**沟通管理制度**



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 | 沟通管理制度（HHLC-ITSS-GTGL） | | | |
| 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**

[1. 目的](#bookmark2) 1

[2. 适用范围](#bookmark3) 1

[3. 引用文件](#bookmark4) 1

[4. 术语与定义](#bookmark5) 1

[5. 角色与职责](#bookmark6) 1

[6. 内部信息沟通类别](#bookmark7) 1

[6.1. 内部信息沟通类别](#bookmark8) 1

[7. 内部信息沟通管理部门](#bookmark9) 2

[8. 内部信息沟通工作要求](#bookmark10) 2

[8.1. 文书类信息沟通](#bookmark11) 2

[8.2. 会议沟通](#bookmark12) 2

[8.3. 网络信息沟通](#bookmark13) 2

[8.4. 其它类沟通](#bookmark14) 3

[8.5. 越级沟通](#bookmark15) 3

[8.6. 制度的监督执行](#bookmark16) 4

[9. 对外沟通](#bookmark17) 4

[10.附 则](#bookmark18) 4

**1.** **目的**

为提高工作效率，避免出现因内部各环节沟通不及时或不顺畅导致的工作脱节、互相推诿、埋怨现象，增进团结友爱，紧密配合意识，特制订本制度。

**2.** **适用范围**

本制度适用于青岛慧海联创信息技术有限公司（以下简称“公司 ”）

**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.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 | 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 | 副总经理 |
| 审批人 | 制度的审批 | 总经理 |

**6.** **内部信息沟通类别**

**6.1.** **内部信息沟通类别**

1. 正式沟通：文书类信息沟通、会议沟通、网络沟通、其它类沟通等；

2. 非正式沟通：户外拓展运动、节日庆典活动；

3. 文书类信息沟通包括：文件、工作计划与总结、各项工作报表、各项工作记录等各类书面的信息；

4. 会议沟通主要包括：公司级专题工作会议、小组讨论会议、项目例会和茶话会等；

5. 网络沟通主要包括：企业 QQ 群、公司电子邮箱、电话沟通等；

6. 其它类沟通：培训、面谈、调查、意见箱等；

**7.** **内部信息沟通管理部门**

质量中心负责公司内部信息沟通制度的建立和协调管理，各职能部门负责本部门与所属业务对接信息沟通工作。

**8.** **内部信息沟通工作要求**

**8.1.** **文书类信息沟通**

1. 文件沟通：对于公司下发的各类文件，各部门必须认真学习，贯彻文件精神，以确保文件内容沟通、执行到位；

2. 工作类报告：类似于报告的沟通方式还有请示、向公司上一级主管提出意见或建议等。需要批复或口头上给予反馈，从而形成上下信息交流上的互动；

3. 简报：各部门、各项目用于汇总专项或综合工作信息而制作的书面材料。

由质量中心每月制作各项目完成工程量、完成产值等内容。

**8.2.** **会议沟通**

1. 召开公司级专题工作会议，各部门专题会议、部门例会后，形成会议纪要，由专题工作主办部门起草，经主办部门负责人审核，报主持会议的公司领导签发、传阅。

2. 形成会议纪要，由主办部门起草，经部门（中心）负责人审核签发，主送公司领导传阅。

3. 其它会议需沟通的信息由主办部门主持人向总经理进行口头汇报会。

4. 会议沟通讲究会议效率，开会要有结果，不能议而不决，会后要抓好执行、跟踪、检查、评估、反馈等环节

**8.3.** **网络信息沟通**

1. 由质量中心将公司、总经理、职能部门及各管理中心负责人工作所用的电子邮箱汇总并进行发布。用于管理者与员工之间对工作中提出的

意见和建议的沟通

2. 质量管理专员每周五将邮件中需要进行回复的问题进行汇总，分发各职能部门负责人对提出的问题进行解答，由质量中心统一进行回复；对于各部门暂时不能准确答复的问题给予说明，并书面报总经理，做详细登记。

3. 对提出的建议、意见进行汇总，书面汇总后报总经理审批。

4. 各部门按照公司信息报送制度的要求，积极按时上报信息，网络工程师应及时刷新企业最新动态。

**8.4.** **其它类沟通**

1. 培训：新员工入职培训、领导者及管理者培训、专业培训、通用技能培训等，要多以体验式、课堂式、交流研讨会等形式，注重培训效果的巩固与应用，将相关信息进行记录。

2. 面谈：管理者与员工进行的一对一、一对多、或多对多的面谈沟通，有效征求员工意见，反馈工作信息，激励员工行为。

3. 调查： 在各项与员工相关的管理制度下发之前，要充分沟通，了解员

工对制度的意见或建议；在各项与工作相关的制度和流程下发之前，要和相关岗位的员工充分沟通，听取他们的分析，了解他们的意见和建议，提高制度与流程的准确性与可执行性；公司下发的文件，要通过通知、

公告栏等方式及时、准确地向全体员工传达。

4. 意见箱：由质量管理专员每周五进行开箱收信，要高度重视，按电子邮件类型进行办理。

**8.5.** **越级沟通**

对于正常的工作，各级工作人员要养成一种逐级上报的习惯。 但当工作中出现如下情况时，可以进行越级沟通：

1、下级对上级汇报的工作内容，提出的意见和建议，多次得不到答复；

2、下级对上级的管理方式产生意见，需要投诉时；

3、下级发现上级的违规行为时；

4、个人对公司的改革、发展有建议或意见时。

**8.6.** **制度的监督执行**

质量中心负责对信息内部沟通进行检查，各部门需提供相应的书面材料。对因信息不畅，造成工作任务未完成部门及个人将予以通报批评。

**9.** **对外沟通**

1、本公司的产品信息，以质量目标、口头、书面或广告等方式让客户了解。

2、运维服务部主动掌握客户的需求或客户需求服务时，由承办人员填写内部联络单，反映给部门主管签核，以确定客户服务的需求。业务人员针对内部联络单之需求，适时处理客户需求，并将相关部门所回复的处理结果填入内部联络单呈部门主管核阅，将处理结果以电话、传真或邮寄方式回复客户确认是否满足其客户需求。

3、由公司授权运维服务部负责与客户签订合同或合同变更，处理方式依顾客要求评审控制程序规定办理。

4、客户以书面或口头等方式，向运维服务部提出抱怨时，必须将抱怨事实依据客户信息反馈管理制度规定办理。

5、运维服务部应定期调查客户对本公司产品/服务的状况，以了解客户的满意度或意见，参照客户满意监视和测量控制程序执行。

6、客户抱怨的信息亦应适时宣导使员工知悉，以作为鼓励或激励的依据

**10.附** **则**

1. 公司内部沟通管理工作由公司的质量中心实施管理。

2. 本制度未尽事宜按国家法律、法规、规范性文件和本公司章程规定执行。

3. 本制度与国法律、法规、规范性文件和本公司章程规定不一致的，以有关国家法律、法规、规范性文件和本公司章程规定为准。

4. 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。