



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

服务目录管理制度

(TFDL-ITSS-0401)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司



国家电网
STATE GRID

国网湖南省电力有限公司
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED 1

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	李皓朴	2016.12.18	罗喜军	2016.12.21	张远明	2017.1.1	首次发布
V1.1	李皓朴	2020.1.6	罗喜军	2020.1.8	张远明	2020.1.8	修 改
V1.2	李皓朴	2023.1.5	吴 艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修 改

目 录

一. 目的	4
二. 适应范围	4
三. 角色与职责	4
四. 服务目录修订参考依据	4
五. 流程描述	5
5.1. 输入和输出准则	5
5.2. 流程图	6
5.3. 流程描述	6
六. 制度说明	8
6.1. 通过准则	8
6.2. 过程重要控制点	8
七. 过程测量指标	9
八. 服务目录管理与其他流程关系	9
九. 相关文档	9
十. 相关记录	9

一. 目的

当服务环境或服务需求发生变化或新产生时，可能引发新的服务设计或服务变更。本文件的目的在于指导公司运维服务部门按照规程编制和定期更新产品服务目录，支持产品系列的形成和扩展，增强市场拓展能力。

二. 适应范围

适用于公司运维服务部门对服务产品目录的编制和更新管理。

三. 角色与职责

1、各项目中的项目经理负责收集、整理所辖项目的服务目录变更需求；对自己下辖项目的服务变更负责；审核服务变更的需求；负责服务变更的顺利实施；负责跟踪变更的状态，直到关闭；负责与上级的沟通汇报；

2、信息部和通信产部经理向项目经理收集汇总的修订需求，给出修订意见，并参考修订意见进行修订。

3、评审组由服务目录涉及相关部门及角色组成，包含但不限于以下角色：通信部经理、信息部经理、项目经理，客服中心组组长、质量管理员等，按《管理评审程序》组织评审。

4、运维服务部门的经理针对修订、评审通过后的服务目录进行审核。

5、综合管理部部门经理对评审通过后的服务目录进行发布。

四. 服务目录修订参考依据

1、对服务目录的结构进行修改和调整，应满足服务产品系列调整和扩充的需要，并能清晰正确地反应服务发展目标；

2、修订过程中需要对已有服务目录中的服务产品描述进行重新审核和必要修订；

- 3、应将当年度开发的服务产品加入到服务目录中，并保持整个目录的风格一致性；
- 4、新建的服务需要确认该服务是否会导致其他服务内容的变更，新建服务后是否可以带来其他方面的效益或优势。
- 5、调用之前服务的 SLA 合同，并评估是否与原合同相冲突。
- 6、变更的服务需要评估服务变更可能造成的影响；
- 7、针对收集的修改建议，判断是否满足现阶段的人力和物理成本要求；

