

云南腾电科技有限公司

2025年运维服务质量管理计划
(YNTD-ITSS-0417)

编制人: 吴杰

编制时间: 2025.1.7

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.1.7

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.1.7

文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	吴杰	2025.01.07	赵建中	2025.01.07	陆涛	2025.01.07	首次发布

1. 目的

依据我公司运维服务业务定位和能力，策划运行维护服务对象的服务内容和要求，提高服务质量特制定此服务目录。

2. 适用范围

本手册适用于本公司参与运维服务业务的部门和人员

3. 引用文件

- (1) T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》
- (2) GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
- (3) GB/T 29264-2012 《信息技术服务 分类与代码》
- (4) GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》
- (5) GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》
- (6) 国家有关法律、法规及行业标准

4. 术语与定义

无

5. 角色与职责

角色	职责
管理层	<ul style="list-style-type: none">➤ 负责审批年度服务能力管理计划。➤ 定期对服务实施过程和服务实施过程的改进进行监控管理。➤ 负责公司运维服务体系的管理评审，以确保运维服务能力适应性和有效性。

质量部	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 负责运维服务的公司级质量保证，制定总体的服务质量管理计划。 ➤ 监控运维服务质量，定期组织质量分析会议，对运维业务开展情况进行评估。 ➤ 对公司运维服务业务的质量进行监控。 ➤ 负责公司运维服务体系的定期内部评审，对内审中不符合项的处理进行跟踪记录。 ➤ 负责改进措施的监督及检查。 ➤ 对重大投诉进行原因分析、处理和回访。 ➤ 对每年运维服务报告进行审查。 ➤ 负责客户满意度调查。
运维部	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 负责对所运维业务进行质量控制，对质量部和服务台提供的客户服务质量和调查结果进行分析和处理。 ➤ 定期组织召开质量分析会。 ➤ 跟踪客户投诉的处理过程。 ➤ 定期编写总结报告，持续改进完善维护服务能力和质量。 ➤ 负责监控服务的处理过程。 ➤ 对每个处理事件进行客户回访。 ➤ 接收和处理客户投诉，重要的客户投诉信息及时反馈给相关部门处理。 ➤ 包括运维项目经理、技术支持工程师、网络工程师等相关人员，按照运维岗位职责的要求、工作流程及质量要求，实施具体运维服务任务，并将过程形成记录。
其他部门	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 参与能力管理计划的制定； ➤ 按照能力管理计划实施； ➤ 接受质量部的监督和检查，并定期汇报计划的实施情况； ➤ 针对实施过程中发现的问题采取有效的改进措施。

6. 服务质量管理活动

为达成服务质量目标，检查运维体系的实施情况，2025年度计划执行的服务质量管理活动，具体目标如下：

提高客户满意度：客户满意度平均分 \geqslant 95分

6.1. 运维服务能力内审

1. 审核运维服务活动及其结果是否符合策划的安排，确保运维服务体系的有效性。
。
2. 运维服务能力内审由质量部负责组织实施。

6.2. 运维服务能力管理评审

管理评审目的是对公司运维服务管理体系进行系统评审，识别并确定各种改进的机会和需要，确保运维服务管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。

运维服务能力管理评审由管理者代表负责组织实施，质量部协助。

6.3. 客户满意度调查

客户满意度调查工作由服务台和质量部组织完成，其中，服务台负责项目级客户满意度调查，质量部负责公司级客户满意度调查。客户满意度调查可采取邮件、问卷、电话、面谈等多种方式。2025年至少进行一次公司级客户满意度调查，并进行汇总分析。

项目级的客户满意度调查是对每个已解决的事件或问题在 24 小时内进行电话回访，确认工程师是否成功解决问题，了解客户对处理结果的满意度。

6.4. 运维服务体系过程改进

日常工作中，通过对运维服务项目过程的监督检查，收集服务提供过程中存在的问题，确定运维服务改进的需求。

定期收集和分析运维服务指标完成情况，发现并确定运维服务改进需求。

对客户反馈意见进行收集和分析（包括满意度调查结果和客户投诉意见），了解客户意见和需求，为改进提供依据。

6.5. 质量培训

通过对运维服务人员进行专业知识培训, 提高运维服务人员的职业技能, 从而提高服务质量和服务质量、客户满意度、避免客户投诉

7. 运维服务质量管理计划

编号	工作项目	措施及要求	责任部门	配合部门	负责人	计划实施日期
1	运维服务质量目标策划分解	1. 组织制定部门运维服务质量目标; 2. 对部门运维服务质量目标进行分解, 制定质量目标展开对策表。	运维部	质量部	运维部经理	2025年1月
2	质量信息反馈	1. 加强与用户的联系, 主动征求意见; 2. 按规定及时交流和采用反馈信息; 3. 通过公司、事件不同角度的用户满意度调查和统计分析, 及时掌握用户要求和用户意见; 4. 跟踪问题处置; 5. 处理用户投诉;	运维部	质量部	运维部经理	全年
3	运维服务能力管理体系过程控制	1. 各部门强化工作范围内的执行规范, 严格按照管理规定, 做好服务工作的过程控制, 保障过程文档记录的有效性和完整性, 做到有章可循、有据可查; 2. 运维部认真做好定期的服务回顾与报告分析, 继续强化周例会、服务巡检、检查审核, 针对总结出的问题认真处置, 保持一种较好的服务状态;	运维部	质量部	运维部经理	全年
4	客户满意度调查	质量部每年对运维服务客户进行公司级客户满意度调查。	运维部、质量部	各有关部门	质量部	2025年10月
5	内审	按规定要求制订审核计划, 选好内审员, 做好内审前培训; 做好各项准备工作, 开预备会议; 现场审核, 做好审核记录; 编写审核报告并及时下发; 对不符合项按规定认真进行整改和验证。	质量部	各有关部门	管理者代表	2025年10月(外审前进行一次)

6	管理评审	<p>1. 根据总经理意见，质量部编制运维服务管理评审计划，组织编制管理评审专题报告</p> <p>2. 副总经理组织汇报及评审材料，提交会议评审；</p> <p>3. 总经理主持，有关部门和人员参加，实施运维服务管理评审，并做好记录；编制评审报告并发放；</p> <p>4. 实施运维服务管理评审报告有关工作。</p>	质量部	各有关部门	管理者代表	2025年10月 (外审前进行一次)
8	运维服务质量目标实施效果分析评价	<p>1. 运维部经理结合部门年初制定的运维服务质量目标对策表，针对质量目标进行逐条评价，形成运维服务质量目标实施效果分析评价报告。</p> <p>2. 质量部根据质量目标分析评价报告，形成公司级运维服务质量目标实施效果分析评价报告。</p>	运维部	各有关部门	运维部经理	2025年10月底
9	体系文件的持续修订	<p>1. 公司各部门日常工作流程如发现与体系文件不匹配的情况，根据自身情况对体系文件进行修订、评审、改进。</p> <p>2. 在内审、管理评审中，发现公司体系文件与 ITSS 标准不符合的情况，应及时对体系文件提出修改建议，持续修订、改进。</p>	质量部	各有关部门	管理者代表	全年