**文件编号：ITSS-05-01-08**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

人员岗位说明书

|  |  |
| --- | --- |
| 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](#_Toc5738)

[人员工作交接管理制度 1](#_Toc27593)

[1. 目的 4](#_Toc30213)

[2. 范围： 4](#_Toc17591)

[3. 离职类别与定义： 4](#_Toc11037)

[4. 离职办理程序 4](#_Toc28776)

[4.1. 辞职程序 4](#_Toc10045)

[4.2. 辞退 5](#_Toc24078)

[4.3. 协商解除劳动关系程序 5](#_Toc6490)

[4.4. 自动离职 5](#_Toc13099)

[5. 工作交接流程 5](#_Toc455)

[1. 工作交接 6](#_Toc1081)

[2. 关部门签字确认 6](#_Toc10944)

[6. 其他事项 6](#_Toc901)

目的

为对公司运行维护的人员素质、技能、经验的提出具体要求，并对涉及运行维护各岗位职责做了明确的规定，在运行维护过程中做到职责分明，更好地为客户服务，特制订此说明书。

适用范围

本说明书适用于公司运维服务相关人员。

岗位说明

管理岗

运维服务管理岗职责如下：在运行维护服务中负责管理运行维护服务；与需方建立顺畅的沟通渠道，准确地将需方的需求传递到运行维护服务团队；规划、检查运行维护服务的各个过程，对运行维护服务能力的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。

运维服务管理岗包括以下具体岗位：人力部经理、服务知识经理、运维部经理、研发部经理、运维项目经理、研发项目经理、质量部经理、采购部经理、备件库经理

技术岗

技术岗职责为：在运行维护服务中负责技术支持，包括基础软件运维服务、应用系统维护、技术研发等；对运行维护服务过程中的请求、时间和问题做出响应，保障信息安全并对处理结果负责。

技术岗包括以下具体岗位：软件运维工程师、研发工程师、运维实施工程师、测试工程师、网络工程师、需求工程师。

操作岗

操作岗的职责为：在运行维护服务中负责日常操作的实施；根据规范和手册，执行运行维护服务各过程，并对其执行结果负责。

操作岗包括以下具体岗位：服务台专员、质量管理员、备件库管理专员和服务知识管理员

管理岗岗位说明

运维部经理

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | | 运维部经理 | | **直接上级** | 副总经理 |
| **岗位序列** | | YW001 | | **岗位层级** | 管理岗 |
| **工作概述** | | 全面主持运维部工作。负责 IT 维护业务市场拓展工作协调、服务目录制定及维护、服务交付、绩效考核等工作 | | | |
| **管理责任** | | 对运维部的工作全面负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 负责市场拓展与技术研究：组织IT维护业务的市场开拓与新技术的跟踪、研究与引入。 2. 负责项目全生命周期管理：全面负责部门承接业务的计划制定、项目调度、运行监控及过程管理。 3. 负责部门绩效与团队建设：组织实施部门员工的绩效考核、转正定岗、岗位竞聘等考评工作。 4. 负责服务目录管理：定期组织服务目录的评审与更新，确保其完整性、准确性与业务适用性。 5. 负责内外部协调与沟通：主导本部门与公司其他部门、以及外部客户之间的工作协调、对接与关系维护。 6. 协助商务与资金回收：协助客户部完成业务合同的签订与项目资金的回笼工作。 7. 支持业务招投标：协助其他业务部门进行招投标文件的研发部分编制与答疑。 8. 负责资产与安全管理：监督管理本部门保管的固定资产的日常保养，并督促检查部门安全项目的落实。 9. 负责综合行政与报表：负责部门各类项目报表的填报与提交工作。 10. 负责交付制度建设：交付制度审核、完善，总体协调项目交付进度，进行规划 11. 应急方案建设：总体筹划项目应急计划、预案、实施，应急报告审核 12. 完成上级交办及其他协作任务： 高效完成上级领导交办及其他部门提请协办的重要事项。 | | | | |
| **任职资格** | **学历学位** | | 本科学历并具有 5 年以上工作经验；或硕士学位并具有 3 年以上工作经验 | | |
| **专业要求** | | 计算机、通信、电子及相关专业 | | |
| **素质要求** | | 思想政治素质好；为人正直、工作严谨、责任心强、善于沟通、具亲和力 | | |
| **工作经验** | | 有同级或3 年以上三级副岗位的任职经历 | | |
| **职业资格** | | 须取得相关高级执业资格/高级专业技术资格/主流厂家或上级主管部门认证 | | |
| **专业技能** | | 熟悉国家计算机行业管理标准规范、通信业务流程和 ITSS 认证体系 | | |
| **能力要求** | | 领悟表达能力强，具有优秀的执行、组织协调、团队管理、培养部属的能力、业务管理能力、技术指导能力,并具有一定的综合分析与决策能力 | | |

