**过程框架设计管理制度**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025-01-04

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 过程框架设计管理制度（HHLC-ITSS-GCKJSJ） | | | |
| 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 | 郑永伟 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[过程框架设计管理制度 1](#_Toc26034)

[文档信息 2](#_Toc2778)

[1. 目的 3](#_Toc21355)

[2. 范围 3](#_Toc6350)

[3. 职责 3](#_Toc21967)

[3.1. 服务台专员 3](#_Toc30722)

[3.2. 运维项目经理 4](#_Toc17331)

[4. 管理流程 4](#_Toc20461)

[4.1. 需求识别与分析 4](#_Toc2761)

[4.2. 需求确认 4](#_Toc29511)

[4.3. 过程框架设计 4](#_Toc1928)

[4.4. 过程框架评审 4](#_Toc22211)

[4.5. 评价与改进 4](#_Toc9610)

[5. 管理原则 5](#_Toc8830)

[6. 关键指标 5](#_Toc21434)

[7. 相关记录和文件 5](#_Toc23535)

目的

为确保公司服务过程框架能够满足运维业务和管理需求，以便指导各服务过程的设计和实施，从而提升服务质量、优化服务成本，特制定本制度。

范围

公司运维服务过程管理。

职责

服务台专员

1、负责开展运维业务需求、管理需求的识别与分析工作，明确过程框架管理范畴。

2、依据已确认的过程框架设计需求、相关的法律法规与标准，开展服务过程框架设计工作。

3、定期对服务过程框架进行评价，持续改进。

运维项目经理

1. 指导服务台专员开展服务过程框架设计工作。
2. 负责组织市场、技术、人力、质量等各相关方对服务过程框架设计方案进行评审，确保方案符合运维业务和管理需求。

管理流程

需求识别与分析

服务台专员充分收集和分析来自市场、技术、运维、人力、质量等各相关方关于服务需求涉及范围、 目标、关键绩效指标等信息，明确过程框架涵盖范围，在形成《服务过程管理需求分析报告》。需求确认

运维项目经理协调市场、技术、运维、人力、质量等相关方从各方面对《服务过程管理需求分析报告》进行沟通、确认，达成一致的服务过程管理需求。

过程框架设计

服务台专员依据确认一致的《服务过程管理需求分析报告》以及相关标准开展服务过程框架设计工作，定义服务过程与管理范畴、服务过程之间的关系与接口、服务过程的输入输出、服务过程的关键指标等信息，形成《服务过程框架设计方案》。

过程框架评审

项目经理协调市场、技术、运维、人力、质量等相关方对《服务过程框架设计方案》进行评审，确保其与运维业务和管理需求的符合性。

评价与改进

服务台专员定期组织市场、技术、运维、人力、质量等相关方对过程框架进行评价，针对发现的问题进行优化改进。

管理原则

1、过程框架应形成文件化的产出物，指导各服务过程运行。

2、过程框架应至少每年评价一次，评价范围包含过程运行效能、过程指标的达成等是否满足运维业务和管理需求，视情况加以改进，确保其符合当及未来

一段时间内的运维业务和管理需求。

3、在服务需求发生重大变化后，应立即开展过程框架的评价与改进工作。

关键指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **衡量指标** | **指标计算说明** | **考核频次** |
| 1 | 过程框架评审次数 | 数量：评审次数 | 年度 |

相关记录和文件

《服务过程框架需求分析报告》

《服务过程框架设计文档》