**过程框架设计**



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（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 | 宫海亭 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[1 目的 4](#_Toc21364)

[2.范围 4](#_Toc8589)

[3.职责 4](#_Toc20370)

[3.1 服务台专员 4](#_Toc775)

[3.2 项目经理 5](#_Toc23758)

[4.管理流程 5](#_Toc11512)

[4.1 需求识别与分析 5](#_Toc13869)

[4.2 需求确认 5](#_Toc14051)

[4.3 过程框架设计 5](#_Toc880)

[4.4 过程框架评审 5](#_Toc1705)

[4.5 评价与改进 6](#_Toc915)

[5.管理原则 6](#_Toc30086)

[6.关键指标 6](#_Toc12358)

[7.相关记录和文件 6](#_Toc11824)

# 1 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。

# 2.范围

公司运维服务过程管理。

# 3.职责

## 3.1 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。

## 3.2 项目经理

1、负责组织市场、技术、人力、质量等各相关方对服务过程框架需求进行沟通、确认。

2、指导服务台专员开展服务过程框架设计工作。

3、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。

# 4.管理流程

## 4.1 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》。

## 4.2 需求确认

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。

## 4.3 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》。

## 4.4 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。

## 4.5 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。

# 5.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。

2、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。

# 6.关键指标

过程框架评价次数≥1：年度内过程框架评价次数（考核频度：每年 1 次）

# 7.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 》

《 服务过程框架评价与改进记录》