运维项目经理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 运维项目经理 | | 直接上级 | 运维部经理 |
| **岗位序列** | YW003 | | 岗位层级 | 管理岗 |
| **工作概述** | 负责项目管理，负责项目规划及实施，保障满足负责项目的客户需求及项目成功交付； | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1、组织实施技术方案的编写制作工作；  2、组织编写详细周密的项目实施方案和实施计划，并能够有效控制风险点；  3、监控项目的计划实施并及时进行调整；  4、负责对运维项目中各种资料纳入服务知识并做好管理工作；  5、组织相关技术培训工作，提高团队专业技能；  6、关注IT 新技术的发展,了解、学习和掌握该领域的新技术；  7、挖掘客户需求，为客户提供解决方案；  8、对项目实施中各种不利的情况迅速作出反应，并着手解决；  9、控制项目实施进程，具备谈判、决策、组织与协调控制能力；  10、对项目服务情况进行统计，编写并提交服务报告。  11、完成其他部门提请办理或协作事项。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 计算机、通信、电子、 自动化等相关专业 | | |
| **素质要求** | 具有优秀的沟通能力。具有良好的文档编写能力。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 五年以上大型 IT（运维）服务项目管理经验。对 ITSS 和 ISO20000 有深入的理解，熟悉质量管理，精通ITIL、ITSM等运维体系，熟练掌握至少一种项目管理方法论 | | |
| **能力要求** | 熟悉公司的整体运作，能协调相关人员解决技术业务问题，能指导运维项目经理进行项目管理工作 | | |

研发部经理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 研发部经理 | | 直接上级 | 副总经理 |
| **岗位序列** | YW003 | | 岗位层级 | 管理岗 |
| **工作概述** | 负责研发管理，负责研发规划及实施，保障满足负责项目的客户需求及项目成功交付； | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 制定研发战略与规划：根据公司总体战略和市场趋势，制定部门的中长期技术发展路线、产品研发规划及年度/季度目标。 2. 项目管理与执行监督：负责研发项目的全生命周期管理，包括立项、评审、任务分解、进度控制、质量保证和项目验收，确保项目按时、按质、按预算完成。 3. 团队建设与人员管理：负责研发团队的组建、招聘、培训、绩效评估、激励及职业发展规划，提升团队整体能力和工作积极性。 4. 技术决策与架构评审：主导关键技术选型、技术难题攻关，评审系统架构和设计方案，确保技术方案的先进性、可靠性和可扩展性。 5. 研发流程与制度建设：建立、优化并推行高效的研发流程、规范和标准（如敏捷开发、CICD等），提升研发效率和质量。 6. 资源协调与预算管理：协调部门内外资源（人力、设备、资金），负责编制和管理部门预算，控制研发成本。 7. 跨部门沟通与协作：与市场、产品、销售、生产等其他部门密切沟通，确保研发工作与业务需求紧密结合，协同推动产品上市和迭代。 8. 知识产权与技术风险管理：负责专利申请、技术成果保护，识别并规避项目中的技术风险和安全漏洞。 9. 技术调研与创新引导：跟踪行业最新技术动态，评估引入新技术、新工具的可行性，推动技术创新和知识沉淀。 10. 质量保证与标准制定：建立质量标准和测试体系，监督代码、文档的质量，确保交付成果符合预期要求和行业规范。 11. 向上汇报与成果展示：定期向高层管理层汇报研发进展、成果、资源需求和风险，为决策提供技术支持。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 计算机、通信、电子、 自动化等相关专业 | | |
| **素质要求** | 具有优秀的沟通能力。具有良好的文档编写能力。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 五年以上大型 IT（运维）服务项目管理经验。对 ITSS 和 ISO20000 有深入的理解，熟悉质量管理，精通ITIL、ITSM等运维体系，熟练掌握至少一种项目管理方法论 | | |
| **能力要求** | 熟悉公司的整体运作，能协调相关人员解决技术业务问题，能指导研发进度进行项目管理工作 | | |

研发项目经理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 研发项目经理 | | 直接上级 | 研发部经理 |
| **岗位序列** | YW004 | | 岗位层级 | 管理岗 |
| **工作概述** | 负责研发管理，负责研发规划及实施，保障满足负责项目的客户需求及项目成功交付； | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 项目规划与定义：牵头制定项目章程、项目管理计划（PMP），明确项目范围、目标、里程碑、交付成果、资源需求和预算基准。 2. 进度与任务管理：使用WBS、甘特图等工具分解任务，制定详细进度计划，并跟踪执行情况，确保项目按计划推进。 3. 资源协调与保障：协调内外部的技术、人力、设备及资金资源，为项目团队提供高效支持，解决资源冲突。 4. 跨部门沟通协调：作为项目信息枢纽，与技术、产品、市场、质量等部门保持高效沟通，确保目标一致、信息透明。 5. 风险管理与应对：系统识别、分析项目中的技术、进度、资源等潜在风险，制定应对策略并监控执行，及时化解危机。 6. 质量与流程管控：确保项目活动遵循既定的开发流程、质量规范和标准（如CMMI、敏捷Scrum），组织评审，保证交付质量。 7. 成本控制与预算管理：负责项目预算的编制、跟踪和控制，分析成本偏差，采取纠偏措施，确保项目在预算内完成。 8. 干系人管理：有效管理内外部干系人（管理层、客户、Sponsor等）的期望，定期汇报项目进展、状态和关键问题。 9. 团队领导与激励：领导项目团队，营造协作氛围，激发成员潜能，解决团队冲突，提升团队整体效能。 10. 项目收尾与知识沉淀：组织项目验收、结项工作，完成项目复盘，总结得失，并完成项目文档的归档与知识转移。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 计算机、通信、电子、 自动化等相关专业 | | |
| **素质要求** | 强烈的目标导向、出色的抗压能力、高度的责任心和积极主动的问题解决意识。。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 精通敏捷（Scrum/Kanban）或传统（瀑布）项目管理方法论，熟练使用Jira、Confluence、MS Project等项目管理工具。 | | |
| **能力要求** | 具备卓越的跨部门沟通协调能力、风险预见与管控能力、团队领导力和复盘总结能力。PMP、ACP或CSM等相关认证是重要加分项。 | | |

