**文件编号：ITSS-04-02-09**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

运维服务质量管理计划

|  |  |
| --- | --- |
| 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](#_Toc32096)

[运维服务质量管理计划 1](#_Toc24213)

[1. 目的 4](#_Toc8810)

[2. 原则 4](#_Toc32186)

[3. 适用范围 4](#_Toc8142)

[4. 岗位职责 4](#_Toc25660)

[4.1. 运维部 4](#_Toc737)

[4.2. 质量部 5](#_Toc24399)

[4.3. 人力部 5](#_Toc27746)

[4.4. 采购部 5](#_Toc15303)

[4.5. 研发部 6](#_Toc4273)

[5. 质量计划实施 6](#_Toc5079)

[5.1. 运维服务质量保障总体活动 6](#_Toc25381)

[5.2. 运维服务能力体系内部审核 7](#_Toc4007)

[5.3. 运维服务能力管理评审 7](#_Toc3277)

[5.4. 客户满意度调查与分析 7](#_Toc22405)

[5.5. 服务质量改进 8](#_Toc4689)

[6. 附则 8](#_Toc11461)

[7. 附件 8](#_Toc27093)

[8. 记录 8](#_Toc1679)

目的

建立一套系统化、可量化、持续改进的管理体系，以确保向客户（内部或外部）提供的运维服务是稳定、高效、可靠且符合既定标准与客户期望的

原则

1. 以客户为中心：所有运维活动和质量衡量标准都应围绕客户需求和业务价值展开。
2. 预防为主：从事后救火转向事前预防，通过监控、巡检、容量规划等手段主动发现和消除潜在风险。
3. 数据驱动：决策基于客观数据和事实（如MTTR平均修复时间、MTBF平均无故障时间等），而非主观臆断。
4. 流程标准化：建立并遵循统一、规范的服务管理流程（如ITIL最佳实践），确保服务的一致性和可追溯性。
5. 全员参与：服务质量不仅是运维部的责任，而是需要所有相关部门（人力部、研发部、质量部、采购部、质量部）协同保障。
6. 持续改进：将改进融入日常工作中，定期评审流程和指标，寻求一切优化机会。

适用范围

本质量管理计划适用于公司所有IT运维服务及相关支持活动。

岗位职责

运维部

1. 执行与交付： 严格按照既定的流程和标准操作规范（SOP）执行日常运维任务，确保服务交付符合SLA。
2. 记录与报告： 准确、及时地记录事件、变更、问题等所有服务工单，并定期生成服务报告。
3. 主动监控与预防： 负责7x24小时监控系统状态，执行预防性巡检，主动发现并处理隐患。
4. 应急响应：在发生服务故障时，立即启动应急预案，快速恢复服务，并参与事后复盘。
5. 提出改进建议：基于一线工作经验，向质量部和团队负责人反馈流程优化和技术改进建议。

质量部

1. 体系构建：负责制定、维护和推广运维服务质量管理体系、流程和模板。
2. 审计与检查： 定期对运维流程的执行情况、记录完整性、SLA符合度进行审计和符合性检查。
3. 度量与分析：定义关键绩效指标（KPI），收集和分析服务质量数据，编制质量分析报告。
4. 推动改进： 组织质量评审会议，识别改进点，跟踪改进措施的实施情况和效果验证。
5. 客户满意度调查：定期组织客户满意度调研，并分析反馈以驱动服务提升。

人力部

1. 人员招聘与配置：根据运维部的能力需求，招聘和配置具备相应技能的人才。
2. 培训与发展：与运维部共同规划并组织实施专业技能、服务流程、质量管理等方面的培训。
3. 绩效管理：将服务质量KPI（如客户满意度、SLA达成率）纳入运维团队的绩效考核体系。
4. 企业文化倡导：在公司内部倡导质量文化和客户服务文化。

采购部

1. 供应商选择：在选择外部运维服务供应商（如硬件维保、云服务、外包服务）时，将服务质量承诺（SLA）作为核心评审条款。
2. 合同管理：在合同中明确质量要求、惩罚条款和退出机制，并管理合同履行。
3. 供应商绩效管理： 定期协同运维部和质量部对供应商的服务质量进行评估和考核。
4. 采购效率：保障运维所需硬件、软件采购的及时性，避免因物资不到位影响服务交付。

研发部

1. 设计可运维系统：在系统架构与设计阶段，纳入可监控性、可维护性、高可用性等运维需求，避免单点故障，并与运维团队共同完成设计评审。
2. 保障交付物质量：建立并遵守代码规范、单元测试与代码审查流程，确保提交代码的质量，减少因代码缺陷引发的线上故障，并提供详尽的技术文档。
3. 协同变更与发布：遵循变更管理流程，协助运维团队编写和调试自动化部署脚本，提供明确的发布方案和回滚计划，确保发布可靠性。
4. 支持故障排查：在生产环境出现疑难故障时，提供必要的代码层面和技术层面的深入分析，积极配合运维团队快速定位并解决问题。
5. 构建监控能力： 在应用中集成监控探针，提供关键的性能指标和健康状态检查，与运维部共同定义有效的监控告警策略。

质量计划实施

运维服务质量保障总体活动

表 5 - 1 运维服务质量保障表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 活动序号 | 活动 | 时间 |
|  | 运维服务能力体系内部审核 | 2025年 8月 |
|  | 运维服务能力体系管理评审 | 2025年 8月 |
|  | 客户满意度调查与分析 | 2025年 8月 |
|  | 服务质量改进 | 2025年 8月 |

运维服务能力体系内部审核

为系统评估公司ITSS运维服务能力管理体系的运行效能，本年度计划于2025年8月由质量部牵头组织开展运维管理体系内部审核工作。参与部门包括运维部、人力部、研发部和采购部等核心职能部门。本次内审将基于体系文件要求，通过抽样审查过程记录、与相关人员访谈等方式，全面检验运维服务活动的符合性与有效性，旨在确认现有管理体系是否与公司实际运营需求相适应，并为后续体系优化提供依据。

运维服务能力管理评审

公司定于2025年8月在同一月度内完成内部审核后，组织运维服务能力管理评审会议。该评审由质量部统筹组织，与会人员包括质量部及各下属部门核心成员、运维部及其下属各团队负责人。评审将围绕人员能力、资源配备、过程实施、技术应用、应急响应与交付质量等关键维度，结合内审结果及各部门所提交的体系改进建议，对运维服务管理体系的适宜性、充分性和有效性进行综合评价，最终形成体系调整与改进决策。

客户满意度调查与分析

为持续提升运维服务质量，公司计划建立年度客户满意度调查机制，由质量部牵头组织各相关部门共同实施。质量部将负责制定详细的满意度调查工作方案及配套调查表，从多个维度系统收集用户对公司运维服务工作的意见与建议。调查范围将全面覆盖公司当前所有运维项目，并以电话回访为主要方式，重点面向基层用户开展。

根据调查所获得的反馈结果，将采用量化打分方式评估各项目在各维度的客户满意度表现，并从横向（不同维度、与既定指标对比等）对调查数据进行分析，识别存在的问题与短板，进而提出有针对性的改进建议，为服务优化提供依据。

服务质量改进

由质量部与运维部协同负责，并协同各相关部门，通过数据驱动、流程优化和持续跟踪的闭环管理机制，旨在系统性提升服务水准、预防问题复发并确保改进成效得以固化的持续过程。

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

《满意度调查报告》

《内部审核报告》

《管理评审报告》