**运维服务质量管理制度**



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 | 运维服务质量管理制度（FWFWZLGL-ITSS-ZJBG） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档密级 | 秘密 | | | |
| 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 | 李琳 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[运维服务质量管理制度 1](#_Toc21807)

[文档信息 2](#_Toc25761)

[1. 目的 4](#_Toc18441)

[2. 适用范围 4](#_Toc1290)

[3. 引用文件 4](#_Toc776)

[4. 术语与定义 4](#_Toc27136)

[5. 角色与职责 4](#_Toc21105)

[质量中心 5](#_Toc16514)

[6. 部门岗位 5](#_Toc16850)

[6.1. 公司高层 5](#_Toc22092)

[6.2. 质量中心 5](#_Toc7888)

[6.3. 运维服务部 6](#_Toc1501)

[6.4. 服务台 6](#_Toc22424)

[6.5. 运维服务人员 6](#_Toc13236)

[7. 质量管理内容 6](#_Toc14760)

[7.1. 高层的质量管理活动 6](#_Toc28262)

[7.2. 质量中心的质量管理活动 7](#_Toc31752)

[7.3. 运维服务部的质量管理活动 7](#_Toc4224)

[8. 运维服务质量管理要求 8](#_Toc6191)

[8.1. 客户满意度调查要求 8](#_Toc31309)

[8.2. 项目的质量管理要求 8](#_Toc20260)

[8.3. 体系的质量管理要求 9](#_Toc27384)

[8.3.1. 内审要求 9](#_Toc25762)

[8.3.2. 管理评审要求 9](#_Toc31655)

目的

为确保公司提供的运维服务满足客户所需的服务质量，寻找公司服务实施过程中存在的问题和缺陷，为服务改进活动的有效实施提供目标和方向，保证组织的服务质量稳定可控并持续提升，特制订本制度。

适用范围

本程序适用于青岛慧海联创信息技术有限公司运维服务业务，用于服务实施全过程的检查与审计。

引用文件

1. T/CESA 1299—2023 《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》
6. 国家有关法律、法规及行业标准

术语与定义

无

角色与职责

|  |  |
| --- | --- |
| 角色 | 职责 |
| 管理层 | 负责审批年度服务能力管理计划。  定期对服务实施过程和服务实施过程的改进进行监控管理。  负责公司运维服务体系的管理评审，以确保运维服务能力的适应性和有效性。 |
| 质量中心 | 负责运维服务的公司级质量保证，制定总体的服务质量管理计划。  监控运维服务质量, 定期组织质量分析会议，对运维业务开展情况进行评估。  对公司运维服务业务的质量进行监控。  负责公司运维服务体系的定期内部评审，对内审中不符合项的处理进行跟踪记录。  负责改进措施的监督及检查。  对重大投诉进行原因分析、处理和回访。  对每年运维服务报告进行审查。  负责客户满意度调查。 |
| 运维服务部 | 负责对所运维业务进行质量控制,对质量中心和服务台提供的客户服务质量调查结果进行分析和处理。  定期组织召开质量分析会。  跟踪客户投诉的处理过程。  定期编写总结报告，持续改进完善维护服务能力和质量。  负责监控服务的处理过程。  对每个处理事件进行客户回访。  接收和处理客户投诉，重要的客户投诉信息及时反馈给相关部门处理。  包括运维项目经理、技术支持工程师、网络工程师等相关人员，按照运维岗位职责的要求、工作流程及质量要求，实施具体运维服务任务，并将过程形成记录。 |
| 其他部门 | 参与能力管理计划的制定；  按照能力管理计划实施；  接受质量中心的监督和检查，并定期汇报计划的实施情况；  针对实施过程中发现的问题采取有效的改进措施。 |

部门岗位

公司高层

1. 负责审批年度服务管理计划。
2. 定期对服务实施过程进行监控和管理，对服务实施过程的改进进行审批。
3. 负责公司运维服务体系的管理评审，以确保运维服务能力的适应性和有效性

质量中心

1. 负责公司运维服务体系的定期内部评审，对内审中不达标项的处理进行跟踪记录。
2. 负责运维服务的组织级质量保证。
3. 对公司运维服务业务的质量进行监控。
4. 负责组织级客户满意度的调查。
5. 负责改进措施的监督及检查。

运维服务部

1. 负责对所管辖的业务质量计划的制定。
2. 负责对所管辖的业务进行质量控制,对质量中心和服务台提供的客户服务质量调查结果进行分析和处理。
3. 定期组织召开质量分析会。
4. 跟踪客户投诉的处理过程。
5. 定期编写总结报告，持续改进完善维护服务能力和质量。