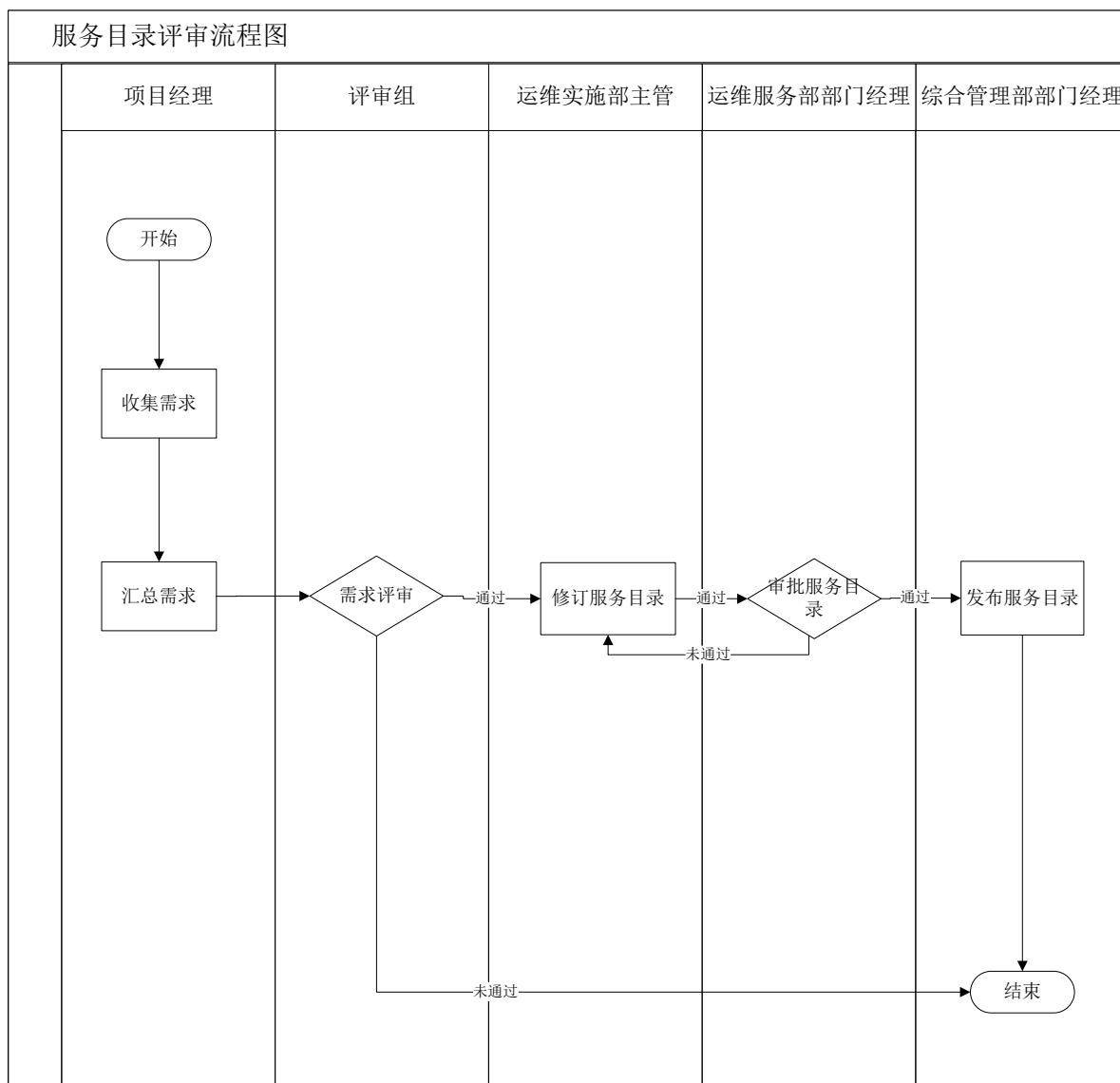
五. 流程描述

5.1. 输入和输出准则

◆ 主要输入

- 1、服务目录自我评估识别出的修订、新增的需求；
- 2、管理评审、内部审核提出的需求；
- 3、客户方审核及第三方体系审核结果；
- 4、定期对知识库、资产库进行整理、分析，识别有关服务目录的改进项；
- 5、项目经理收集到的需求

5.2. 流程图



5.3. 流程描述

◆ 收集需求

1. 项目经理收集来自项目中反馈的有关服务目录的相关需求，提交至运维服务部门；



2. 公司在进行管理评审、内审过程中针对服务目录的改进建议或需求，提交至运

维服务部门；

3. 第三方审计公司在审核我司的服务目录过程中提出的意见或建议，由我司陪同人员提交至运维服务部门；
4. 服务的客户方针对我司的服务目录提出的建议或意见，由我司相关人员提交至运维服务部门；
5. 运维服务部门针对服务目录每年组织涉及部门代表、相关专家等进行 1-2 次的自我评估，识别服务目录的修订需求；

◆ 汇总需求

运维服务部门定期汇总收集到的有关服务目录的相关需求，识别出涉及服务目录的修订/新增内容，整理提交至服务目录的修订人。

◆ 修订服务目录

运维服务部门指定服务目录的修订人，根据接受到的修订需求，给出修订意见，着手修订。

◆ 评审

服务目录修订完毕后，运维服务部门安排人员按照《管理评审程序》组织评审组对修订后的服务目录进行相关会议/邮件评审。

评审通过，则提交相关领导进行审批；

评审不通过，则驳回重新修订。

◆ 审批服务目录

修订后的服务目录通过评审组的评审，则提交运维服务部门部门经理（必要时需提交公司总经理最终审批）进行审批。

◆ 发布服务目录

审批通过后的服务目录，在运维服务部门及相关部门进行发布，并按最新的服务目

录执行。

六. 制度说明

6.1. 通过准则

审核的重点将在于服务产品目录结构清晰、合理、符合服务业务发展战略。满足这些要求，即认为新版服务目录符合要求。

6.2. 过程重要控制点

服务需求的判断：并非所有的服务需求都会引发服务的建立或变更，在新创建的服务和将进行变更的服务中，需要建议一条最核心的需求主线，根据这条需求主线来判断新出现的需求是否会引起服务的建立或变更。

在服务目录的维护中，关注服务变更的数量、服务变更的影响、服务新建的数量、新服务或变更服务是否达到预期结果。

七. 过程测量指标

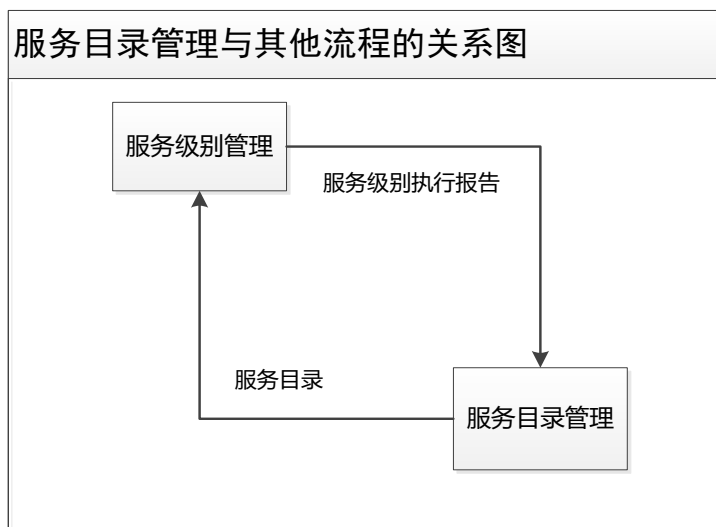
服务目录的准确性和完整性。

服务级别过程负责人负责收集服务目录实施数据并进行分析和度量，并把分析结果编写到《服务级别管理报告》中，主要关注服务目录的准确性和完整性。

其中度量的项目包括：

- 1) 服务目录中记录和管理的服务数目与现实环境中交付的服务数目的比例。
- 2) 服务目录中记录和管理的服务详述与现实环境中交付服务目录详述内容匹配的程度。

八. 服务目录与其它流程的关系



服务级别管理：服务级别管理需要使用服务目录管理的成果——服务目录，来编制每个项目的 SLA。服务目录管理则需要参照服务级别管理的执行情况报告，来分析运维业务的发展变化，据此更新公司的运维服务目录，以适应用户需求的不断变化。

九. 相关文档

- ◆ 《管理评审程序》

十. 相关记录

- ◆ 《运维服务目录评审记录表》
- ◆ 《运维服务目录》