**文件编号：ITSS-03-01-01**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

运维服务能力管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:孙文 | 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 | 孙文 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc30254)

[运维服务能力管理制度 1](#_Toc2213)

[1. 目的 4](#_Toc18184)

[2. 原则 4](#_Toc1715)

[3. 适用范围 4](#_Toc678)

[4. 岗位职责 4](#_Toc7075)

[4.1. 公司总经理 4](#_Toc12574)

[4.2. 运维部 4](#_Toc31368)

[4.3. 人力部 4](#_Toc16164)

[4.4. 质量部 5](#_Toc4979)

[4.5. 研发部 5](#_Toc25100)

[4.6. 采购部 5](#_Toc15843)

[5. 运维服务能力管理实施 5](#_Toc5353)

[5.1. 制定运维服务能力管理计划 5](#_Toc19429)

[5.2. 制定运维服务KPI指标体系 5](#_Toc16311)

[5.3. 制定部门工作详细计划 5](#_Toc29475)

[5.4. 实施能力计划 6](#_Toc24745)

[5.5. 跟踪检查 6](#_Toc9068)

[5.6. 评估及改进 6](#_Toc4370)

[6. 附则 6](#_Toc24190)

[7. 附件 6](#_Toc19086)

[8. 记录 6](#_Toc791)

目的

为满足运维服务业务对人员、技术、资源、过程、应急和交付管理的要求，为运维服务活动的有效实施提供目标和方向，进而保证组织的服务能力管理得到持续提升，特制定此制度

原则

1. 业务导向原则：

一切运维活动的最终目标都是为了支撑业务、创造价值，而不是单纯的技术实现。运维的优先级和决策应由业务需求驱动。

1. 流程化与标准化原则：

通过建立规范化的流程（如事件、变更、问题管理等）和操作标准，确保服务交付的稳定性和效率，减少因人而异的随机性。

适用范围

本制度适用于运行维护管理体系的能力管理活动。

岗位职责

公司总经理

1. 协调各部门及服务能力计划活动过程中需要的资源。
2. 对年度服务能力计划进行审批。

运维部

1. 负责组织相关部门进行年度服务能力计划的编制。
2. 负责年度服务能力计划中相关工作的执行。

人力部

1. 负责年度服务能力计划中的人员内容编制。
2. 负责年度服务能力计划中相关工作的执行。

质量部

1. 负责年度服务能力计划工作的执行跟踪。
2. 负责年度服务能力执行效果的评估及提出改进建议。

研发部

1. 负责年度服务能力计划工作中技术内容的编制。
2. 负责年度服务能力计划中技术相关工作的执行

采购部

运维服务能力管理实施

制定运维服务能力管理计划

运维部在每年12月份组织人力部、质量部等相关部门制定下一年度的《运维服务能力管理计划》，经会议讨论通过后报公司总经理审批。

《运维服务能力管理计划》应包含：

1. 上年度工作回顾及存在问题。
2. 下年度公司在人员、技术、资源和过程领域的能力规划。
3. 下年度服务能力计划执行情况的跟踪计划。

制定运维服务KPI指标体系

质量部根据《运维服务能力管理计划》组织人力部、运维部、研发部、采购部等相关部门共同制定《运维服务KPI指标体系》。

制定部门工作详细计划

人力部、运维部、研发部、质量部和采购部等相关部门根据《运维服务KPI指标体系》制定自己部门的详细工作计划。

实施能力计划

人力部、运维部、研发部、质量部和采购部等相关部门按照自己部门的详细工作计划进行实施。

跟踪检查

质量部根据《运维服务 KPI 指标体系》和《运维服务 KPI 指标体系跟踪表》进行跟踪检查。

评估及改进

每年12月份，质量部对年度服务能力执行效果进行评估总结，并提出改进建议，出具《运维服务能力管理报告》

附则

1. 本制度最终解释权和修订权归质量部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

附件

记录

《运维服务能力管理计划》

《运维服务能力I指标体系》

《运维服务能力指标体系跟踪表》

《运维服务能力管理报告》