，客户投诉等，同时负责对服务台服务流程的调研与反馈。

- 1) 持续优化运维服务台管理制度，开展对服务台人员的培训与考核；
- 2) 负责服务台的运作，使用有效手段和方法受理需方的运行维护服务请求，及时跟踪服务请求的处理进展；
- 3) 负责处理用户服务突发性公众事件、参与用户反馈意见的分析和处理；
- 4) 配合质量中心负责顾客满意度信息的收集，为改进服务质量提供依据；
- 5) 负责日常事件和问题的录入工作；
- 6) 负责将现场反馈的问题进行分类指派相应的人员进行处理；
- 7) 负责用户的服务请求，解答用户的疑问，提供客户咨询和建议；
- 8) 负责故障处理过程中对约定服务级别进行预警和告警；

2.6.2. 备件库

- 1) 负责组织制定备品备件的管理实施细则及备品备件配置标准；
- 2) 根据运维服务部提交备品备件更换申请，做备件的准备及出库工作；
- 3) 制定备品备件库存管理计划，对紧缺物资进行统计、汇总，向采购部提交申请；
- 4) 对采购部所采物资进行入库登记、物品归类整理，并负责对运维服务部备品的信息管理，发布公司备品备件信息。
- 5) 对库存物品定期进行盘点，组织技术人员对备品备件进行检测。
- 6) 备品库根据出库数量，库存变化，应急事件等发生频次进行统计分析并提交报告。

2.6.3. 服务知识

- 1) 对知识收集、分析、生成、提交
- 2) 对知识管理流程提出改进、优化建议
- 3) 回顾整理服务知识中的知识；负责知识的汇总及分类整理
- 4) 对知识进行审核；确保知识可用于实际维护中，不会出现破坏性副作用。

5) 监督知识质量、深度，包括知识信息的更新，加强知识生成，产生新的知识，促进知识共享的过程。

2.7. 质量中心

从满足公司业务需求和运维服务能力管理要求出发，通过制定质量服务政策，设定质量服务目标，制定质量管理计划，协调资源、落实人员角色和职责，管理风险和持续改进等方法，领导和开展各项服务能力管理活动。

1) 质量中心负责组织对运维服务能力管理体系（包括流程）的检查回顾，落实相应的改进工作，提高公司服务能力管理的有效性。

2) 负责定期对公司运维服务管理体系进行内部评审，对内审中发现的问题进行跟踪记录，负责项目改进措施的监督及检查。

3) 负责管理评审工作的开展，并出具相关的计划以及报告。

4) 负责组织级客户满意度的调查，投诉。

5) 负责公司资质的管理和维护，并作为牵头部门负责相关资质的申报、年审、中期调查等相关事宜，确保公司业务的顺利开展。

2.8. 研发中心

研发中心根据业务和 market 分析，根据运维服务能力管理要求，制定研发规划，包括新技术和前沿技术的应用、技术储备等。同时，研发中心对内负责公司运维类产品或运维工具的研发, 提供运维技术支持和支撑，具体如下：

1) 跟踪运维技术发展，根据公司运维业务发展需要开发运维管理工具、发现问题的技术和解决问题的技术；

2) 负责将用户前期的业务需求转化为软件可实现的需求；

3) 负责新产品的评审、规划工作；

4) 负责制定现有产品的发展方向和开发计划；

5) 负责产品/模块的架构规划和前期设计；

6) 建设和培养研发相关的技术队伍，组织公司内部外的产品技术培训；

7) 负责研发部门及人员考核。

2.9. 应急管理小组

成立由副总担任组长的应急管理小组，主要工作成员包括质量中心组长和组员。及时处理应急响应事件，为运维服务部提供技术支撑，具体如下：

1) 根据不同类型的突发事件，制定详细的应急预案，确保事件发生时能够快速反应。

2) 定期组织应急演练，提高各部门协作能力和应急反应能力。

3) 应急响应事件结束后, 组织对应急响应的评估, 总结经验, 完善应急预案, 提供应急管理能力。

4) 建立信息收集机制，及时获取突发事件的信息，进行分析和研判，为决策提供依据。

5) 及时向客户发布信息，消除客户恐慌情绪，增强客户安全意识。