**文件编号：ITSS-02-01**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

组织架构及部门职责

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:王琼 | 编制时间:2025.01.08 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.01.08 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.01.08 |

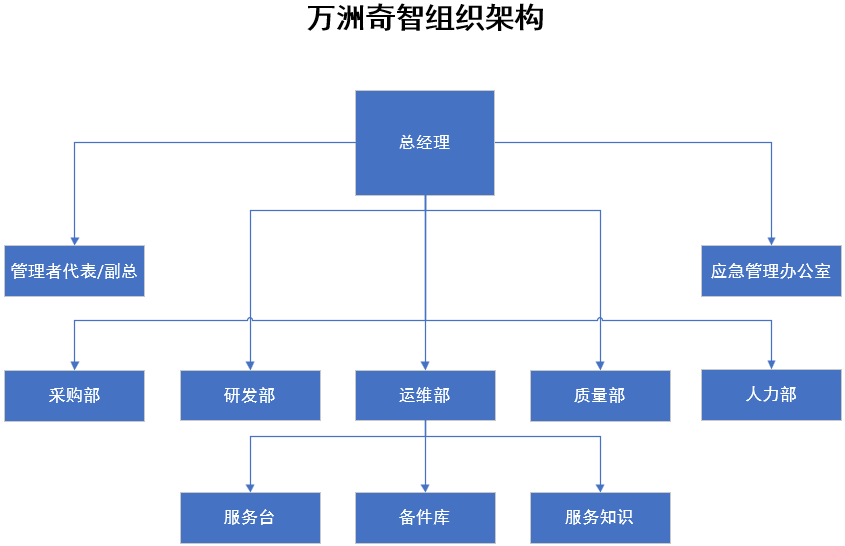
**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 王琼 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

组织架构图

万洲奇智科技信息有限公司相关组织部门如下:

* 管理者代表
* 应急管理办公室
* 采购部
* 研发部
* 运维部
* 服务台
* 备件库
* 服务知识
* 质量部
* 人力部



部门设定及岗位职责

概述

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司成立于2024年，实行总经理负责制,组织结构采用事业部制，总经理下设研发部、运维部、人力部、采购部、质量部等。组织架构清晰，实行责、权、利相结合的目标管理体制。

本公司设总经理一人，全面管理事务；部门经理数人，协助总经理工作，是总经理的工作助手。公司具体设定下列各机构：

1. 最高决策机构：由公司董事会全面负责公司的宏观发展。
2. 执行机构：由总经理全面负责制。
3. 执行分支机构：以副总经理/管理者代表协助总经理分权下的各职能部门，设立4个部门负责人：
4. 运维部经理；
5. 研发部经理；
6. 人力部经理；
7. 质量部经理；
8. 部门经理协助总经理工作，是总经理的助手，其职位的任免由总经理提交上报公司董事会批复。

岗位职责说明：

总经理

1. 执行董事会决议，主持全面的经营及管理工作；
2. 制定年度经营管理计划，保证经营管理目标的实现，保障经营体系的安全高效；
3. 负责运维服务方针、 目标、质量指标的审批；
4. 对建立、实施和保持符合标准的体系负最高责任，负责所有体系正式版本文件的发布批准；
5. 组织实施经批准的公司工作计划和财务预算及利润分配、使用方案；
6. 组织领导公司日常经营管理工作，代表法人代表签署有关协议、合同和处理相关事宜；
7. 负责召集和主持总经理办公会议，检查、协调、监督各项业务工作进展，重要会议纪要以书面形式上报集团董事会；
8. 保障各项规章制度的严格实施，决定公司人事编制、人事任免、薪酬、奖罚；
9. 签署日常行政、业务文件，对单据进行审批；
10. 加强公司团队建设和企业文化建设，树立公司良好的社会形象。

管理者代表

1. 负责建立、实施、保持并持续改进管理体系；
2. 定期向总经理汇报管理体系的运行绩效和相关改进的需求，为管理体系的改进提供依据；
3. 协助总经理组织管理评审工作，提供相关的输入信息；
4. 负责在全公司内提高满足顾客要求的意识；
5. 负责与管理体系有关事宜的外部联络；
6. 具体策划内部及外部质量审核；
7. 制定服务的管理制度和绩效考核指标;
8. 建立和完善服务组组织架构、管理流程和规范。