备件库经理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 备件库经理 | | 直接上级 | 运维部经理 |
| **岗位序列** | YW005 | | 岗位层级 | 管理岗 |
| **工作概述** | 备件管理制度、流程规划。审批，应急事件处理 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 备件战略与库存管理：负责制定备件的库存策略（如安全库存水平、重订购点），主导备件的采购、验收、入库、编码和建档工作，确保库存数据准确，优化库存结构以平衡供应保障与成本控制。 2. 日常仓储运营与维护：负责备件库的日常运营管理，包括备件的分类、分区、摆放、养护、盘点和环境控制（如温湿度），确保库容整洁、货物完好，并提升仓储作业效率。 3. 应急响应与供应保障：建立7x24小时应急备件响应机制，确保在设备突发故障或紧急抢修时，能够快速、准确地完成备件的识别、查找、出库和配送，全力支持生产或服务的连续性。 4. 制度流程建设与优化：制定和完善备件管理的各项规章制度、工作流程和操作标准（如出入库流程、盘点制度、报废鉴定流程），并监督执行，实现管理的标准化和规范化。 5. 成本控制与绩效分析：负责备件预算的编制与控制，分析备件消耗规律、库存周转率及呆滞料情况，定期提交分析报告，并提出降本增效、优化采购和库存的策略建议。 6. 跨部门协同与供应商管理：作为与技术维修、生产运营、财务采购等部门的联络中心，高效协同以满足各方需求。同时参与评估和管理关键备件供应商，确保其供货质量、速度与售后服务。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 通常要求具备物流管理、供应链管理、机械或电气相关专业背景。 | | |
| **素质要求** | 高度的责任心、严谨细致的工作态度和出色的成本意识 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 精通仓储管理（WMS）、ERP系统操作及备件采购与库存控制 | | |
| **能力要求** | 具备强大的应急协调处理能力、数据分析能力以及跨部门沟通协同能力 | | |

服务知识经理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 服务知识经理 | | 直接上级 | 运维部经理 |
| **岗位序列** | YW006 | | 岗位层级 | 管理岗 |
| **工作概述** | 服务知识制度的制度，服务知识流程的规划，服务知识宣讲等工作 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 知识战略规划：制定与服务战略相匹配的知识管理愿景、路线图和实施计划，明确目标与优先级。 2. 知识体系搭建：设计服务知识的结构、分类、标签体系及权限模型，确保知识组织逻辑清晰，易于检索和使用。 3. 知识内容生命周期管理：建立知识的创建、审核、发布、更新、归档和淘汰的全流程规范与标准，保障知识的准确性与时效性。 4. 内容开发与整合：组织协调各领域专家（SMEs）和一线团队，持续生产、萃取和整合故障解决方案、产品文档、SOP等核心知识内容。 5. 知识平台与工具管理：负责企业知识管理系统（KMS）或ITSM工具知识模块的选型、实施、运维与体验优化。 6. 推广与培训：向全员推广服务知识的使用，培养知识共享文化，并组织培训提升员工的知识撰写和利用能力。 7. 数据驱动优化：监控知识浏览量、采纳率、解决率、搜索关键词等数据，分析痛点，持续优化知识内容与系统功能。 8. 质量与合规管控：建立知识质量检查机制，确保内容合规，并管理知识资产的相关知识产权风险。 9. 跨部门协同：与客服、培训、产品、研发等部门紧密合作，确保知识内容能有效支持业务全链条。 10. 应急知识支持：建立重大事件或危机下的快速知识响应机制，确保关键信息能第一时间同步并指导应对。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 具备信息管理、图书馆学、计算机科学或相关业务领域专业背景。 | | |
| **素质要求** | 极强的逻辑性、严谨细致、具备共享协作精神和服务意识 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 精通知识管理方法论、熟悉KMS/ITSM系统（如Salesforce, ServiceNow），具备优秀的内容架构和信息梳理能力 | | |
| **能力要求** | 具备强大的应急协调处理能力、数据分析能力以及跨部门沟通协同能力 | | |

