**文件编号：ITSS-08-01-04**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

服务知识管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 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](#_Toc26934)

[服务知识管理制度 1](#_Toc14760)

[1. 目的 4](#_Toc20805)

[2. 原则 4](#_Toc7557)

[3. 适用范围 4](#_Toc13743)

[4. 岗位职责 5](#_Toc5095)

[4.1. 服务知识经理 5](#_Toc27852)

[4.2. 服务知识管理员 5](#_Toc4196)

[5. 服务知识生命周期管理 6](#_Toc16372)

[5.1. 服务知识分类 6](#_Toc12970)

[5.2. 服务知识来源 6](#_Toc9484)

[5.3. 服务知识与其他流程的关系 6](#_Toc16968)

[5.4. 服务知识的收集、提供、发布 6](#_Toc20889)

[5.5. 知识的整理、更改 7](#_Toc25093)

[5.6. 知识的公开、限制与保密 7](#_Toc23385)

[5.7. 知识的使用 7](#_Toc32390)

[5.8. 服务知识淘汰 8](#_Toc31407)

[5.9. 考核指标 8](#_Toc23447)

[6. 附则 8](#_Toc25958)

[7. 附件 8](#_Toc31831)

[8. 记录 8](#_Toc11414)

目的

为规范公司服务知识管理，推进知识成果共享，进一步提升公司服务知识管理水平，确保公司智力资产得到有效积累与传递，特制定此制度

原则

1. 集中统一原则

所有服务过程中产生的知识（如解决方案、技术案例、应急预案等）必须统一归档至公司指定的知识库平台，确保知识来源的唯一性和准确性，避免信息孤岛。

1. 共享复用原则

知识管理的核心价值在于共享与应用。鼓励全员贡献和分享知识，通过有效的检索机制，确保知识能被方便地查询和复用，旨在提升一线解决率，减少重复劳动。

1. 生命周期原则

对知识的创建、审核、发布、使用、更新和退休进行全生命周期管理。定期评审知识条目，确保其时效性、准确性和有效性，及时归档或废止过时知识。

1. 价值导向原则

知识的创造与积累应紧密围绕业务价值，以解决实际问题、规避已知风险、提升客户满意度为目标。鼓励提炼和共享高价值、可复用的解决方案和最佳实践。

1. 激励贡献原则

建立知识与绩效挂钩的激励机制，对知识贡献者、优秀案例创作者予以认可和奖励，营造积极主动的知识分享文化。

适用范围

本制度适用于公司内部运维相关部门运维服务知识的交流和共享的管理。岗位职责

岗位职责

服务知识经理

1. 对批准发布知识的合理性、唯一性及其所能带来的效益负最终责任。
2. 对提报的知识进行初步判断，筛选并放弃无效或重复的知识，保证知识库的准入门槛。
3. 判断知识是否具有普遍的借鉴意义和推广价值，放弃仅具个案性质、无广泛用途的内容。
4. 审核知识内容的完整性和清晰度。对不符合要求的知识，退回给服务知识管理员进行修改，并明确注明退还原因。
5. 审批通过的知识，批准并指令服务知识管理员进行正式发布。
6. 负责组织知识的定期回顾，审核知识回顾报告，并对知识的使用效果和有效性做出最终评价。

服务知识管理员

1. 主要负责服务知识库的日常信息维护工作，包括知识的录入、分类、更新、归档等具体操作。
2. 根据知识的标题、内容和关键字，将知识进行合理、准确的分类，并正确定义关键字，确保知识库结构清晰、易于检索。
3. 将收集到的、需要新增、修订或删除的知识内容，初步整理后提报给服务知识经理进行审核。
4. 定期检查并执行服务知识经理批准的知识删除或合并操作，确保知识库的简洁和有效。

服务知识生命周期管理

服务知识分类

服务知识的分类如图5-1所示。

表 5-1 服务知识分类

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 大类 | 小类 |
| 1 | 各类技术文档 | 数据库、应用系统等，主要是各类技术的基础知识和常见问题的描述、分析和解决方法。 |
| 2 | 项目资料库 | 有关项目的各类文档、事件及故障处理文档、运维工具手册和培训资料等。 |

服务知识来源

1. 在具体问题的解决过程中发现的新知识、新方法、新流程；
2. 通过项目实施、故障处理进行获取；

服务知识与其他流程的关系

1. 事件管理流程：

在恢复服务后，记录事件处理过程，总结事件处理经验，将经验转化为知识。

1. 问题管理流程：

查找问题根本原因，并将已查到根本原因的问题提交到服务知识；通过成功实施解决方案解决问题根本原因，将解决方案纳入至服务知识中。

1. 发布与部署管理

将通过发布与部署管理，成功发布的解决方案纳入至服务知识中。

1. 日常运维管理流程

将日常运维工作过程中总结的经验转化为知识。

服务知识的收集、提供、发布

1. 任何人均是知识创建者，均可以创建知识，知识被创建后提交知识申请；
2. 服务知识管理员对知识创建者提交的知识申请进行整理、上传；
3. 服务知识经理对知识进行审核,通过后知识正式生成，详细记录审批过程及通过原由，包括知识是否有意义、知识是否清晰等；
4. 知识被更改后，需要重新进行分类和审核，知识更改人需要提交更改知识原由并由知识服务经理记录更改过程。
5. 创建知识时，首先检索系统里有。没有相同的知识，如有雷同则关闭知识创建请求，可根据需要对原有知识做更新，同时由知识管理员判断是否对原有知识进行备份，再对知识进行发布。

知识的整理、更改

1. 相关服务知识管理员应及时对知识进行更新和修改，任何人均可提出知识文件更改的建议，由原保存人或管理者进行修改；
2. 相关知识管理责任部门应定期对知识（包括电子文档与文件）进行整理
3. 服务知识管理员定期收集对已有知识的改进/修正意见，及时更新知识内容，必须由服务知识管理员理进行审核，审核通过后方可发布。一定期限后对文档要进行归档处理，保证公开资料的时间有效性
4. 重要文件应进行版本管理，更新后的旧版本应存档备案

知识的公开、限制与保密

1. 相关知识管理责任部门应随时对知识（包括电子文档与文件）进行查看，并有权随时删除禁止发布或不宜发布的信息，禁止发布与不易发布的标准由相关知识管理责任部门制定
2. 任何人均可提出知识公开、限制与保密的建议。
3. 知识的限制级别应由公司组织专门会议讨论不同类型知识的不同授权级别，并规定相应的使用人权限。

知识的使用

知识的使用指服务台及技术支持人员在受理运维相关业务的过程中，通过查阅服务知识相关内容，对客户提出的与运维服务相关的问题作出回答/解决。

服务台人员在受理运维业务时，首先查询服务知识内是否有相应知识内容。能当场回答/解决的，根据服务知识内相应知识内容当场进行回答；不能当场回答/解决的，采取三方通话的形式进行回答/解决；既不能当场回答/解决，又未能通过三方通话进行回答/解决的，由服务台人员提交项目管理组处理，以回答/解决该问题。

服务知识淘汰

随着技术的更新，已有知识会逐步的被淘汰，已有知识淘汰更新及新知识的纳入发布由运维部、技术部及知识专家共同负责，经运维部经理、分管副总审核通过后，方可宣布知识淘汰。

考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 指标名称 | 指标计算方式 | 考核频次 | 目标值 |
| 服务知识利用率 | 实际被应用的知识条目数量/知识总条目数量\*100% | 每季度 | ≥90% |

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

无。

记录

无。