

# 服务台管理制度



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025-1-4

文档信息

文档名称编号	服务台管理制度（HHLC-ITSS-FWTGL）			
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	宫海亭	张仲全

## 目录

1. 目的 .....	1
2. 适用范围 .....	1
3. 引用文件 .....	1
4. 流程制度 .....	1
4.1 服务台流程图 .....	2
4.2 服务台管理流程的步骤 .....	3
4.3 服务台沟通渠道 .....	3
4.4 服务台职责 .....	3
4.5 服务台操作规程 .....	4
1) 受理及记录 .....	4
2) 判断并分派 .....	4
3) 判断是否已解决 .....	4
4) 事件升级 .....	4
5) 调查和诊断 .....	5
6) 服务台确认 .....	5
7) 结束 .....	5
8) 定期产生报表 .....	5
4.6 服务台绩效考核 .....	5

# 1. 目的

为了更好的为公司运维服务提供支持，规范公司服务台在发生事件和服务请求时的接收、识别、记录、分派和关闭的整个过程，特制定此管理制度。

# 2. 适用范围

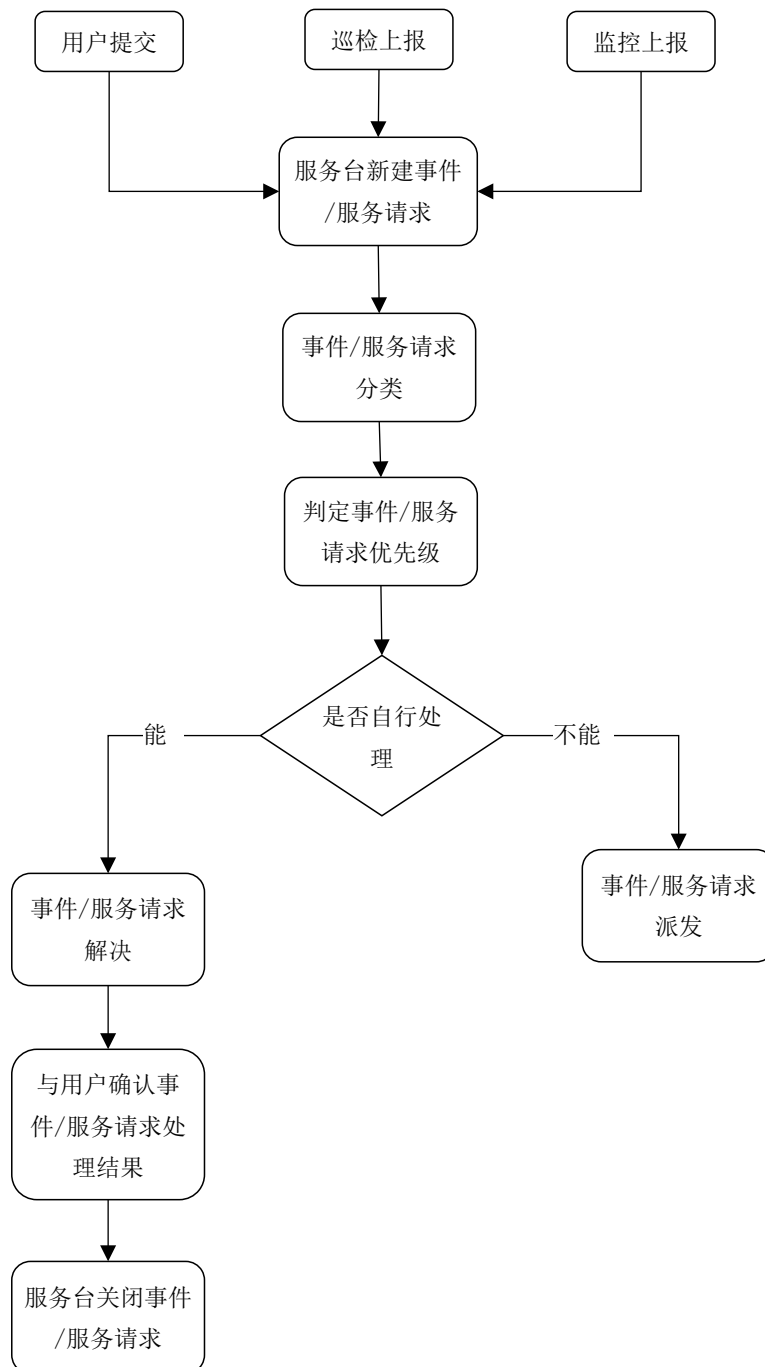
本制度适用于本公司运维服务部。

# 3. 引用文件

1. ITSS.1—2015 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》
2. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1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》

