**文件编号：ITSS-06-01-01**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

过程框架设计管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:毛彦超 | 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 | 毛彦超 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc31328)

[过程框架设计管理制度 1](#_Toc24984)

[1. 目的 5](#_Toc19166)

[2. 原则 5](#_Toc4465)

[3. 适用范围 5](#_Toc22774)

[4. 岗位职责 5](#_Toc2395)

[4.1. 运维部 5](#_Toc6463)

[4.2. 其他运维相关部门 5](#_Toc9358)

[5. 过程框架设计流程 6](#_Toc14113)

[5.1. 服务规划与设计 6](#_Toc29078)

[5.1.1. 目的 6](#_Toc31896)

[5.1.2. 主要活动 6](#_Toc14750)

[5.1.3. 输出结果 6](#_Toc219)

[5.2. 服务部署与实施 6](#_Toc9961)

[5.2.1. 目的 6](#_Toc7516)

[5.2.2. 主要活动 6](#_Toc11355)

[5.2.3. 输出结果 6](#_Toc25542)

[5.3. 服务运营与管理 7](#_Toc7677)

[5.3.1. 目的 7](#_Toc25822)

[5.3.2. 主要活动 7](#_Toc10972)

[5.3.3. 输出结果 7](#_Toc22385)

[5.4. 服务监控与改进 7](#_Toc10938)

[5.4.1. 目的 7](#_Toc26551)

[5.4.2. 主要活动 7](#_Toc1638)

[5.4.3. 输出结果 7](#_Toc31446)

[5.5. 过程框架考核指标 8](#_Toc30650)

[6. 附则 8](#_Toc20327)

[7. 附件 8](#_Toc1670)

[8. 记录 8](#_Toc27431)

目的

为规范公司运维服务管理，确保运维服务过程符合 ITSS（信息技术服务标准）要求，提高运维服务质量和效率，降低运维风险，特制定本制度。

原则

以客户需求为中心、以流程为导向的原则，强调服务战略、实施、运营和持续改进的全生命周期协同，并通过人员、过程、技术和资源的有效整合，确保运维服务管理的系统性、规范性和可测量性。

适用范围

本制度适用于公司内部所有与IT运维服务相关的部门、人员以及涉及的IT系统和服务流程。

岗位职责

运维部

1. 负责制定和完善运维服务过程框架设计管理制度。
2. 组织开展服务规划与设计、服务部署与实施、服务运营与管理、服务监控与改进等活动。

其他运维相关部门

1. 提供业务需求信息，协助进行业务需求分析。
2. 参与服务级别协议的制定和评审，确保服务能够满足业务需求。
3. 及时反馈服务过程中存在的问题和建议，协助进行服务改进。

过程框架设计流程

服务规划与设计

目的

旨在依据业务需求与IT战略，制定科学合理的运维服务规划与架构设计，确保运维服务持续支撑业务发展。

主要活动

分析业务需求，明确系统在功能、性能及可用性等方面的要求；据此制定运维服务目标、范围与策略，设计包括组织、流程、技术及资源在内的服务架构，并编制服务级别协议（SLA），明确服务质量标准、服务范围、响应与解决时间等关键指标

输出结果

业务需求分析报告、IT运维服务战略规划书、运维服务架构设计方案及服务级别协议等。

服务部署与实施

目的

旨在将服务规划阶段确定的方案系统部署落地，保障运维服务所需人员、技术、流程与资源的有效就绪，支撑服务顺利运行

主要活动

输出结果

。重点包括组建运维服务团队并明确职责分工，部署监控、故障管理、配置管理等技术工具与平台，编写流程操作规范与指导文件并对团队开展培训，完成硬件、软件及网络等服务资源的统一配置与管理。输出成果涵盖运维服务团队组建方案、技术工具部署报告、流程操作规范与指导书及服务资源配置清单等。

服务运营与管理

目的

主要活动

输出结果

旨在严格遵循服务级别协议（SLA），提供稳定、高效的日常运维服务，保障IT系统持续可靠运行。主要工作涵盖系统巡检、故障处理、补丁管理与配置变更等日常运维操作，按协议及时响应和处理服务请求，协同业务部门与供应商保持顺畅沟通与协作，并负责服务合同与供应商的绩效管理，确保其按约提供服务。输出成果包括日常运维记录、故障处理报告、服务请求处理记录及服务合同管理报告等

服务监控与改进

目的

主要活动

输出结果

旨在通过系统性的监控评估与优化机制，推动运维服务能力与质量不断提升。该阶段依托服务测量指标和客户反馈，识别运行过程中的不足与改进机会，制定并落实优化措施，同时对流程、工具与服务管理进行持续调整和更新，实现运维服务效能的良性循环。输出主要包括服务改进计划、评估分析报告及优化实施总结等。

过程框架考核指标

附则

1. 本制度最终解释权和修订权归运维部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

附件

记录