

云南腾电科技有限公司

组织架构与岗位职责 (YNTD-ITSS-0201)

编制人: 谢广胜

编制时间: 2025.01.07

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.01.07

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.01.07



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	谢广胜	2025. 1. 7	赵建中	2025. 1. 7	陆涛	2025. 1. 7	首次发布

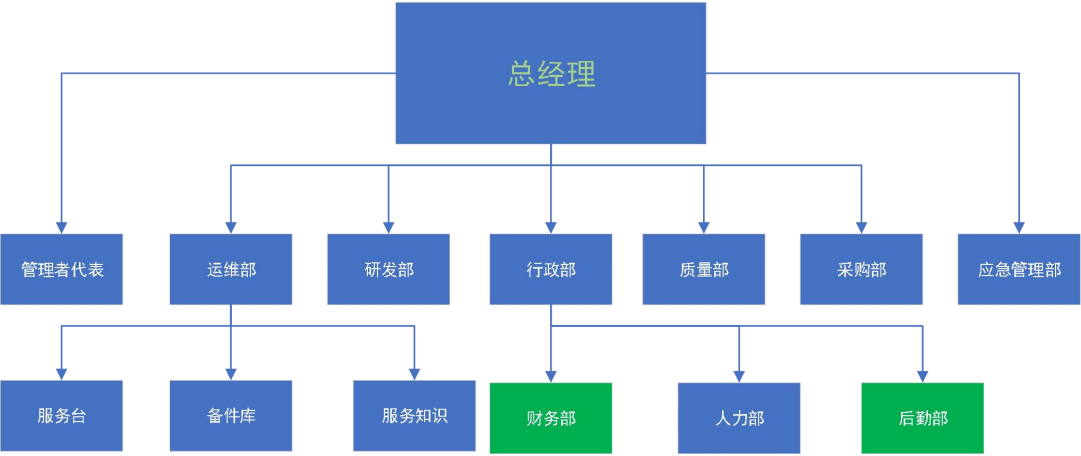
1. 目的

为了更有效的支撑 ITSS 体系在公司落地，公司对组织架构进行了设计和调整，本文档旨在明确组织架构及对应的职责。

2. 适用范围

公司关于运维相关的各部门及岗位。

3. 组织架构图



其中蓝色为运维相关部门

4. 部门及职责

4.1. 总经理职责

1. 依据公司发展战略，制定和实施公司中长期的发展战略，提升公司信息技术的应用水平和竞争优势。
2. 负责制订并落实公司各项规章制度、改革方案、改革措施。
3. 负责公司IT系统的整体规划、设计、组建、实施，通过必要的升级、新技术引进或整合等手段，组建实施及维护公司当前的系统，并保持公司系统对业务的有效支持。
4. 主导企业文化建设的基本方向，提出公司组织机构设置方案。
5. 负责公司内部各部门的组织管理，实施在职能权责内的人力资源管理，对公司的经济效益负责，拥有经营指挥权和各种资源分配权。

6. 根据公司整体发展战略，规划并推动实施中长期战略，持续提升公司信息技术应用能力与市场竞争力。
7. 组织制定并推动执行公司各项规章制度、改革方案及相关措施。
8. 全面负责公司IT系统的规划、设计、建设与实施，推动系统升级、技术引进与整合，保障系统持续稳定运行并有效支持业务发展。
9. 引领企业文化建设方向，拟定公司组织机构设置与调整方案。
10. 负责公司内部整体组织管理与各部门协调，在权限范围内实施人力资源管理，对公司经营效益负责，行使经营指挥权与资源分配权。

4.2. 副总经理职责

1. 全面负责项目实施与运维工作，组织制定实施计划与维护计划，组建并管理项目实施团队，监督项目进度与质量，协调解决项目执行中的关键问题，建立并落实维护体系。
2. 负责分管部门的业务管理、工作执行、目标达成与考核，统筹团队建设与跨部门协调，听取分管部门定期工作汇报。
3. 负责内部项目型工作的规范体系建设，协调项目内部沟通，组织实施项目规范管理并开展检查与考核；监督项目实施与维护工作的落实；协调客户服务资源，推动客户问题解决。
4. 及时掌握项目实施与运维进展情况，定期向总经理汇报并向相关部门通报信息，提出改进建议。
5. 负责编制项目及相关费用预算，报总经理审批后监督执行。
6. 统筹规划应急管理事务，指导运维服务部与质量中心完成应急策划与演练工作。