质量部经理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 备件库经理 | | 直接上级 | 副总经理 |
| **岗位序列** | YW007 | | 岗位层级 | 管理岗 |
| **工作概述** | 保证项目质量 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 质量体系建立与维护：负责建立、实施、维护和持续改进公司的质量管理体系（如ISO 9001、IATF 16949、GMP等），确保体系有效运行并通过内外部审核。 2. 质量战略与目标制定：根据公司战略，制定年度质量目标、质量计划和质量预算，并分解落实，监督执行情况。 3. 质量流程与标准建设：组织制定、修订和完善产品全过程（来料、过程、出货）的检验标准、质量控制计划（QCP）及各类质量管理制度和流程。 4. 质量监控与数据分析：领导团队开展来料检验（IQC）、过程检验（IPQC）、最终检验（FQC/OQC）工作，监控质量数据（如良率、报废率、客户投诉率），运用SPC等工具进行分析，为决策提供依据。 5. 供应商质量管理（SQM）：建立供应商质量管理流程，参与供应商评估与审核，推动供应商质量改善，从源头提升物料质量。 6. 客户投诉与改进处理：主导客户投诉、退货的调查、分析与处理（8D/5Why），组织制定纠正与预防措施（CAPA），并跟踪验证其有效性，直至问题关闭。 7. 内部审核与管理评审：策划并组织内部质量体系审核、过程审核和产品审核，协助管理层进行管理评审，推动体系持续改进。 8. 质量文化培育与培训：在全公司范围内推广质量意识，组织质量工具（如QC七大手法、FMEA、APQP等）和标准的培训，构建质量文化。 9. 质量成本控制与分析：监控并分析质量成本（预防成本、鉴定成本、内部/外部失败成本），推动质量改善以降低劣质成本，证明质量管理的价值。 10. 跨部门协同与支持：与研发、生产、采购、销售等部门紧密协作，在新产品开发（参与APQP/PPAP）、生产制程改善等环节提供质量支持与输入。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 具备质量管理、机械、电子、化工或相关理工科专业背景。 | | |
| **素质要求** | 严谨细致、数据驱动、具备卓越的责任心和问题解决意识。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 精通质量管理体系标准、核心质量工具（SPC, FMEA, MSA, APQP, PPAP）以及精通质量审核流程（内审员/外审员资格是加分项）。 | | |
| **能力要求** | 具备强大的跨部门沟通协调能力、数据分析与决策能力、冲突处理能力和团队领导力。 | | |

人力部经理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 人力部经理 | | 直接上级 | 运维部经理 |
| **岗位序列** | YW008 | | 岗位层级 | 管理岗 |
| **工作概述** | 负责人员招聘、培训。储备等相关制度的制定和实施 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 人力资源战略规划：根据公司业务发展战略，制定并实施中长期人力资源规划，包括组织架构设计、人才梯队建设、人力成本预算等，支持业务目标达成。 2. 招聘与配置管理：领导招聘团队，建立高效的招聘体系，统筹各类人才的寻访、甄选和配置工作，确保关键岗位人才及时到岗，满足业务需求。 3. 培训与发展体系搭建：构建基于能力模型的培训体系，组织实施员工培训、人才发展项目及领导力培养，提升员工胜任力和组织能力。 4. 绩效管理体系设计与运行：设计并推行绩效管理方案（如KPI、OKR），指导各部门实施绩效评估，并将结果应用于激励和发展，驱动组织绩效提升。 5. 薪酬福利体系管理：设计、优化和管理具有内外部竞争力的薪酬福利体系，进行薪酬数据分析与调整，确保激励有效和成本可控。 6. 员工关系与企业文化建设：建立和谐的员工关系，处理劳动争议和员工投诉；策划组织文化活动，传递公司价值观，提升员工凝聚力和敬业度。 7. 人力资源制度与流程建设：建立、完善并推行人力资源各模块的规章制度、流程和操作规范，确保人力资源工作的规范化和合规性。 8. 人力资源数据分析与洞察：运用HR数据分析（如离职率、人效、招聘效率等），为管理决策提供数据支持和洞察，推动人力资源管理的精细化。 9. 合规与风险管理：确保人力资源各项操作符合国家劳动法律法规及其他相关法律要求，规避用工风险，维护公司利益。 10. 团队与梯队建设：领导人力资源团队，明确分工，培养下属专业能力，提升HR团队的整体业务支持水平。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 人力资源管理、企业管理、心理学或相关专业本科及以上学历。 | | |
| **素质要求** | 高度的保密意识、公正性、强大的沟通同理心和业务导向思维（Business Acumen）。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 精通人力资源六大模块实操，熟悉国家劳动法律法规，熟练使用HRIS系统（如SAP SuccessFactors、Workday、Peoplesoft等） | | |
| **能力要求** | 具备卓越的战略理解与协同能力、跨部门沟通影响力、解决复杂人事问题的能力和数据分析能力。持有高级人力资源管理师等相关证书者优先。 | | |

