**文件编号：ITSS-04-01-03**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

运维服务质量管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 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](#_Toc917)

[运维服务质量管理制度 1](#_Toc11504)

[1. 目的 4](#_Toc29219)

[2. 原则 4](#_Toc17648)

[3. 适用范围 4](#_Toc29388)

[4. 岗位职责 4](#_Toc3615)

[4.1. 总经理 4](#_Toc18010)

[4.2. 质量部 4](#_Toc21568)

[4.3. 其他运维相关部门 4](#_Toc18239)

[5. 质量管理流程 5](#_Toc5858)

[5.1. 质量管理策划活动 5](#_Toc29190)

[5.2. 质量检查内容及检查方法 5](#_Toc30364)

[5.3. 质量管理过程 5](#_Toc2628)

[5.4. 纠正措施 6](#_Toc193)

[5.5. 质量管理培训 6](#_Toc2017)

[5.6. 考核指标 6](#_Toc30186)

[6. 附则 6](#_Toc6144)

[7. 附件 7](#_Toc18912)

[8. 记录 7](#_Toc5578)

目的

通过质量保证活动确保客户所需的运维服务满足过程、规程及相应的要求，达到客户满意，确保问题得到关注与解决，使管理部门及运维部门能够客观地了解过程与相关服务的质量评价, 为服务改进活动的有效实施提供目标和方向，进而保证组织的服务质量得到持续提升。

原则

1. 预防为主，持续改进：强调从事后救火转向事前预防，通过建立有效的监控、预警和巡检机制，主动发现并消除潜在风险。同时，建立闭环的改进机制，从事件和问题中汲取经验，持续优化流程与服务质量。
2. 流程规范，标准统一：确保所有运维活动都遵循标准化、文档化的流程（如事件管理、变更管理）。这减少了人为操作的随意性，保证了服务过程的可追溯性和执行结果的一致性，从而提升整体效率与可靠性。
3. 用户导向，价值驱动：运维的最终目标是保障业务稳定、高效运行并创造价值。所有管理活动都应围绕业务和用户需求展开，关注服务级别协议（SLA）的达成和用户体验，确保运维工作有效支撑业务发展。
4. 数据量化，精准决策：建立完善的度量体系，用数据（如MTTR平均修复时间、可用性、变更成功率等）客观衡量服务质量与团队绩效。基于数据进行分析，能够精准定位问题、评估改进效果，并驱动科学决策。

适用范围

适用于对ITSS运维服务质量管理体系运行的质量管理活动。

岗位职责

总经理

1. 负责确定质量目标，协调质量服务活动过程中需要的资源和活动；对质量活动检查结果的审查并提出改进意见；对质量管理管理活动年度计划、改进活动进行审批。

质量部

1. 负责制定质量管理活动的年度计划，实施质量保证活动，编写质量管理报告。
2. 负责对所开展的活动过程符合性进行检查，客观地评价，识别不符合并予以记录，反馈发现的问题并确保相关过程符合规定的要求，向质量部负责人、运维部门负责人及相关分管副总汇报质量管理活动进行情况。

其他运维相关部门

1. 业务部门负责配合质量人员完成质量保证活动，并对活动中发现的事件问题进行有效解决和及时改进。

质量管理流程

质量管理策划活动

1. 质量部根据体系定义的服务过程在每年年末制定下一年度的《运维服务质量管理计划》，提报总经理审批。
2. 质量部负责建立质量部开展年度质量管理活动。质量部最少由一个质量管理员组成。
3. 《运维服务质量管理计划》应包含：
4. 质量检查的范围和内容
5. 质量检查活动安排表及检查方法
6. 质量检查活动汇报计划（包括汇报时机、汇报方式、汇报对象）内容应符合公司的质量检查内容和检查方法规定。

质量检查内容及检查方法

1. 质量部根据体系中描述的所有过程制定《运维服务质量管理计划》，提交质量部经理审核通过后由质量部对所有正在提供运维服务的项目开展阶段质量抽查工作；抽查工作完成后可对检查结果进行分析，形成至质量报告，向各相关部门负责人及分管副总汇报检查情况。质量部可根据检查工作过程中遇到的情况或过程文件更新等信息每半年对《运维服务质量管理计划》进行一次修订。
2. 检查方法包括：
3. 直接访问相关人员
4. 检查过程中输出的相关文档和记录
5. 各检查项采用抽样方法进行检查，每个过程抽查1-3个重点项目为检查对象。

质量管理过程

1. 质量部在运维服务过程中提供有关公司过程规定与要求的指导与咨询，提供必要的相关培训；
2. 质量部根据《运维服务质量管理计划》，采取有效的检查方法，对所有正在提供运维服务的项目按各项目所处的阶段及体系规定的过程完成质量检查工作内容。
3. 质量部每次完成检查工作后及时与相关业务部门的负责人沟通检查结果，并将检查结果写入《运维服务质量管理报告》中，汇报给质量部及相关业务部门负责人、分管副总、总经理。

纠正措施

对于在检查过程中存在的问题，质量部负责对问题进行分析，确定责任部门，向责任部门开具《质量问题整改通知单》并协助其进行原因分析，制定纠正措施，经责任部门分管领导批准后由责任部门负责落实改进措施的执行，质量部负责跟踪措施的完成情况直到问题得到解决。

质量管理培训

质量部每年向运维服务人员提供两次运维服务质量管理培训，包括每年公司组织的新员工培训中的质量管理培训课程及每年年底面对所有运维服务人员进行的质量管理培训课程，以保证运维服务过程按公司体系规定实施。

考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标名称** | **指标计算方式** | **考核频次** | **目标值** |
| 客户满意度 | 满意度调查总分数/调查客户总数 | 每年 | ≥95.5分 |
| 管理评审次数 | 统计管理评审报告记录文件的次数 | 每年 | 1次 |
| 内部审的次数 | 统计内部审核报告记录文件的次数 | 每年 | ≥1次 |

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

无

记录

《运维服务质量管理计划》

《运维服务过程质量检查表》

《运维服务质量管理报告》

《质量问题整改通知单》