应急管理办公室

建立由副总作为指挥小组组长，运维部经理作为工作小组组长，必要时其他部门负责人可作为应急组员共同处理应急响应事件。

1. 主要负责执行重要客户单位的信息通信调度、监控、调度运行分析 与优化、报修管理、应急管理和资源管理等的有关规定及工作部署 ;
2. 负责调管范围内信息通信系统调度与监控工作；
3. 负责制订定期应急调度计划表；
4. 负责制定应急方案，开展应急预案演练与评估整改，指挥应急处置 ;
5. 负责应急资源管理，申请、领用、归还等；
6. 负责对客户的应急事件输出应急响应服务报告，并进行修复报的指 导工作；
7. 负责整体应急事件的生命周期管理，如受理，升级，关闭等。

运维部

1. 全面负责本部门的日常管理工作，确保质量管理体系在本部门正常运行；
2. 负责组织本公司运行维护服务项目的规划与实施；
3. 负责组织本公司运行维护服务项目实施过程控制；
4. 会同公司有关部门，为员工提供必要的专业培训和继续教育机会；
5. 就公司与运维服务有关的监视测量设备的控制并实施产品/服务的监测；
6. 就运维服务项目发生的不合格品/服务进行评审及处置；
7. 负责运维服务项目所用的设备、工具的管理，进行维护和保养；
8. 就日常工作与客户方进行顾客沟通；
9. 全面负责运维服务报告的相关管理工作；
10. 全面负责运维服务事件管理、配置管理相关过程管理工作；
11. 负责运维服务变更管理、发布管理、安全管理相关过程管理工作；
12. 负责管理、维护服务知识；
13. 负责公司组织级运维服务目录的建立，编制以及更新服务目录；
14. 负责公司服务台的管理；
15. 负责客户满意度管理工作的规划与实施；
16. 负责客户满意度调查管理与分析；
17. 负责客户回访与客户沟通统计分析、处理客户投诉；
18. 负责项目交付方案的编制和审核；含交付的：例行操作、响应支持、优化改善、调研评估；
19. 针对运维项目出具应急响应方案，定期举行应急响应演练并做好演练记录。

研发部

1. 负责组织软件项目的立项申请和技术可行性评审；
2. 负责组织软件项目的研发、实施、升级和维护；
3. 负责研发相关资料管理，做好资料保密工作；
4. 协助其他部门的信息化项目提供技术支持和服务；
5. 协助行政部建立技术绩效评估体系，并严格执行；
6. 协助技术人才队伍的培养和人才梯队的建设。
7. 项目前期沟通交流会上技术答疑、给客户出相应的项目建设技术方案、项目招标投标的技术方案编写、系统演示支持等工作。
8. 项目落地后的需求调研、定制开发、测试、部署上线、验收等实施工作，系统投运后售后技术问题的解决。
9. 负责运维服务技术知识的搜集。
10. 与业务人员对接，共同打造完善的业务流程、协作机制及系统功能；并进行软件产品功能规划、设计与需求管理、原型设计，配合完成高质量软件设计；
11. 负责提供支撑IT运维服务的各类工具的研发，确保运维人员对服务进行标准化操作和有效管理及过程监控.
12. 负责运维服务技术研发工作及运维服务技术研发成果验收工作。

人力部

1. 根据公司发展战略，制定人力资源规划与开发计划
2. 拟定公司组织及其职能，主持确定各部门机构、编制、岗位、人员及其职责
3. 建立公司绩效考核体系，并组织实施
4. 建立公司合理的薪酬体系
5. 编制公司年度、月度培训计划，并督导实施
6. 制定公司人力资源招聘计划，并组织实施
7. 建立内外部沟通渠道和公共关系，协调处理劳动争议，建立和谐的劳资关系
8. 主持人力资源的录用、任免、调动、晋升、辞退
9. 建立公司人才库，做好内部员工职业生涯规划
10. 负责人力资源信息统计、分析、汇总，及时报提相关部门
11. 监督与指导各分公司进行规范人力资源管理
12. 负责公司养老保险的规范管理
13. 负责公司劳动合同的规范管理
14. 负责组织员工参加职称申报及考试工作
15. 负责办理外来人才调动手续及应届大学毕业生的档案和户籍落实工作
16. 建立健全公司各项人力资源管理制度，并推动执行
17. 负责与财务有关报表的汇总分析呈工作，及时完成上级主管交办的其他工作负责编制公司日常行政方面的有关管理制度，并对执行遵守的状况和结果进行相应的监督、检查；
18. 完成领导交办的其它工作。