采购部经理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 采购部经理 | | 直接上级 | 副总经理 |
| **岗位序列** | YW009 | | 岗位层级 | 管理岗 |
| **工作概述** | 采购制度制定，供应商考核制度制定等 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 采购战略与规划制定：根据公司业务目标，制定品类采购战略，包括供应商布局、成本控制目标、采购模式选择（集中/分散）及年度采购预算。 2. 供应商全生命周期管理：负责供应商的开发、评估、选择、绩效考核、关系维护与淘汰，建立并管理战略供应商库，构建坚韧的供应链体系。 3. 采购成本控制与降价：领导价格谈判，通过价值分析、成本结构分析、招标、目标定价等多种策略，持续降低采购总成本并达成年度降价目标。 4. 采购流程与制度建立：建立并优化从采购申请、寻源、订单、验收到付款的端到端流程，确保采购活动的合规、高效和透明。 5. 采购合同与风险管理：主导重要商务谈判，负责采购合同的起草、评审与管理；识别并管理供应风险（如断供、价格波动、质量风险），制定应急预案。 6. 跨部门协同与支持：与研发、生产、质量、财务等部门紧密协作，在新产品开发（早期供应商参与ESI）、成本优化、质量改进等方面提供采购支持。 7. 团队管理与日常运营：领导采购团队，分配任务，监督执行，确保所有采购需求（生产物料、资本设备、间接物料等）及时、准确地得到满足。 8. 市场与行情分析：密切关注关键物料的市场行情、价格趋势、新技术及供应商动态，为战略决策和采购时机提供洞察和建议。 9. 合规与审计管理：确保所有采购活动符合公司规章制度和内控要求，以及外部法律法规，接受并配合内外部审计。 10. 可持续发展与ESG推进：将环境、社会和治理（ESG）因素纳入采购决策，推动绿色采购和供应商的社会责任管理。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 具备供应链管理、物流管理、工商管理或相关理工科专业背景 | | |
| **素质要求** | 强烈的成本意识、卓越的谈判能力、廉洁正直的职业操守和敏锐的风险意识。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 精通采购与供应链管理知识（如供应商管理、成本分析、合同管理），熟练使用ERP（如SAP、Oracle）和采购管理系统。 | | |
| **能力要求** | 具备出色的商务谈判能力、数据分析能力、跨部门沟通协调能力和战略性的供应商关系管理能力。CPSM、CIPS等采购认证是重要加分项。 | | |

技术岗岗位说明

软件运维工程师

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 软件运维工程师 | | 直接上级 | 研发部经理 |
| **岗位序列** | YW010 | | 岗位层级 | 技术岗 |
| **工作概述** | 运维项目稳定，问题排查等工作； | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 系统部署与发布：负责公司软件系统、服务的线上部署、升级、发布与回滚，确保发布过程平稳高效。 2. 7x24小时监控与值守：运用监控工具（如Prometheus, Zabbix, ELK）对应用性能、基础设施资源进行实时监控，及时响应并处理告警。 3. 故障应急与排查：作为一线on-call责任人，对线上故障和用户反馈进行快速响应、定位、排查和恢复，并撰写故障报告。 4. 系统维护与优化：负责中间件、数据库、操作系统等基础组件的安装、配置、调优、备份和日常维护。 5. 运维流程与自动化：编写脚本（Shell/Python/Go），利用自动化工具（Ansible/SaltStack）或CI/CD流水线（Jenkins/GitLab CI）自动化重复性操作，提升运维效率。 6. 性能与成本优化：分析系统性能瓶颈，参与容量规划和性能调优；管理云资源，优化资源配置以控制成本。 7. 安全与权限管理：执行安全基线配置，处理安全漏洞，管理服务器权限和访问控制，保障系统安全。 8. 运维文档编写：撰写和维护系统架构图、部署文档、运维手册和故障处理预案等知识文档。 9. 与开发团队协作：参与产品设计和架构评审，从运维视角提出高可用、可运维性建议，推动DevOps/DevSecOps文化落地。 10. 容灾与高可用保障：设计和参与实施系统容灾、备份恢复和高可用方案，定期进行容灾演练。 11. 容器化与云原生技术实践：使用Docker、Kubernetes等容器化技术进行服务的编排和管理，构建弹性可扩展的云原生架构。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 计算机科学、网络工程、软件工程或相关专业背景。 | | |
| **素质要求** | 极强的责任心、严谨的逻辑思维、良好的抗压能力和主动学习精神。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 精通Linux操作系统及常用命令；掌握一种以上脚本语言（Shell/Python）；熟悉网络基础（TCP/IP, HTTP）；了解常见中间件/数据库 | | |
| **能力要求** | 具备出色的问题排查与解决能力、自动化思维、协同沟通能力和文档撰写能力。持有RHCE、CKA等相关认证是重要加分项。 | | |

研发工程师

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 研发工程师 | | 直接上级 | 研发部经理 |
| **岗位序列** | YW011 | | 岗位层级 | 技术岗 |
| **工作概述** | 负责将产品需求和设计方案通过编码转化为稳定、高效的软件功能与系统，并持续优化性能，是产品实现与技术落地的关键基石 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 需求分析与技术方案设计：参与产品需求评审，理解业务逻辑，并在技术负责人指导下进行模块级的详细设计和数据库设计。 2. 功能模块编码实现：根据设计文档和代码规范，进行软件功能的开发、编码和单元测试，确保代码质量与性能。 3. 技术难题攻关：负责解决开发过程中的关键技术和业务难题，对系统性能瓶颈进行优化和改造。 4. 代码审查与维护：参与团队的代码审查（Code Review），维护和重构现有代码，提升代码的可读性、可扩展性和可维护性。 5. 测试与缺陷修复：与测试工程师协作，修复测试过程中发现的缺陷（BUG），保证开发功能的稳定性和交付质量。 6. 技术文档编写：编写和维护与所负责模块相关的技术文档，如设计文档、接口文档、部署说明等。 7. 版本发布与部署支持：配合运维或项目经理，完成应用的集成、构建和部署上线，并提供上线后的技术支持。 8. 技术学习与研究：主动跟踪并学习业界新技术、新框架，并在合适的业务场景中进行技术验证和应用，推动技术迭代。 9. 跨团队协作沟通：与产品经理、测试工程师、UI/UX设计师等角色紧密协作，确保信息对称和项目顺利推进。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 计算机科学、软件工程、电子工程或相关专业的本科及以上学历。 | | |
| **素质要求** | 扎实的编程功底、严谨的逻辑思维能力、强烈的责任心和主动解决问题的意识。。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | ：精通一门及以上主流编程语言（如Java/Go/Python/C++/JavaScript等）；掌握数据结构、算法、网络、数据库等计算机基础知识；熟悉常用开发框架和中间件。 | | |
| **能力要求** | 具备出色的学习能力、团队协作能力、沟通能力和解决问题的能力 | | |