## 4. 流程制度

### 4.1 服务台流程图



## 4.2 服务台管理流程的步骤

项目名称	内容
事件	通过接收热线电话，Email 或其他方式得到客户的服务请求，服务台收集相关信息受理进入事件处理流程。
分类，记录	接收到客户服务请求和问题，对问题进行分类，填写《服务信息记录单》。
服务台人员处理	将问题反馈到运维服务部，分派运维服务人员进行处理。
处理完成，用户确认	运维人员解决完问题经用户确认
总结知识到知识库	将问题排查和解决方法分析总结后归纳到知识库
关闭	完成此条服务，结束

## 4.3 服务台沟通渠道

包括：

- 电子邮件(E-mail):huihailianchuang@126.com
- 电话:400-116-0016
- 传真: 0532-55578279
- 将呼叫请求转发到移动电话、便携式电脑和掌上型电脑的技术。

## 4.4 服务台职责

- 保持 7\*24 小时电话畅通状态；
- 接受客户请求（可以通过电话、电子邮件和传真等）；
- 快速响应客户事件（包括服务请求），记录客户联系方式等相关信息，并将信息及时传递给业务部门运维联络人员，如联络人员联系不上，则根据部门提供的名单，逐级向上联系，及时反映情况，不可懈怠。
- 及时通知客户其请求的当前状况和最新进展；

- 根据服务级别协议，初步评估客户请求，尽力解决它们或将其安排给有关人员解决；
- 根据服务级别协议的要求，监督规章制度的执行情况并在必要时对其进行修改；
- 对客户请求从提出直至终止和验证的整个过程进行管理；
- 在需要短期内调整服务级别时及时与客户沟通；
- 提供管理方面的信息和建议以改进服务品质；
- 根据用户的反馈发现 IT 服务运作中产生的问题；
- 终止事故并与客户一道确认事故的解决情况；
- 需使用服务台标准用语与客户进行沟通；
- 不能与客户有过激的语言冲突。

## 4.5 服务台操作规程

### 1) 受理及记录

事件通过用户打电话进来, 或通过邮件, 所有事件记录进《信息服务记录单》中, 并在运维服务管理系统进行事件发起。

### 2) 判断并分派

确定是事件（包括服务请求）还是申述。如果是服务请求，依照服务请求流程； 如果是申述, 依照申述流程, 如不是, 进行事件的影响、收集信息等，尝试解决问题。

### 3) 判断是否已解决

确定问题是否已解决, 如解决, 由服务台确认, 如非, 继续诊断。

### 4) 事件升级

如果某一事件不能在规定的时间内由服务台（一线支持）解决，那

么更多有经验的人员和有更高权限的人员将参与进来，需注意的是需要沟通，了解事件计划多长时间解决，并将事件升级的状况及时反馈给客户评价。

## **5) 调查和诊断**

技术支持人员利用自身技能和相关工具，力图在规定的时间内提出解决方案, 尝试解决事件。

## **6) 服务台确认**

对事件的解决方案进行确认, 如未解决, 根据情况采取相应动作。

## **7) 结束**

如果确认已解决，关闭记录，更新文档；必要时进行回顾。

## **8) 定期产生报表**

事件支持人员将根据管理要求定期产生相关报表。总结常见问题及解决办法和应对措施，分析用户行为习惯和知识技能实现对运维工作的决策支持和优化。

# **4.6 服务台绩效考核**

服务台运作的基本目标在于通过对客户（或用户）的请求做出快速反应从而提高满意度。因此，客户（或用户）的满意度是衡量服务台运作效果的综合指标。衡量服务台实际运作效果的使用关键绩效指标

（KPIs, Key Performance Indicators）包括：

服务台录入事件的完整性 $\geq 95\%$ ，计算方法：（完整事件数/总事件数） $\times 100\%$ ；