**运维服务改进制度**



青岛慧海联创信息技术有限公司

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 运维服务改进制度（HHLC-ITSS-YWFWGJ） | | | |
| 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 | 王予婷 | 宫海亭 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[运维服务改进制度 1](#_Toc22)

[文档信息 2](#_Toc5889)

[1. 目的 4](#_Toc22539)

[2. 适用范围 4](#_Toc7806)

[3. 引用文件 4](#_Toc7582)

[4. 术语与定义 4](#_Toc6976)

[5. 角色与职责 4](#_Toc6659)

[6. 工作程序 5](#_Toc15537)

[6.1. 识别、定义度量项 5](#_Toc9719)

[6.2. 确定服务能力基准 5](#_Toc11176)

[6.3. 设定目标 5](#_Toc30136)

[6.4. 收集指标数据改进 5](#_Toc26381)

[6.5. 分析能力数据 5](#_Toc16814)

[6.6. 识别差距 6](#_Toc3679)

[6.7. 确定服务改进措施 6](#_Toc6470)

[6.8. 服务改进实施 6](#_Toc20882)

[6.9. 服务监控 6](#_Toc23000)

[7. 相关文件 6](#_Toc14578)

[8. 附 则 6](#_Toc20881)

目的

为推进公司运维服务能力管理工作的持续改进，特建立本程序，主要目的归纳为以下几点：

1. 根据信息技术服务运行维护相应标准，识别公司运维服务能力管理差距 并进行改进；
2. 在日常运维服务过程中，识别存在的问题或与同行之间的差距等，进行相应措施的落实与改进；
3. 通过一系列指标的收集分析以及目标管理，识别公司服务能力管理水平以及需要持续改进之处，并提出可改进的相应措施进行改进。

适用范围

涉及公司运维服务业务的部门，适用于运维服务过程中提供方与其他相关主体之间就服务质量所进行的协调活动。

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 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第 2 部分:交付规范》
4. 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》
5. GB/T 29264-2012 《信息技术服务 分类与代码》
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 | 岗位（要以岗位职责说明书确定） |
| 程序起草人 | 负责制度的编写及完善 | 质量管理专员 |
| 程序审核人 | 制度的审核 | 总经理 |

工作程序

识别、定义度量项

公司运维服务部能力度量体系由运维服务部负责维护，每年年初需要根据年度实施情况做调整，主要工作：识别新的度量项、去除不合理的度量项，根据本年度运维服务能力量化目标识别本年度需要测量的指标，并对以上指标进行规范定义、发布以及培训指导。

确定服务能力基准

运维服务部需根据上年度运维服务部能力指标实施情况，收集整理相关指标数据，并建立关键能力指标基线，衡量公司现有服务能力水平。

设定目标

根据公司最新服务能力指标以及客户要求，运维服务部需要召集相关领导和其他干系人讨论年度运维服务能力目标的合理性问题，最终确定一个合理的目标数据。

收集指标数据改进

质量中心根据在监督执行过程改进工作的同时，需要收集相关过程指标数据或一些改进建议信息，供运维服务部分析使用，过程中发现阶段目标偏离或者其他问题，需及时与运维服务部进行反应。

分析能力数据

运维服务部根据质量中心收集的过程数据，并依据计划开展过程能力分析活动，依据年初发布的过程能力水平，在过程中需要加强异常指标的管控，按照基线修改判异规则触发条件，及时发现问题进行分析，在一定的管控监控点，运维服务部还应与设定的目标进行对比，以判定目标设定是否合理，必要时，对设定目标进行调整。

识别差距

在项目日常执行过程中，运维服务部需要定期收集运维方面的改进建议，主要来源客户反馈、运维服务部发现以及组织监控中发现的问题等，运维服务部需要不定期进行相关讨论，识别真正需要改进的差距或提升项。另外运维服务部针对指标基线以及指标执行数据，分析本年度服务能力水平趋势，识别异常点进行重点分析管控。

运维服务部需要根据识别的差距严重程度，有选择性地强化某些方面的能力提升，应给予相关人员一定的培训。

确定服务改进措施

运维服务部根据收集分析获得的改进项以及发现改进的问题项，进行针对性的提出服务改进解决方案，并通报给相关领导和改进参与人。

服务改进实施

根据改进解决方案，针对性进行改进工作规划与实施，运维服务部根据改进 措施的实施情况，将效果比较好的有效措施固化到流程中，不断优化公司服务能力体系。

服务监控

质量中心跟踪服务改进方案实施进行情况，发现措施实施有效问题时，及时通知运维服务部，商议调整改进方案事项，使改进达到最佳效果。

相关文件

无

附 则

本制度由公司质量中心拟定，自公司总经理批准颁布之日起施行。