运维实施工程师

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 运维实施工程师 | | 直接上级 | 运维部经理 |
| **岗位序列** | YW012 | | 岗位层级 | 技术岗 |
| **工作概述** | 系统部署至客户现场，完成安装配置、数据迁移、用户培训和上线保障，确保项目成功交付和稳定运行，是连接技术产品与终端客户的关键桥梁。 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 实施部署规划：根据项目计划，制定详细的系统部署、数据迁移和上线切换技术方案。 2. 环境搭建与配置：在客户现场或服务器上完成软件系统的安装、部署、配置以及依赖组件的调试工作。 3. 系统集成与测试：协调客户IT部门，完成与客户现有系统（如数据库、身份认证、第三方软件）的集成联调和验收测试。 4. 数据迁移与初始化：负责客户历史数据的清洗、转换、迁移和系统初始化工作，确保数据完整准确。 5. 用户培训与指导：为客户方的系统使用人员和管理员提供操作培训、技术指导和日常使用答疑。 6. 上线切换与保障：执行系统上线割接方案，并在上线初期提供现场保障，快速响应和解决出现的问题。 7. 问题排查与解决：作为一线技术接口，及时定位、处理并反馈在实施和试运行阶段出现的各类系统故障和用户问题。 8. 项目文档编写：编写和交付实施过程中的相关文档，如部署记录、测试报告、培训手册、验收报告等。 9. 需求与问题反馈：收集和整理客户提出的新需求、使用反馈及缺陷，并准确传递给研发团队。 10. 客户关系维护：提供优质的现场技术服务，维护客户关系，提升客户满意度和信任度。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 计算机科学、网络工程、信息技术或相关专业背景。。 | | |
| **素质要求** | 极强的客户服务意识、出色的沟通协调能力、主动解决问题的精神和良好的抗压能力。。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 熟悉Linux/Windows Server操作系统；掌握基础网络知识；能进行简单的脚本编写（如Shell/Bat）；熟悉常见数据库（MySQL/Oracle等）和中间件的安装配置。 | | |
| **能力要求** | 具备出色的现场问题排查能力、文档撰写能力、培训讲解能力和项目推动能力。能适应频繁中短期出差。 | | |

测试工程师

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 测试工程师 | | 直接上级 | 运维部经理 |
| **岗位序列** | YW013 | | 岗位层级 | 技术岗 |
| **工作概述** | 负责制定测试策略、设计并执行测试用例，通过系统化的功能、性能及自动化测试，及时发现和跟踪缺陷，为产品质量提供关键保障，确保交付成果符合用户需求与预期标准。 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 参与需求评审，从测试角度提供输入，制定测试计划与方案。 2. 设计、编写和执行测试用例（功能/集成/回归测试），提交并跟踪缺陷。 3. 开发与维护自动化测试脚本，提升回归测试效率。 4. 执行性能、安全等专项测试，识别系统瓶颈与风险。 5. 提交清晰详细的缺陷报告，并协同开发人员定位和复现问题。 6. 整理测试报告，评估版本质量，为发布提供决策依据。 7. 维护和优化测试环境、测试数据及测试工具。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 计算机科学、软件工程、电子工程或相关专业的本科及以上学历。 | | |
| **素质要求** | 细致耐心、逻辑清晰、怀疑精神和强烈的责任心。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 熟练掌握测试理论和方法；熟练使用至少一种缺陷管理工具和测试管理工具；具备接口测试和自动化测试经验（如Selenium、Appium、Jmeter、Postman等）；了解基本的编程语言（如Java/Python） | | |
| **能力要求** | 具备出色的学习能力、团队协作能力、沟通能力和解决问题的能力 | | |

网络工程师

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 网络工程师 | | 直接上级 | 运维部经理 |
| **岗位序列** | YW014 | | 岗位层级 | 技术岗 |
| **工作概述** | 负责设计、部署、运维和优化公司的数据通信网络（如局域网、广域网、无线网、云网络），确保网络系统7x24小时稳定、安全、高效运行，为各项业务提供可靠的网络连接保障。 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 网络规划与设计：参与规划与设计企业网络架构、IP地址方案及网络扩容升级方案，满足业务发展对带宽、性能和安全的需求。 2. 设备配置与部署：负责路由器、交换机、防火墙、负载均衡、无线控制器等网络设备的安装、配置、调试及上线。 3. 网络监控与故障排除：使用监控工具（如Zabbix, SolarWinds）实时监控网络性能与流量，快速定位、诊断并解决网络中断、延迟等各类故障。 4. 网络安全策略实施：在防火墙上配置和维护ACL、VPN、安全域等策略，协助安全团队抵御网络攻击，提升网络安全性。 5. 网络性能优化：持续分析网络流量和数据，发现性能瓶颈，实施QoS、路由调优等策略，提升网络效率和用户体验。 6. 运维文档编写与管理：编写和维护网络拓扑图、设备配置文档、技术方案及故障处理报告等服务知识文档。 7. 与供应商及运营商协调：负责与设备供应商及电信运营商进行技术沟通，处理线路故障、设备保修等事宜。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 要求计算机科学、网络工程、通信工程或相关专业背景。 | | |
| **素质要求** | 极强的逻辑思维能力、严谨细致的工作习惯、出色的故障排查能力和高度的责任心，能承受7x24小时应急响应的压力。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 精通TCP/IP协议栈、OSPF/BGP等路由协议、VLAN/STP等交换技术；熟练掌握主流网络设备（如Cisco/Huawei/H3C）的配置与调试；具备防火墙安全策略配置经验 | | |
| **能力要求** | 具备出色的分析问题与解决问题的能力、沟通协调能力和文档编写能力。持有CCIE/HCIE等高级认证是重要加分项。 | | |

