

服务知识管理制度



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	知识库管理制度（HHLC-ITSS-ZSKGL）			
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.....	3
2. 范围.....	3
3. 角色和职责.....	3
4. 术语和定义.....	3
5. 知识描述.....	3
5.1 知识分类.....	4
5.2 知识提交要求.....	4
5.3 知识库内容要求.....	4
6. 流程图.....	5
6.1 知识素材收集.....	6
6.2 提交知识.....	6
6.3 知识审核.....	6
6.6 发布知识条目.....	6
6.7 组织知识复审.....	6
6.8 知识复审.....	6
6.9 知识复审结果更新.....	6

1. 目的

为了规范对知识库的记录、审核、共享等整个过程的管理，以便实现技术共享，提升运维能力，特制定本管理制度。

2. 范围

适用于包括公司合同类项目中所涉及的硬件、软件、售后服务及运维服务等。知识的入库审核，使用及废止。

3. 角色和职责

- 知识提交人：对运维服务过程进行记录和整理，根据知识管理制度，进行知识收集、分析、生成；在提交知识内容前，需在知识库中检索，在确认无重复知识内容的情况下，填写、提交知识库内容；对知识管理流程提出改进、优化建议。
- 知识库管理专员：负责流程的设计、回顾和改进；负责程序文件的更新维护；设定流程的绩效指标并考核指标完成情况；收集汇总流程信息，反映存在问题，提出改进建议，制定改进计划。定期回顾整理知识库中的知识；负责知识的汇总及分类整理；
- 知识审核人：对知识进行审核；确保知识可以用于实际维护中，并且不会出现有破坏性的副作用。监督知识质量、深度，其中包括知识信息的更新；加强知识集成，产生新的知识，促进知识共享的过程。

4. 术语和定义

术语	定义
问题	指在服务过程中发现的未知错误、存在趋势性错误及暂时无法解决的错误。
知识	日常事件、问题的处理经验技巧及其它对日常工作有价值的经验。

5. 知识描述

知识是指用户在日常运维过程中，管理人员经验的积累而形成的专家建议，它主要包括：

- (1) 验证的解决方案；
- (2) 在故障管理中，已经用于解决了某一个或某一类事件的解决方案；
- (3) 问题和已知错误。其中重大事件的解决方案与问题的解决方案必须入库。

