

文件编号：ITSS-01-01

版 本：V1.0

北京星河千帆科技有限公司

运维服务目录管理规范

编制：____张龙超____ 日期：____2025.01.08____

审核：____罗荣辉____ 日期：____2025.01.08____

批准：____武太瑞____ 日期：____2025.01.08____

修订记录

日期	版本	变更说明	编写人	审核人	批准人
2025.01.08	V1.0	新建文档	张龙超	罗荣辉	武太瑞

目录

1、目的	4
2、适用范围	4
3、职责	4
3.1 管理者代表	4
3.2 行政部	4
3.3 客户部和运维部	4
4、具体内容	4
4.1 建立服务目录	4
4.2 监控服务目录	5
4.3 定期评审	5
4.4 修订和验证	5
4.5 服务目录的发布	5
4.6 服务目录的使用	6
5、相关记录	6

1、目的

服务目录是运维服务能力管理的基础，它描述了公司可以为顾客提供哪些服务，一个好的服务目录可以帮助用户识别什么服务对他们是有用的，它是 SLA 的基础。

为此公司要建立准确、有效的服务目标，对服务目录进行优化和管理，保证服务目录的持续、有效。

2、适用范围

适用于公司组织级服务目录的建立、监控、更新等全过程管理。

3、职责

3.1 管理者代表

负责服务目录的确定和定期评审，以保证对服务目录的正确性和完整性。

3.2 行政部

负责满足服务目录实施要求的人员招聘及培训。

3.3 客户部和运维部

负责调查了解用户服务需求；对运维业务的外部环境及发展状况提出意见、评审服务目录及对服务目录提出意见。负责参与服务目录的定期评审，以及不定期修订。

4、具体内容

4.1 建立服务目录

服务目录是公司提供服务依据的基础性文件，服务目录分为组织级和项目级服务目录：

- 组织级服务目录是针对公司可以提供的服务名称、服务内容、响应方式、服务频度、交付方式、交付成果等服务属性；
- 项目级服务目录是基于公司服务目录，结合项目客户需求建立的一个针对特定客户或特定服务项目所建立的服务描述性文件。

运维服务目录包括以下内容：

- 1) 运维服务的分类。
- 2) 运维服务名称。

3) 运维服务目标或标准（服务指标和质量标准）。

4) 运维服务提供时间。

5) 交付内容和交付周期。

4.2 监控服务目录

公司管理层组织相关部门负责人每年至少一次对服务目录管理情况进行总结与评估，识别出相关的问题，提出改进建议。改进建议来源：

（1）运维过程中顾客提出的超过服务目录范围的需求；

（2）市场服务需求的变化。

同时，相关部门负责人应该定期收集各业务模块顾客提出的相关建议，分析运维过程中存在的问题，并向公司管理层、战略客户部提出改进建议。

4.3 定期评审

运维部负责人每年年底组织一次对现有服务目录的评审，评审结果及后续改进意见应保留，对于评审中发现的服务目录存在问题，指定专人进行修订和改进。

运维服务目录的评审应当对服务市场前景、公司 3-5 年业务发展规划、既往 1-3 年运维情况进行分析，并根据分析结果，确定是否对服务目录进行修订。

4.4 修订和验证

如需对运维服务目录进行修订，则由运维部进行运维服务目录的修订工作。

在运维服务过程中，若发现现有运维服务目录不适合时，运维部应对运维服务目录进行修订。

运维服务目录评审会议决定修订服务目录时，由运维部组织进行服务目录修订工作。

由运行维护服务相关部门组织人员、过程、技术等相关资源进行验证，以确保修订内容能够满足市场和客户需求。

修订后的运维服务目录由运维部组织，以会议形式，由公司管理者代表主持，项目部、行政部、技术部等其他相关部门负责人参加进行评审。

4.5 服务目录的发布

运维服务目录修订内容验证符合预期目标和要求后，由运维部提交公司管理者代表审批后发布。

运维服务目录向客户部、运维服务相关部门、公司管理人员发布，并提交项目部归档保存。

4.6 服务目录的使用

运维服务目录是客户部与客户的商务谈判和合同签订的依据。

运维服务目录用于服务实施部门监督和执行服务执行过程中质量保障的参照依据。

任何人员在使用运维服务目录过程中不得随意修改、曲解运维服务目录既定内容、要求、指标等全部内容。

5、相关记录

《组织级运维服务目录》