需求工程师

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 网络工程师 | | 直接上级 | 运维部经理 |
| **岗位序列** | YW015 | | 岗位层级 | 技术岗 |
| **工作概述** | 负责制定测试策略、设计并执行测试用例，通过系统化的功能、性能及自动化测试，及时发现和跟踪缺陷，为产品质量提供关键保障，确保交付成果符合用户需求与预期标准。 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 参与需求评审，从测试角度提供输入，制定测试计划与方案。 2. 设计、编写和执行测试用例（功能/集成/回归测试），提交并跟踪缺陷。 3. 开发与维护自动化测试脚本，提升回归测试效率。 4. 执行性能、安全等专项测试，识别系统瓶颈与风险。 5. 提交清晰详细的缺陷报告，并协同开发人员定位和复现问题。 6. 整理测试报告，评估版本质量，为发布提供决策依据。 7. 维护和优化测试环境、测试数据及测试工具。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 计算机科学、软件工程、电子工程或相关专业的本科及以上学历。 | | |
| **素质要求** | 扎实的编程功底、严谨的逻辑思维能力、强烈的责任心和主动解决问题的意识。。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | ：精通一门及以上主流编程语言（如Java/Go/Python/C++/JavaScript等）；掌握数据结构、算法、网络、数据库等计算机基础知识；熟悉常用开发框架和中间件。 | | |
| **能力要求** | 具备出色的学习能力、团队协作能力、沟通能力和解决问题的能力 | | |

操作岗岗位说明

服务台专员

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 服务台专员 | | 直接上级 | 服务台经理 |
| **岗位序列** | YW016 | | 岗位层级 | 操作岗 |
| **工作概述** | 负责通过电话、邮件、工单系统等渠道，第一时间响应并处理内部用户的IT服务请求和故障报修，提供高效、友好的一线技术支持，是保障员工工作效率和IT服务体验的关键角色。； | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 一线请求响应：作为首要联系人，接听服务台电话、回复邮件及处理在线服务请求，为用户提供初始咨询和支持。 2. 事件记录与跟踪：在IT服务管理系统中准确记录、分类、优先级排序所有事件和服务请求，并跟踪至解决为止。 3. 一线问题解决：利用服务知识，解决常见的IT问题，如账户解锁、密码重置、软件安装、打印机配置、办公软件使用指导等。 4. 派单与升级处理：对于无法直接解决的事件，按照SLA协议和升级流程，及时准确地分配给二线技术支持或其他专业团队，并跟进直至问题关闭。 5. 服务知识维护：根据常见问题和解决方案，协助维护和更新IT服务知识文档，提升团队整体解决效率。 6. 用户沟通与反馈：主动向用户传递事件处理进度，并在解决后进行回访，确保用户满意并收集反馈。 7. 日常运维协助：协助执行一些常规的IT运维任务，如新员工账号创建、电脑初始设置分发等。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 计算机相关或信息技术类专业的背景，具备基础的技术知识。 | | |
| **素质要求** | 核心是出色的客户服务意识、极强的耐心、良好的沟通能力和积极解决问题的态度。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 熟悉常见操作系统和办公软件的故障排除；了解ITIL基础理念和服务台运作流程；熟练使用IT服务管理工具。 | | |
| **能力要求** | 具备优秀的沟通表达能力、情绪管理能力、快速学习能力和团队协作能力。 | | |

