**文件编号：ITSS-05-01-06**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

人员备份管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc20661)

[人员备份管理制度 1](#_Toc29823)

[1. 目的 4](#_Toc27441)

[2. 原则 4](#_Toc21789)

[3. 适用范围： 4](#_Toc4290)

[4. 岗位职责 4](#_Toc1861)

[4.1. A刚职责： 4](#_Toc9812)

[4.2. B岗职责： 4](#_Toc1170)

[5. 人员备份实施 5](#_Toc11782)

[5.1. 备份人员选择： 5](#_Toc16845)

[5.2. 备份触发 5](#_Toc4)

[5.3. 备份上岗 5](#_Toc6893)

[5.4. 工作交接 5](#_Toc17139)

[5.5. 备份考核 5](#_Toc13389)

[6. 附则 6](#_Toc26857)

[7. 附件: 6](#_Toc8774)

[8. 记录 6](#_Toc23823)

目的

为保证公司运维服务水平和运维服务可持续性，确保为客户提供连续可靠的服务，特制定本制度。

原则

本制度适用于公司 ITSS 运维服务能力管理体系中相关关键岗位[[1]](#footnote-0)。如：部门经理、项目经理等。

本制度实行AB岗备份，即一项业务由A（主办）、B（协办）两岗共同兼顾，确保任一岗位缺位时工作仍能有序、高效运转。

适用范围：

本制度适用于公司 ITSS 运维服务能力管理体系中相关关键岗位。如：部门经理、项目经理等。

岗位职责

A刚职责：

1. 是本职工作的第一责任人
2. 负责向B岗主动传授业务知识、工作流程、操作技能和最新要求的职责
3. 因为离岗前必须进行充分工作交接。
4. 返回岗位后，对工作处理结果进行复核和确认。

B岗职责：

1. 是本职工作的协办人与替补责任人。
2. 主动学习A岗的业务知识和操作技能，熟悉A刚工作内容。
3. A岗返岗后，进行巩固走交接。

人员备份实施

备份人员选择：

A岗的直接下属（优秀下属）、同级（同岗位）或者上级，对A岗主要业务及常规工作有一定的了解，能够在管时间内熟悉A岗工作。

备份触发

A岗人员请假(≥5 天）及以上则触发该制度，A岗需要提前5天和对应B岗进行工作交接。且正式休假前3天在公司OA上发布备份通知，告知休假起止时间与备份人员姓名。当发生紧急情况，A岗电话告知 B开岗进行交接，B应主动承接 A岗职责。

备份上岗

在A正式休假后，B岗正式接任其工作，并对工作期间的工作结果负责。在此期间内，如遇到难以处理事项可向A岗本人或A岗上级进行咨询，A岗休假期间应保持电话的畅通。

工作交接

休假时间结束，B岗应告知A岗，在岗期间处理工作的有关情况，并将有关文件资料移交A岗责任人。

备份考核

1. 将AB岗责任人合作和配合情况纳入年度考核内容，A岗责任人离开岗位未及时交代 B岗位责任人，影响工作的将追究A岗责任人的责任。
2. B岗责任人在顶岗期间出现问题的，追究B岗责任人责任；造成不良后果，出现客户投诉的，按目标责任管理有关规定追究相关负责人和相关人员的责任。

附则

1. 本制度最终解释权和修订权归人力部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

附件

无

记录

1. 《关键岗位备份清单》

1. 关键岗位是指对公司生产经营业务的稳定运行、公司经营收益的增长有着重要作用的岗位 [↑](#footnote-ref-0)