服务台

1. 负责监控服务的处理过程。
2. 接收和处理客户投诉，重要的客户投诉信息及时反馈给相关部门处理。
3. 负责服务数据的统计，并报送给相关部门。

运维服务人员

包括技术支持工程师、网络工程师等人员，按照运维岗位职责的要求、工作流程及质量要求，实施具体运维服务任务，并将过程形成记录。

质量管理内容

高层的质量管理活动

1. 制定管控指标:根据市场情况、技术发展和公司自身变化，制定并周期性的评审公司运维业务的方针策略和目标，评审服务目录、管控目标，评审组织结构和管理制度
2. 管理评审:管理评审的目的是通过对公司服务体系运行的适宜性、充分性和有效性进行评价，确定公司服务体系的改进方向。
3. 服务改进规划：根据市场情况、技术发展和公司自身变化，周期性的评审服务工作中存在的问题，并评估批准整改措施；评审现有流程执行的差距和改进措施，更好地适应服务需求；通过服务改进管理，提高运维服务工作的适应性和管理水平。

质量中心的质量管理活动

1. 内审和管理评审：公司质量中心负责组织每年一次的内审和每年一次的管理评审，来评价公司的运维服务能力的适应性和有效性。
2. 客户满意度调查：公司质量中心负责每季度对客户进行满意度调查，并对调查结果进行分析和总结，对相关的调查结果进行分析，及时反馈给相关部门和责任人，对重大质量问题进行跟踪和督促。

运维服务部的质量管理活动

1. 签订服务协议：运维服务部门经理协助销售部门与客户签订服务级别协议SLA（SLA服务合同）。
2. 质量计划：运维服务部门经理或项目经理制定服务项目的质量保证计划，以确保服务目标的实现，服务风险的降低。
3. 服务执行：从项目开始实施至结束，项目经理监督、控制服务过程中的每一个环节，包括事件、问题、配置、变更、发布、信息安全、容量、过程框架、可用性、业务连续性，按合同要求形成服务报告，在报告中详细列明 SLA 达成情况。服务台管理员及时回访客户，调查服务满意度。
4. 质量分析：运维服务部门经理对本部门的各项目质量进行管理，包括数据统计、分析、预警、跟踪。检查各项运维服务指标达成情况，并与 SLA 的要求进行对比，对未达标项提出改进措施，形成项目质量分析报告。
5. 质量改进：由质量中心经理组织相关人员，通过阶段性（季度）的运维服务工作总结，对公司服务业务发展过程的问题和偏差做出有效评估，并进行调整和优化，及时了解客户的需求，并根据客户的意见或建议进行改进，保证年度运维服务目标的实现。

运维服务质量管理要求

客户满意度调查要求

1. 客户满意度调查工作由公司质量中心负责，服务台配合完成，分为事件回访和公司级客户满意度调查。
2. 事件回访是对已解决的事件在解决后的 24 小时内进行一次电话回访，了解客户对处理结果的满意度。
3. 公司级客户满意度调查应每年最少进行一次，采用问卷填写，客户满意度调查内容应注意调查样本的比例及覆盖范围，以降低抽样的风险。

项目的质量管理要求

1. 项目经理必须严格按照 SLA（或服务合同）的要求，为客户提供运维服务。同时及时监控服务过程，以确保达到 SLA 的要求。并定期向客户和部门经理提交服务报告。
2. 服务台管理人员及时对已完成的项目进行客户回访，以获取客户的满意度评价。
3. 服务台管理人员根据 SLA（或服务合同）制定指标体系，按月进行指标统计，形成质量报告，报送给相关部门及项目经理。
4. 运维部门经理每季度须召开一次质量分析会，回顾和总结月度质量计划完成情况，提出下阶段的改进措施，并对相关人员进行指标考核。

体系的质量管理要求

内审要求

1. 内审要求每年度执行一次，可根据公司实际情况策划审核频次。由质量中心来负责组织内审计划、实施和报告，但必须得到质量中心经理的批准。
2. 内审的范围是运维服务涉及的所有部门，包括运维服务的主要实施部门和支持部门。内审要对 GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》、GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第 2 部分:交付规范》、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》中人员、资源、技术、过程、交付、应急响应都进行审核。
3. 内审需要制订内审计划、内审检查表，内审员在审核过程中要详细记录审核内容；审核完成后需要对不合格项进行整改；编写内审报告。

管理评审要求

1. 管理评审要求每年必须执行一次，由管理者代表组织实施。
2. 管理评审的参加人员要包括：公司领导、管理者代表、运维服务部负责人、质量中心负责人、综合管理部负责人、研发中心负责人等。
3. 管理评审的主要内容为：年度能力管理计划的实施情况汇报、各项KPI的完成情况、客户满意度调查汇报、各运维服务部门的工作汇报、运维服务管理体系内审报告、客户投诉报告、持续改进情况等。
4. 注：管理评审需要先制定管理评审计划，收集相关材料，根据管理评审结果制定管理评审报告，如果在管理评审上发现问题，需要对问题进行跟踪。