**交付沟通管理制度**



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 | 交付沟通管理制度（HHLC-ITSS-JFGTGL） | | | |
| 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 | 李琳 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[交付沟通管理制度 1](#_Toc28683)

[文档信息 2](#_Toc1580)

[1.目的 3](#_Toc11339)

[2 一般规定 3](#_Toc8154)

[3 交付沟通机制 4](#_Toc29976)

[3.1 沟通原则 4](#_Toc143)

[3.2 沟通依据 4](#_Toc11203)

[3.3 沟通方式 4](#_Toc13259)

[3.3.1 公司内部沟通 4](#_Toc26490)

[3.3.2 公司外部沟通 4](#_Toc28419)

[3.4 运维交付沟通流程 4](#_Toc7897)

[3.4.1 运维沟通计划 5](#_Toc29051)

[3.4.2 问题跟踪 5](#_Toc29400)

[3.4.3 验收及整改回复 5](#_Toc25574)

[3.4.4 信息发布 6](#_Toc20091)

[3.4.5 沟通障碍与冲突管理 6](#_Toc15855)

[4 运维交付沟通机制评审 6](#_Toc26796)

目的

为了公司更好的开展应急保障，在提供应急服务前明确应急响应的范围、要求等应与相关利益方达成一致，确定沟通流程和方式。

一般规定

运维服务部应充分利用现代信息与通信技术，以计算机、网络通信、数据库作为技术支撑，对运维全过程所产生的各种信息，及时、准确、高效地进行管理。

运维服务沟通与协调的对象应是运维所涉及的内部和外部有关组织及个人，包括合同公司和外协厂商、通信、咨询服务等单位以及其他相关组织。

运维服务部应根据运维规模与特点配备运维信息管理人员。

运维服务信息可以数据、表格、文字、图纸、音像、电子文件等载体方式表示，保证相关信息能及时地收集、整理、共享，并具有可追溯性。

交付沟通机制

沟通原则

以解决运维交付问题为中心，以不伤害双方既定合同利益，严格执行合同条款约定。

沟通依据

运维服务部内部沟通应包括公司经理与组织管理层、运维服务部自身的各部门和相关成员之间的沟通与协调。内部沟通应依据运维沟通计划、规章制度、运维管理目标责任书、控制目标等进行。

运维外部沟通应由组织与运维相关方进行沟通。外部沟通应依据运维沟通计划、有关合同和合同变更资料、相关法律法规、伦理道德、社会责任和运维具体情况等进行。

沟通方式

公司内部沟通

内部沟通可采用授权、会议、文件、培训、检查、运维进展报告、思想教育、考核与激励及电子媒体等方式。

公司外部沟通

外部沟通可采用电话、传真、召开会议、联合检查、宣传部门和运维进展报告等方式。

## 运维交付沟通流程

自签订合同阶段，针对预见性的可能产生疑问的条款双方协商沟通，明确在合同文件中，运维成立后应根据运维的实际需要，针对现场实际情况预见可能出现的矛盾和问题，制定沟通与协调计划，明确原则、内容、对象、方式、途径、手段和所要达到的目标。

组织应针对不同阶段出现的矛盾和问题，调整沟通计划。

组织应运用计算机信息处理技术，进行运维信息收集、汇总、处理、传输与应用，进行信息沟通与协调，形成档案资料。

运维沟通计划

运维沟通计划应由运维项目经理组织编制。

编制运维沟通计划应依据下列资料：

1. 合同文件及招投标文件。
2. 运维各相关组织的信息需求。
3. 运维项目的实际情况。
4. 运维的组织结构。
5. 沟通方案的约束条件、假设，以及适用的沟通技术。

运维沟通计划应与运维管理的其他各类计划相协调，沟通主体重点放在质量、安全、进度实施过程遇到障碍的矛盾点上。

问题跟踪

运维项目推行过程中所有需要解决的质量问题，各方均要通过问题反馈表或整改回复单进行反馈或回复；

指定问题跟踪人，及时更新问题状态，直到问题解决。

验收及整改回复

运维项目推行过程中所有需验收的隐蔽工程及需要抽查的分部分项工程，及时通知质检站进行验收。

对质监站和监理提出的质量缺陷定期进行整改。整改完成后向质检站以回复单的形式进行逐一回复。

信息发布

以周为时间单位向各质量监管方发布运维有关信息；

每周五以邮件的方式向各质量监管方发布上周运维项目进度状态；

每周五在监理例会上向甲方代表、监理汇报上周运维项目质量状态；

汇报主要包括：上周质量整改情况、本周质量计划、存在的问题；

具体信息见运维工作会议纪要。

沟通障碍与冲突管理

运维沟通应减少干扰，消除障碍、解决冲突、保持沟通与协调途径畅通、信息真实。

消除沟通障碍可采用下列方法：

（1）灵活运用各种沟通与协调方式，选择适宜的沟通途径。

（2）充分利用反馈及掌握的实际情况；

组织应做好冲突的预测工作，了解冲突的性质，寻找解决冲突的途径并保存相关记录。

解决冲突可采用下列方法：

（1）协商、让步、缓和、强制和退出。

（2）使运维项目的相关方了解运维计划，明确运维目标。

（3）搞好变更管理。

运维交付沟通机制评审

为了控制流程的质量，提高用户体验，每年度对流程进行回顾，包括流程执行效率和流程支持工具的有效性，以改进和优化管理流程。每年对交付沟通机制进行分析总结，对存在的问题进行改进优化，并对改进优化情况进行持续性跟踪