**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](#_Toc32219)

[过程框架设计管理制度 1](#_Toc10378)

[1. 目的 4](#_Toc13945)

[2. 原则 4](#_Toc28520)

[3. 适用范围 4](#_Toc13907)

[4. 岗位职责 4](#_Toc32413)

[4.1. 运维部 4](#_Toc14348)

[4.2. 其他运维相关部门 4](#_Toc22663)

[5. 过程框架设计流程 5](#_Toc17837)

[5.1. 服务规划与设计 5](#_Toc13223)

[5.1.1. 主要活动 5](#_Toc9702)

[5.1.2. 输出结果 5](#_Toc17752)

[5.2. 服务部署与实施 5](#_Toc17507)

[5.2.1. 主要活动 5](#_Toc12108)

[5.2.2. 输出结果 5](#_Toc30183)

[5.3. 服务运营与管理 6](#_Toc3528)

[5.3.1. 主要活动 6](#_Toc15870)

[5.3.2. 输出结果 6](#_Toc21757)

[5.4. 服务监控与改进 6](#_Toc11147)

[5.4.1. 主要活动 6](#_Toc24049)

[5.4.2. 输出结果 6](#_Toc19070)

[5.5. 过程框架考核指标 6](#_Toc18380)

[6. 附则 7](#_Toc23664)

[7. 附件 7](#_Toc14480)

[8. 记录 7](#_Toc22268)

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、资源、、技术、过程、的有效整合，制定规范合理的应急制度和策略，确保运维服务管理的系统性、规范性和可测量性，实现保质保量进行交付。

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

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

主要活动

组建专业的运维服务团队，明确各成员的职责与分工边界。部署运维服务所需的技术工具与平台系统，包括监控工具、故障管理工具、配置管理工具等。  
制定运维服务流程的标准化操作规范与指导手册，并组织团队成员进行系统培训，确保其能够熟练掌握流程及相关工具的使用方法。实施服务资源的统一配置与管理，涵盖硬件设备、软件系统及网络资源等方面

输出结果

运维服务团队组建方案、技术工具部署报告、流程操作规范和指导书、服务资源配置清单等。

服务运营与管理

主要活动

开展日常运维操作，包括系统巡检、故障处理、补丁管理及配置管理等工作。高效响应服务请求，并依据服务级别协议（SLA）的要求，及时处理用户提交的各类服务申请。负责服务协调与沟通工作，与内部业务部门、外部供应商等保持良好协作，推动服务过程中出现的问题及时解决。管理服务合同与供应商，确保其能够按合同约定持续提供符合质量要求的服务。

输出结果

日常运维操作记录、故障处理报告、服务请求处理记录、服务合同管理报告

服务监控与改进

主要活动

建立服务监控指标体系，对服务质量、性能、可用性及安全性等关键方面实施全面监控。持续收集并分析服务监控数据，定期生成监控报告，以及时发现服务过程中存在的问题与潜在趋势。组织定期服务评审与改进活动，针对服务中的不足制定改进计划，并跟踪其落实与执行情况。定期评估服务级别协议（SLA）的执行效果，并根据业务需求变化适时调整，确保服务持续符合业务期望。

输出结果

服务监控指标体系、服务监控报告、服务改进计划、服务级别协议评估报告等。

过程框架考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标度量项** | **指标要求** | **计算公式** | **频率** |
| 过程框架设计与服务需求的匹配率 | ≥85% | 过程框架设计与服务需求的匹配率 | 每季度 |

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

《过程框架设计记录》