**服务知识管理制度**



青岛慧海联创信息技术有限公司

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 服务知识管理制度（HHLC-ITSS-FWZSGL） | | | |
| 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

[服务知识管理制度 1](#_Toc26596)

[青岛慧海联创信息技术有限公司 1](#_Toc11709)

[文档信息 2](#_Toc16069)

[1. 目的与范围 3](#_Toc10597)

[1.1. 目的 3](#_Toc11)

[1.2. 范围 3](#_Toc10612)

[2. 术语和定义 4](#_Toc4701)

[3. 职责与角色 4](#_Toc8360)

[4. 知识的分类 4](#_Toc29028)

[5. 服务知识生命周期管理流程 5](#_Toc18502)

[5.1. 知识的识别与收集 5](#_Toc29840)

[5.2. 知识的发起 5](#_Toc30801)

[5.3. 知识的来源 6](#_Toc16608)

[5.4. 知识的加工整理 6](#_Toc25262)

[5.5. 知识的提交 6](#_Toc26110)

[5.6. 知识的分类 6](#_Toc20564)

[5.7. 知识点审核 6](#_Toc26928)

[5.8. 知识发布及有效性管理 6](#_Toc14573)

[5.9. 知识传播 6](#_Toc21748)

[5.10. 知识共享 6](#_Toc4248)

[5.11. 知识更新 7](#_Toc23094)

[5.12. 知识版本管理 7](#_Toc17581)

[6. 考核与奖惩 7](#_Toc14469)

目的与范围

目的

为规范公司信息技术服务过程中知识的获取、创建、共享、应用与退役的全生命周期管理，积累和固化服务经验，避免知识流失，提高服务效率与质量，降低服务风险，最终提升客户满意度，特制定本制度。

范围

本制度适用于公司内所有与运维服务相关的部门及人员，包括但不限于运维服务部、研发中心、质量中心及一线工程师。管理对象包括在服务过程中产生的所有技术方案、解决方案、经验总结、流程文档等显性知识。

术语和定义

1. **服务知识：** 在信息技术服务提供过程中，用于解决问題、恢复服务、提升效率或支持决策的信息、经验、方案和技能的总和。其载体可以是文档、图表、脚本、代码片段、视频等。
2. **知识条目：** 知识库中独立存在、描述和解决一个特定问题或场景的最小知识单元。
3. **知识生命周期：** 知识从识别、创建、审核、发布、使用、优化到退役的全过程

职责与角色

1. 所有服务人员： 负责识别和提交知识，使用知识解决问题，并反馈知识的有效性。
2. 服务知识管理员： 负责本制度的推行与监督，管理、收集服务知识。
3. 服务知识经理： 负责本制度的推行与监督，管理知识库，组织知识评审，监控知识质量与绩效，推广知识文化。

知识的分类

知识库目前分为以下三大类，每个大类下分若干子类，具体分类如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级分类** | **二级分类** | **说明** |
| **基础**  **环境**  **运维** | 机房  基础  环境 | 包括供配电、空调、消防、安防、环境监控（温湿度）等相关的操作流程与故障处理方案。 |
|  | 网络  链路  故障 | 包括运营商线路、内部网络互联等链路问题的排查与解决指南。 |
| **硬件运维** | 网络运维 | 包括交换机、路由器、防火墙、负载均衡等网络设备的配置、监控与故障处理知识。 |
|  | 主机运维 | 包括服务器、小型机等计算设备的硬件故障诊断、部件更换、 BIOS配置等知识。 |
|  | 存储运维 | 包括存储阵列、磁带库、光纤交换机等的配置、扩容与故障处理方案。 |
|  | 桌面运维 | 包括PC电脑、打印机、扫描仪等终端设备的安装、调试与故障排除指南。 |
| **软件运维** | 基础  软件  运维 | 包括操作系统（Windows/Linux）、数据库（Oracle/MySQL等）、中间件（Weblogic/Tomcat等）的安装、配置、调优与故障处理知识。 |
|  | 应用  软件  运维 | 包括公司自主开发或采购的业务应用系统的功能使用说明、常见问题解答、故障排查手册等。 |

注：知识提交时需选择至少一个一级和二级分类标签。

服务知识生命周期管理流程

服务知识生命周期包含以下十二个组成部分，确保知识从产生到消亡的每一个环节都得到有效管理：

知识的识别与收集

服务人员在日常工作中应主动识别可复用的知识，来源包括但不限于：

1. 已成功解决的重大或重复性事件/问题的解决方案。
2. 问题管理分析出的根本原因和规避方案。
3. 变更实施后总结的成功经验或回滚方案。
4. 技术服务请求中的通用操作指南。
5. 外部厂商提供的技术白皮书、最佳实践。

知识的发起

知识的创建由服务知识管管理员发起。发起人应初步判断知识的价值与复用性，并填写知识草稿。

知识的来源

所有知识必须注明可靠来源（如关联的事件单号、问题单号、变更单号或参考文档链接），以确保其真实性和可追溯性。

知识的加工整理

知识发起人需对原始信息进行加工，形成标准化的知识条目。格式应包含： 问题现象、根本原因、解决步骤、所需工具、预防措施等，力求清晰、准确、易于理解。

知识的提交

加工整理后的知识，通过知识库系统的“提交”功能，进入待审核流程。提交时需填写完整属性，如标题、分类、关键字、适用环境等。

知识的分类

知识提交人必须根据第4章规定的分类体系，为知识选择准确的一级和二级分类标签，便于后续检索和统计。

知识点审核

知识提交后，服务知识经理审核。

审核人需从**准确性、完整性、规范性、合规性**和**保密性**等方面进行评审。

审核结果分为： **批准、驳回（需注明理由）、退回修改**。

知识发布及有效性管理

1. 审核通过的知识由**服务知识经理**正式发布至知识库，所有用户可见可用。
2. 知识发布后，系统应记录其**被阅读次数、被采纳次数、解决率**和**用户评分**，用以持续评估其有效性。

知识传播

1. 通过知识库门户、邮件订阅、 RSS推送、与事件管理流程联动（自动推荐）等方式，将新知识主动传递给相关服务人员。
2. 定期组织知识分享会，对高价值知识进行专题宣讲。

知识共享

1. 营造共享文化，鼓励员工使用、评论、补充和评分知识。
2. 设立激励机制，对贡献高质量知识的员工给予表彰或奖励。

知识更新

1. 服务知识经理定期组织对知识进行复审。
2. 任何员工发现知识过期或错误时，可发起更新流程。更新流程需遵循同样的提交与审核环节。

知识版本管理

1. 服务知识系统需保留知识的历次修改版本，记录版本号、修改时间、修改人和修改内容。
2. 对于已过时但仍具参考价值的知识，应将其状态置为“历史版本”并归档，而非直接删除，以保证知识的可追溯性。

考核与奖惩

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核指标** | **计算方式** | **频次** |
| **新增知识条目** | **统计服务知识中新增知识条目** | **按季度** |