**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 | 王予婷 | 宫海亭 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[1. 目的 1](#bookmark1)

[2. 适用范围 1](#bookmark2)

[3. 引用文件 1](#bookmark3)

[4. 术语与定义 1](#bookmark4)

[5. 角色与职责 1](#bookmark5)

[6. 部门岗位 2](#bookmark6)

[6.1. 公司高层 2](#bookmark7)

[6.2. 质量中心 2](#bookmark8)

[6.3. 运维服务部 3](#bookmark9)

[6.4. 服务台 3](#bookmark10)

[6.5. 运维服务人员 3](#bookmark11)

[7. 质量管理内容 3](#bookmark12)

[7.1. 高层的质量管理活动 3](#bookmark13)

[7.2. 质量中心的质量管理活动 4](#bookmark14)

[7.3. 运维服务部的质量管理活动 4](#bookmark15)

[8. 运维服务质量管理要求 5](#bookmark16)

[8.1. 客户满意度调查要求 5](#bookmark17)

[8.2. 项目的质量管理要求 5](#bookmark18)

[8.3. 体系的质量管理要求 5](#bookmark19)

[8.3.1. 内审要求 5](#bookmark20)

[8.3.2. 管理评审要求 6](#bookmark21)

**1. 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。

**2. 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。

**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》

6 . 国家有关法律、法规及行业标准

**4. 术语与定义**

无

**5. 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。 |

**6. 部门岗位**

**6.1. 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。

**6.2. 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。

**6.3. 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。

**6.4. 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。

**6.5. 运维服务人员**

包括技术支持工程师、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。

**7. 质量管理内容**

**7.1. 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。

**7.2. 质量中心的质量管理活动**

1. 组织级质量月报：通过定期或事件触发地收集组织内所有服务项目的质量情况，进行汇总分析形成质量月报，并送达到组织内所有相关人员（包括高层管理人员）。

2. 服务质量管控指标的分析：通过阶段性（月度、季度）的服务工作总结，对公司服务业务发展过程的问题和偏差做出有效评估，提出改进措施和建议。

3. 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。

4. 客户满意度调查：公司质量中心负责每年一次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。

**7.3. 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（或包 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、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（月度、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。

**8. 运维服务质量管理要求**

**8.1. 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。

**8.2. 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。

**8.3. 体系的质量管理要求**

8.3.1. 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、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。

8.3.2. 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、