5.1 知识分类

知识库目前分为基础环境运维、硬件运维、软件运维等三大类。

基础环境运维：机房基础环境、网络链路故障等。

硬件运维：网络运维、主机运维、存储运维、桌面运维等。

软件运维：基础软件运维、应用软件运维。

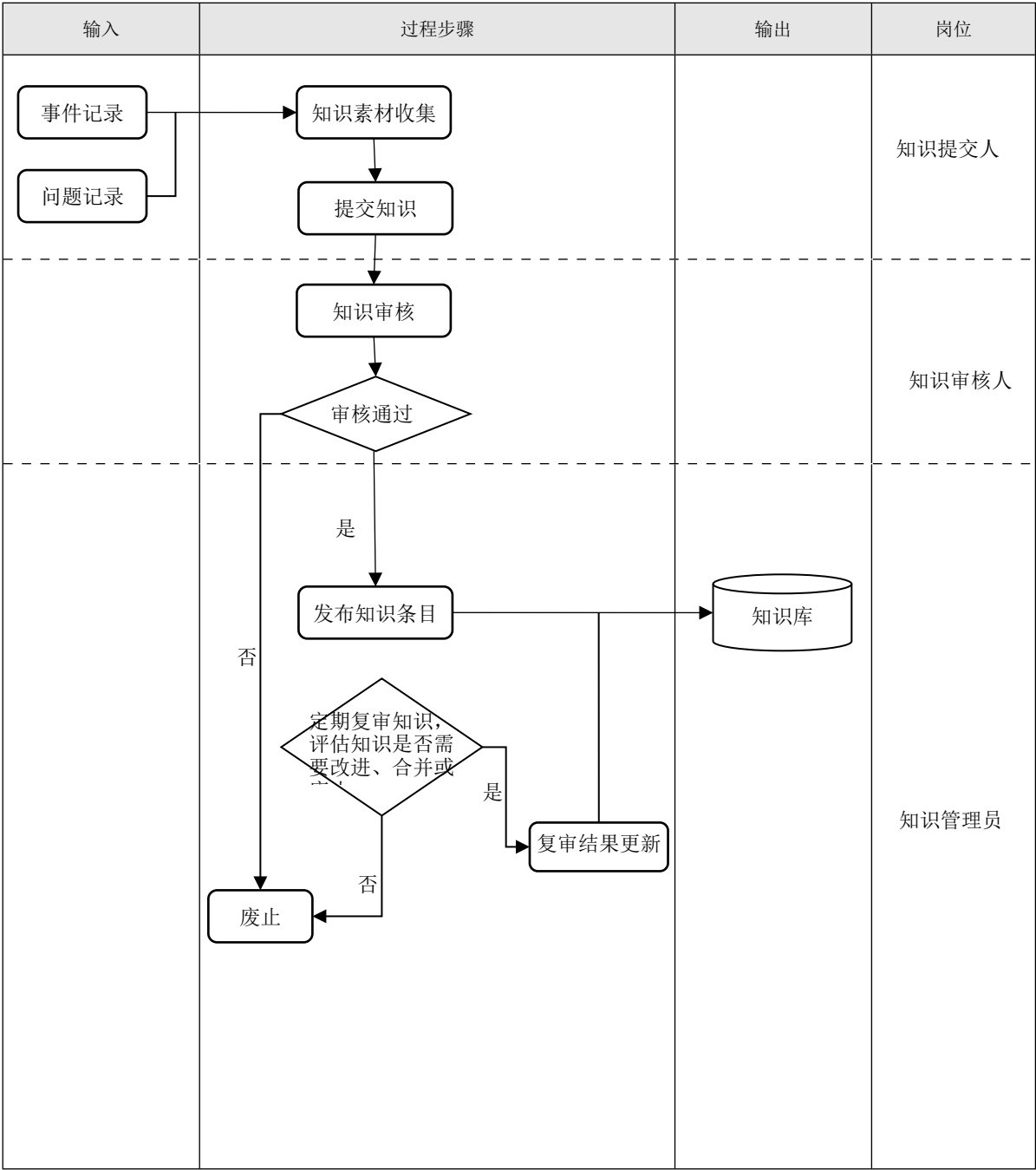
5.2 知识提交要求

知识由运维实施工程师撰写和提交，可根据事件处理过程中提炼有价值的知识信息提交至知识库，涉及的故障类问题都要求提交至知识库。知识库的提交数量以最终审核通过数量为依据，各工程师知识库提交数量按要求完成提交。

5.3 知识库内容要求

- 1) 知识库标题要求：知识库的标题格式要求用知识库分类子类加若干个汉字的简要描述合并组成。总长度不超过 20 个汉字；
- 2) 归类说明：有子类归入子类，无子类的归入母类。如：网闸相关知识库属于网络设备中的安全防御设备，但“网络设备”母类中无“安全防御设备”子类，则将其归入“网络设备”母类即可；
- 3) 知识库内容分两部分描述：症状描述和解决方案。症状描述要求清晰、详细的描述症状发生的具体现象，有图片或错误日志等附件的，要求上传相应的附件，并注明“附件”；解决方案对症状进行原因分析和解决方案的具体描述，解决方案中有附件标明“见附件”。内容中不要包含“问”“答”等字眼或客户信息、人员信息、日期时间等信息；
- 4) 要求按照知识库格式填写内容；
- 5) 如果内容对来自互联网，请先将文章格式清除，之后套用知识库格式；如果来稿内容中有图片，请先将图片中的厂家、网站等水印清除，图文排版要规范。

6.流程图



6.1 知识素材收集

- 1) 将已解决的事件、问题进行整理，重大问题与问题的解决方案必须入库；
- 2) 运维项目经理定期提交与项目结项提交。

6.2 提交知识

- 1) 在知识库系统中创建知识条目；
- 2) 编写知识条目需认真填写入库的标题、描述信息、查询关键字、分类等必要信息内容，如有附件上传附件。

6.3 知识审核

知识审核人通过知识库系统对提交的知识进行过滤和审核。对内容和分类有效的知识进行有效性标识。审核内容包括如下几个方面：

- 1) 检查知识库内容是否完整，验证解决办法否有效；
- 2) 检查知识库分类是否妥当，关键字是否设置得当；
- 3) 检查知识库内容是否涉密。

未经审核的新知识不进行公开显示

6.6 发布知识条目

审核通过的知识条目将提交至知识管理员，进行对知识条目进行置顶、权限等相关操作后进行发布；

6.7 组织知识复审

知识库管理专员定期组织知识复审，对已有知识进行回顾。

6.8 知识复审

知识审核人对知识进行复审，根据需要对知识进行合并或废止。

6.9 知识复审结果更新

根据复审结果，对知识库进行更新。对于已不再适用或需要合并的知识，在审核后进行相应处理，保证知识的可用性。