质量管理员

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 质量管理员 | | 直接上级 | 质量部经理 |
| **岗位序列** | YW017 | | 岗位层级 | 操作岗 |
| **工作概述** | 通过流程监督、数据收集、审核协助和文档管理等活动，确保各项质量活动符合标准与规范，为持续提升产品与服务质量提供基础支持。 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 体系维护与文档管理：维护质量管理体系文件（如质量手册、程序文件、记录表单）的受控、分发、更新和归档工作，确保文件有效性。 2. 质量数据收集与分析：定期收集、统计和分析质量数据（如产品合格率、返工率、客户投诉率等），编制质量报表，为管理评审和决策提供数据输入。 3. 过程监控与符合性检查：协助监督生产、检验等各环节的质量活动，确保其按既定的质量控制计划和质量规程执行。 4. 内审与管评协助：协助质量工程师/经理策划和执行内部审核，跟踪验证纠正预防措施的有效性，并参与管理评审的准备工作。 5. 供应商质量文档管理：协助收集、整理和管理供应商的质量证明文件（如材质证明、出厂检验报告、合格证书等）。 6. 计量器具管理：协助管理监视和测量设备的台账、周期检定/校准计划安排及结果记录，确保量值溯源的有效性。 7. 不合格品控制流程跟进：协助对不合格品处理过程进行跟踪和记录，确保其被正确标识、隔离和处理。 8. 质量改进项目支持：参与质量改善项目（如QCC品管圈），负责数据整理、会议记录和效果跟踪等支持性工作。 9. 质量意识推广：协助组织质量培训、宣传活动，维护质量看板，提升全员质量意识。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 质量管理、机械、电子、化工或相关理工科专业背景。 | | |
| **素质要求** | 严谨细致、原则性强、数据敏感、有责任心和良好的团队协作精神。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 了解ISO 9001等质量管理体系标准；熟悉Office办公软件，尤其精通Excel进行数据处理；了解基础的质量工具（如QC七大手法）；有内审员证书者优先。 | | |
| **能力要求** | 具备出色的文档处理能力、数据统计能力、沟通协调能力和学习能力。 | | |

备件库管理专员

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 备件库管理专员 | | 直接上级 | 备件库经理 |
| **岗位序列** | YW018 | | 岗位层级 | 操作岗 |
| **工作概述** | 负责执行备件的收发、存储、盘点及数据记录等具体作业，确保库存账实相符、库容整洁有序，为维修、生产和客户服务提供及时准确的备件供应支持。 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 入库管理：负责到库备件的验收、清点、单据核对，办理入库手续，并及时更新库存系统数据，确保信息准确无误。 2. 出库管理：根据领料单或调拨单，快速准确地完成备件的拣选、配货、出库及系统销账工作，保障一线部门需求。 3. 库存盘点：定期执行库存循环盘点与全面盘点，核对实物与系统数据，查找差异原因并协助上级完成盘点报告。 4. 仓储维护：负责库区6S管理（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全），确保备件分类分区、标识清晰、摆放整齐、环境安全。 5. 数据记录与报表：每日准确记录出入库台账，维护库存卡，协助上级完成库存周转率、库龄分析等基础数据的统计与报表填写。 6. 日常养护：对需要特殊保养的备件（如防静电、防潮、恒温等）进行日常的维护与检查工作。 7. 缺货与呆滞料反馈：实时监控库存水位，对低于安全库存的备件或长期未动的呆滞料，及时向上级预警和报告。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 物流管理、仓储管理或相关专业背景，中专/大专及以上学历。 | | |
| **素质要求** | 责任心强、工作细致、吃苦耐劳、原则性强且具备良好的服务意识 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 熟悉仓储作业流程；能熟练操作仓储管理系统或ERP中的库存模块；具备基础的Office办公软件操作能力。 | | |
| **能力要求** | 具备出色的执行能力、数字敏感度、细致的观察力和基本的沟通协调能力 | | |

服务知识管理员

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 服务知识管理员 | | 直接上级 | 服务知识经理 |
| **岗位序列** | YW019 | | 岗位层级 | 操作岗 |
| **工作概述** | 负责知识的收集、创建、整理、审核与持续优化，确保知识内容准确、易查、易用，赋能一线服务团队快速解决用户问题，提升服务效率与一致性。 | | | |
| **管理责任** | 对所主管的工作负责 | | | |
| **工作描述** | 1. 知识内容创建与编辑：协同技术专家（SME），将解决方案、故障处理经验、产品信息等转化为结构清晰、用语规范的标准知识文档。 2. 知识审核与发布：执行知识审核流程，确保内容在准确性、合规性和格式规范性后，及时发布至知识库平台。 3. 知识体系维护：根据既定分类与标签体系，对知识进行归类、打标、归档或淘汰，保持知识库结构清晰、易于导航和检索。 4. 知识质量监控：定期巡检知识库，基于内容时效性、点击率、解决率等数据，识别并推动优化无效、过期或低质量的知识条目。 5. 知识库平台运维：负责知识管理系统的日常后台维护，包括用户权限管理、界面配置、简单问题排查，保障系统稳定可用。 6. 知识需求收集：主动从客服工单、一线反馈中分析知识盲区，收集知识需求，并推动相关内容的补充和创建。 7. 知识应用推广与培训：向一线团队推广知识库的使用技巧，制作培训材料，培养员工的知识共享和复用习惯。 8. 数据报告与分析：统计知识库的关键运营数据（如访问量、采纳率、好评率），编制报告，衡量知识管理成效。 9. 合规与安全遵循：确保所有知识内容符合公司信息安全、品牌规范及合规要求。 | | | |
| **任职资格** | **专业要求** | 信息管理、图书馆学、新闻传播、计算机或相关专业背景。 | | |
| **素质要求** | 极致细致、逻辑清晰、有强烈的责任心和服务意识，具备信息梳理与文字处理的耐心。 | | |
| **工作经验** | 专科 6 年，本科 4 年 | | |
| **专业技能** | 精通知识管理或内容管理系统操作；具备优秀的信息分类与文档编写能力；熟练使用Office办公软件；有基础的数据分析能力。 | | |
| **能力要求** | 出色的沟通协调能力、信息整合能力、学习能力和跨团队协作能力 | | |

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。