**文件编号：ITSS-04-01-04**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

服务质量改进管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 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](#_Toc18780)

[服务质量改进管理制度 1](#_Toc10514)

[1. 目的 4](#_Toc32656)

[2. 原则 4](#_Toc6309)

[3. 适用范围 4](#_Toc16234)

[4. 岗位职责 4](#_Toc24058)

[4.1. 质量部 4](#_Toc20188)

[4.2. 管理者代表 4](#_Toc18163)

[4.3. 相关部门负责人 4](#_Toc11563)

[5. 质量改进流程 5](#_Toc17149)

[5.1. 制订年度质量工作规划 5](#_Toc19525)

[5.2. 内部审核 5](#_Toc9123)

[5.3. 管理评审 5](#_Toc2457)

[5.4. 持续改进 5](#_Toc632)

[6. 附则 7](#_Toc2755)

[7. 附件 7](#_Toc32668)

[8. 记录 7](#_Toc1167)

目的

通过审核运维部所开展的各种服务质量管理活动，确保 ITSS运维服务能力管理体系持续有效地运行、改进。

原则

循数据驱动、闭环管理的核心原则，通过持续测量、分析并迭代优化，实现服务效能的螺旋式提升。

适用范围

适用于公司运维部对ITSS运维服务能力管理体系的运行检查及审核。

岗位职责

质量部

负责制订审核计划，组织、协调内部审核、管理评审活动的展开，监督各项改进措施的实施。

管理者代表

负责批准管理评审的计划和报告，批准内部审核、任命内审小组组长和成员，安排具体审核分工，审批内部审核报告，提出改进要求，评价改进结果。

相关部门负责人

参与内部审核、管理评审活动，制订改进措施，组织改进活动的实施并反馈改进的结果。

质量改进流程

制订年度质量工作规划

运维部根据公司管理方针和目标、公司的业务要求以及ITSS运维服务能力管理体系的运行状况，每年初制订《运维服务质量管理计划》，对年度的服务质量管理活动进行规划，主要考虑：

1. 公司总体的服务方针和服务目标
2. 公司服务管理要实现的阶段性目标、策略和要求。
3. 内部审核的计划和安排。
4. 管理评审的计划和安排。
5. 服务质量改进和评价的准则和要求。
6. 实施服务质量改进活动的资源、接口、流程和角色。
7. 《运维服务质量管理计划》经管理者代表批准后上报总经理审批，由运维部组织实施。

内部审核

质量部根据《运维服务质量管理计划》的安排，按规定的频次制订《内部审核计划》，交管理者代表批准，组织内部审核工作。详见《内部审核管理制度》。

管理评审

在完成内部ITSS 运维服务能力管理体系的审核活动后，运维部根据《运维服务质量管理计划》的安排，组织、准备公司 ITSS 运维服务能力管理体系的管理评审工作。详见《管理评审管理制度》。

持续改进

按照“优质、专业、及时、热忱”总体服务方针的指导，运用PDCA的管理方法，综合评估质量、人员、能力、成本、生产率、资源利用和风险降低等因素，针对内部审核和管理评审中发现的问题，制定年度《服务改进计划》，促进运维服务水平的持续提高。

服务参与人员应意识到总是存在改进服务交付效率和有效性的潜在需要，服务质量改进方针是不断在各个流程执行过程中持续改进。

在公司 ITSS 运维服务能力管理体系运行的过程中，运维部负责收集 ITSS运维服务能力管理体系运行的信息，组织相关部门对出现的服务质量问题进行分析，按照《纠正和预防措施控制程序》中的规定予以解决，并组织相关部门进行验证。

客户部门负责与客户积极沟通，收集公司服务运维活动中 SLA 的运行信息、客户满意度数据以及客户不断更新的需求，提出新的或变更的服务需求，以及改进的要求。

运维部按SLA的要求，负责维护、改进和实施网络运维服务的策划、运行、验证工作，管理变更活动。

运维部按相关流程进行持续改进：

1. 过程框架设计管理评审。
2. 服务级别管理评审。
3. 服务报告管理评审。
4. 事件管理评审。
5. 问题管理评审。
6. 变更管理评审。
7. 发布管理评审。
8. 配置管理评审
9. 服务连续性和可用性管理评审。
10. 系统容量管理评审。
11. 信息安全管理控制措施评审。

质量部将已经采纳的和将要采纳的纠正预防措施，在每月编制的《服务报告》中进行说明。并负责监控服务活动，收集、汇总、统计、报告服务信息，监控服务运行问题的处理，制订改进方案并监控实施，组织每月的运行维护分析会，并审核《运维服务质量管理报告》。所有的改进措施均应形成文件，并作为管理评审的输入。

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

《服务改进计划》