**文件编号：ITSS-06-01-04**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

事件管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 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](#_Toc14791)

[事件管理制度 1](#_Toc2953)

[1. 目的 4](#_Toc28847)

[2. 原则 4](#_Toc8361)

[2.1. 术语定义 4](#_Toc26215)

[3. 适用范围 5](#_Toc30813)

[4. 岗位职责 5](#_Toc11360)

[4.1. 运维部 5](#_Toc22612)

[5. 事件管理流程 5](#_Toc11115)

[5.1. 流程说明 6](#_Toc24702)

[5.1.1. 热线受理 6](#_Toc23728)

[5.1.2. 请求记录和分类 7](#_Toc25224)

[5.1.3. 热线电话尝试解决 7](#_Toc15271)

[5.1.4. 远程解决 7](#_Toc8838)

[5.1.5. 二线支持 7](#_Toc16549)

[5.1.6. 现场服务响应 7](#_Toc12736)

[5.1.7. 调查诊断 8](#_Toc28918)

[5.1.8. 确定解决方案 8](#_Toc23793)

[5.1.9. 客户确认 8](#_Toc14490)

[5.1.10. 资料归档 8](#_Toc12671)

[5.1.11. 事件报告 8](#_Toc8993)

[5.2. 考核指标 9](#_Toc31093)

[6. 附则 9](#_Toc29759)

[7. 附件 9](#_Toc19522)

[8. 记录 9](#_Toc26115)

目的

为了减少或消除存在或可能存在于IT服务中的干扰因素给IT服务带来的影响，以确保用户可以尽快恢复自己的正常工作,特制定此制度。

原则

1. 快速响应与恢复优先

以确保服务可用性为核心目标，优先快速恢复正常的业务运营，最大限度减少事件对业务的影响。

1. 分类分级与优先级管理

根据事件的影响范围和紧急程度，对其进行分类、分级，并明确优先级，确保资源得到合理、高效的分配。

1. 标准化流程处理

严格执行事件识别、记录、调查、诊断、解决与关闭的全流程标准化管理，确保处理过程的可追溯性和一致性。

1. 有效沟通与及时通报

在事件处理过程中，应及时向相关用户及利益相关方通报事件状态、处理进展及最终结果，保持信息透明。

1. 知识积累与持续改进

将事件解决方案、处理经验沉淀为知识库内容，并定期分析事件根本原因，推动服务改进，预防同类事件重复发生。

1. 全员参与与协作共治

明确各相关团队（如运维、研发、供应商）在事件管理中的角色与职责，强化跨团队协同，形成管理合力。

术语定义

1. 一线支持

服务台专员

1. 二线支持

指运维部与研发部的研发人员、运维实施工程师

适用范围

事件管理主要包括的内容如下:

1. 操作系统损坏，需要重新安排软件
2. 软件服务到期
3. 由于本机硬件问题导致系统无法正常工作
4. 需要把原来的数据库导入新系统中
5. 不会使用软件，需要上门指导学习使用
6. 操作使用软件不当，软件文件损坏导致软件系统无法正常工作
7. 本身电脑因为中病毒、误操作、重新安装操作系统，软件无法启动

岗位职责

运维部

1. 定义并维护事件管理流程文件及所需要的记录模板；
2. 管理事件管理流程的实施，包括一线、二线的执行情况；
3. 确保事件管理流程目标的实现；
4. 识别事件管理过程中存在的问题并及时向部门经理提出；
5. 定期向部门经理汇报实施过程中存在的问题；定义并维护发布管理流程文件及所需要的记录模板；

事件管理流程

事件管理流程，如图5-1所示

图 5-1 事件管理流程



流程说明

热线受理

客户可通过热线电话、邮件或即时通讯等方式报告事件。一线支持需完整收集事件相关信息，受理后录入事件处理流程。

一线支持应收集以下信息：

1. 来电客户的单位名称、联系人、电话号码等基本信息；
2. 影响业务的具体原因、故障现象及事件优先级；
3. 客户期望的解决时间。

请求记录和分类

一线支持须将来自热线电话、邮件或即时通讯的事件信息记录于《日常维护工作记录表》。通过电话受理时，需详细了解事件情况，并依据事件性质与影响范围对其进行分类和优先级判定。

热线电话尝试解决

一线支持人员在受理事件后，首先根据用户描述，尝试通过电话指导用户自行解决故障。

远程解决

若无法通过电话指导解决，一线支持人员在获得客户授权后，可借助远程工具登录客户计算机进行了操作处理。

二线支持

如一线支持无法独立解决事件，或判断事件超出其职责范围，应转交二线支持处理。

二线支持主要负责解决技术疑难问题，分析根本原因，审批新增设备及配套服务，并牵头处理重大故障或服务纠纷。

现场服务响应

技术人员（一线或二线）应与客户协商确定现场服务的具体时间、地点及需客户配合的事项。

技术人员需准备最新版本的安装程序、用户手册、升级补丁及现场服务记录单，必要时可申请二线支持协同前往。

调查诊断

现场服务人员（一线或二线）应通过标准配置比对、日志分析等手段进行故障调查，定位根本原因。

确定解决方案

技术人员根据故障分析结果制定解决方案，并与客户沟通方案实施预计时长及可行性。若事件无法立即解决，须与客户商定解决时间。对于重大故障（高或中级），须提前完成数据备份。

若故障处理涉及一般、重大或紧急变更，应转入变更管理流程，依据《变更管理制度》执行。

事件解决后，故障现场负责人应进行评估，如属重大影响或频发问题，需转入问题管理流程进行根源分析，具体见《问题管理制度》。

客户确认

事件处理完成后，由一线人员通过电话回访确认解决效果及客户满意度，并更新《日常维护工作记录表》。

资料归档

技术支持人员负责将《日常维护工作记录表》进行归档。

运维项目经理负责审核事件记录内容的完整性与准确性。

如事件处理导致配置项属性发生变化，由一线支持人员进行修改，流程见《配置管理制度》。

事件报告

运维实施工程师每月应对事件进行汇总与分类，编制事件报告并提交至运维部与研发部经理。报告内容包括但不限于：

本月事件总数；

本月服务响应率；

一线支持解决事件数量；

1. 二线支持解决事件数量；
2. 事件数量趋势分析及预测；
3. 一线解决率；
4. 一次现场解决率。

考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标度量性** | **计算方式** | **频次** | **指标要求** |
| 事件及时响应率 | 月度及时响应的事件/月度总事件\*100% | 每月 | ≥95% |

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

《问题管理制度》

《变更管理制度》

《配置管理制度》

《服务报告管理制度》

记录

《日常维护工作记录表》