**服务台管理制度**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025-1-4

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 服务台管理制度（HHLC-ITSS-FWTGL） | | | |
| 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

[服务台管理制度 1](#_Toc14472)

[文档信息 2](#_Toc8229)

[1. 目的 4](#_Toc32116)

[2. 适用范围 4](#_Toc25350)

[3. 引用文件 4](#_Toc19459)

[4. 流程制度 5](#_Toc19809)

[4.1. 服务台流程图 5](#_Toc14326)

[4.2. 服务台管理流程的步骤 6](#_Toc279)

[4.3. 服务台沟通渠道 6](#_Toc19529)

[4.4. 服务台职责 6](#_Toc29540)

[4.5. 服务台操作规程 7](#_Toc11948)

[(1) 受理及记录 7](#_Toc19198)

[(2) 判断并分派 7](#_Toc11193)

[(3) 判断是否已解决 7](#_Toc18405)

[(4) 事件升级 7](#_Toc23034)

[(5) 调查和诊断 7](#_Toc19166)

[(6) 服务台确认 8](#_Toc12794)

[(7) 结束 8](#_Toc442)

[(8) 定期产生报表 8](#_Toc11250)

[4.6. 服务台绩效考核 8](#_Toc9935)

目的

为了更好的为公司运维服务提供支持，规范公司服务台在发生事件和服务请求时的接收、识别、记录、分派和关闭的整个过程，特制定此管理制度。

适用范围

本制度适用于本公司运维服务部。

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 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》

流程制度

服务台流程图

用户提交 巡检上报 监控上报

服务台新建事件/服务请求

事件/服务请求分类

判定事件/服务请求优先级

是否自行处理

不能

能

事件/服务请求解决

事件/服务请求派发

与用户确认事

件/服务请求处

理结果

服务台关闭事件/服务请求

服务台管理流程的步骤

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 内容 |
| 事件 | 通过接收热线电话，Email 或其他方式得到客户的服 务请求，服务台收集相关信息受理进入事件处理流程。 |
| 分类，记录 | 接收到客户服务请求和问题，对问题进行分类，填写《服务信息记录单》。 |
| 服务台人员处理 | 将问题反馈到运维服务部，分派运维服务人员进行处理。 |
| 处理完成，用户确认 | 运维人员解决完问题经用户确认 |
| 总结知识到知识库 | 将问题排查和解决方法分析总结后归纳到知识库 |
| 关闭 | 完成此条服务，结束 |

服务台沟通渠道

包括：

l 电子邮件(E-mail):huihailianchuang@126.com

l 电话:400-116-0016

l 传真: 0532-55578279

l 将呼叫请求转发到移动电话、便携式电脑和掌上型电脑的技术。

服务台职责

 保持 7\*24 小时电话畅通状态；

 接受客户请求（可以通过电话、电子邮件和传真等）；

 快速响应客户事件（包括服务请求），记录客户联系方式等相关信息，

并将信息及时传递给业务部门运维联络人员，如联络人员联系不上，则根据部门提供的名单，逐级向上联系，及时反映情况，不可懈怠。

 及时通知客户其请求的当前状况和最新进展；

 根据服务级别协议，初步评估客户请求，尽力解决它们或将其安排给有关人员解决；

 根据服务级别协议的要求，监督规章制度的执行情况并在必要时对其进行修改；

 对客户请求从提出直至终止和验证的整个过程进行管理；

 在需要短期内调整服务级别时及时与客户沟通；

 提供管理方面的信息和建议以改进服务品质；

 根据用户的反馈发现 IT 服务运作中产生的问题；

 终止事故并与客户一道确认事故的解决情况；

 需使用服务台标准用语与客户进行沟通；

 不能与客户有过激的语言冲突。

服务台操作规程

1. **受理及记录**

事件通过用户打电话进来,或通过邮件，所有事件记录进《信息服务记录单》中，并在运维服务管理系统进行事件发起。

1. **判断并分派**

确定是事件（包括服务请求）还是申述。如果是服务请求，依照服

务请求流程; 如果是申述,依照申述流程,如不是,进行事件的影响、收集信息等，尝试解决问题。

1. **判断是否已解决**

确定问题是否已解决,如解决,由服务台确认,如非,继续诊断。

1. **事件升级**

如果某一事件不能在规定的时间内由服务台（一线支持）解决，那么更多有经验的人员和有更高权限的人员将参与进来，需注意的是需要沟通，了解事件计划多长时间解决，并将事件升级的状况及时反馈给客户评价。

1. **调查和诊断**

技术支持人员利用自身技能和相关工具，力图在规定的时间内提出解决方案,尝试解决事件。

1. **服务台确认**

对事件的解决方案进行确认,如未解决,根据情况采取相应动作。

1. **结束**

如果确认已解决，关闭记录，更新文档; 必要时进行回顾。

1. **定期产生报表**

事件支持人员将根据管理要求定期产生相关报表。总结常见问题及解决办法和应对措施，分析用户行为习惯和知识技能实现对运维工作的决策支持和优化。

服务台绩效考核

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核指标** | **描述** | **频次** |
| 服务台录入事件的完整性 | 【1-（不完整事件数/总事件数）】  \*100% | 按季度 |