4.3. 行政部

4.3.1. 人力部

根据公司规划与运维服务能力管理要求，制定并完善人力资源管理制度与体系，确保运维技术人员具备相应的服务研发、实施与支持能力。具体包括：

1. 负责各类岗位的招聘工作；

2. 负责推动健全人事制度及流程;
3. 负责公司人力资源管理;
4. 负责公司全员培训工作的计划与组织;
5. 负责公司全员的福利、劳动关系、档案管理;
6. 负责公司全面绩效管理工作;
7. 制定公司年度人力资源工作计划, 指导并监督各部门推进执行。
8. 根据年度人员规划, 拓展招聘渠道, 规范招聘流程, 落实人才引进。
9. 参与公司组织结构优化, 完善部门职能与岗位设置, 开展职位分析, 编写岗位说明书。
10. 制定人才培养与储备制度, 组织实施年度人才培养相关活动。
11. 编制年度薪酬总额预算, 在总额控制原则下管理各部门薪酬分配。
12. 构建员工福利体系, 负责社会保险、住房公积金等统筹办理, 组织补充医疗保险与员工体检。
13. 建立并实施公司绩效管理体系, 组织开展员工绩效考核, 参与部门级绩效考核工作。
14. 起草劳动合同文本, 规范劳动合同管理流程, 推进劳动用工形式规范化管理。

4.4. 采购部

1. 负责制定公司物资采购计划。
2. 在保障质量目标的前提下, 控制采购与运输成本。
3. 制定与本部门职责相关的管理制度与工作流程。
4. 处理备品备件部门提出的采购申请并实施采购。
5. 负责运维服务部日常所需物资的采购工作。
6. 管理采购合同及供应商资料, 建立并维护供应商信息资源库。
7. 编制各类采购统计报表。
8. 完成上级交办的其他工作。
9. 负责供应商的评估与考核管理。
10. 负责公司和项目的采购工作;
11. 负责公司日常用品的采购工作;

12. 负责运维服务的备品备件管理工作；
13. 掌握市场信息，优化进货渠道，降低采购费用。做好渠道资源的维护，奖励、及时将有关信息反馈给销售部门；
14. 负责采购过程中的退、换货工作和维修；
15. 负责采购合同、档案及各种表单的保管与定期归档工作；

4.5. 运维部

负责公司各项目全生命周期管理，跟踪从立项到验收收款的各环节进展；实施项目过程管控，确保各项目组具备规范的服务管理能力，推动服务管理流程有效落地，涵盖服务级别、服务报告、事件、问题、配置、变更、发布、信息安全、容量、服务可用性与连续性等管理过程；为管理层提供生产经营数据支持，助力管理决策，提升公司内部运营规范性与效率。岗位职责如下：

1. 负责工程项目设计方案；
2. 负责制定工程建设和安全管理制度；
3. 负责工程项目的实施和管理；
4. 负责工程款催收；
5. 负责通信运维项目的实施服务；
6. 负责公司的安全、技术、培训、科研等工作。
7. 负责公司基础设施运维项目的策划、实施、验收等工作，按要求提供通信电源、机房综合布线、动力环境监控、应急通信系统提供运维服务；
8. 负责运维项目定期巡检、故障处理，保障系统安全稳定运行；负责系统硬件报修、更换；负责业务线缆、标识标签制作粘贴；负责故障抢修、反事故演练；
9. 负责运维项目相关文档的编写，负责项目投标文件、服务报告、竣工资料的编写，负责运维系统专业技术资料的实时更新、整理、汇总；
10. 负责所管辖系统的修理改造项目的实施。
11. 负责制定和优化服务交付标准与流程，确保项目输出物、运维服务的交付质量、时效和规范性符合客户要求与公司标准。

12. 负责组织并完成项目及服务的交付验收工作，包括交付物清点、功能验证、性能测试及客户确认，确保项目按期合格交付。
13. 负责运维服务报告的定期编制与交付，向客户及公司管理层汇报服务状态、性能指标、事件处理情况及改进建议，提升服务透明度。
14. 负责客户交付后的回访与满意度调查，收集客户反馈，持续优化服务内容和交付方式，维护并提升客户关系。
15. 负责交付过程中相关知识的沉淀与转移，包括编写交付指南、培训客户关键人员，确保客户能有效使用和维护系统。
16. 负责交付物和成果的版本管理与归档，确保所有交付文档、代码、配置记录等完整、准确且易于追溯。

4.5.1. 服务台

负责服务台的运行与维护，受理来自项目组、客户及运维人员的服务请求，生成记录并跟踪处理进展；开展客户满意度调查、回访与投诉处理，持续反馈并优化服务台流程。

1. 持续优化服务台管理制度，组织服务台人员的培训与考核。
2. 负责服务台日常运作，通过有效方式受理运维服务请求，跟踪处理进度。
3. 处理用户服务突发公众事件，参与用户反馈意见的分析与处理。
4. 配合质量中心收集顾客满意度信息，为服务改进提供依据。
5. 负责日常事件与问题的录入工作。
6. 对现场反馈问题进行分类并分派至相应人员处理。
7. 响应用户服务请求，解答疑问，提供咨询与建议。
8. 对故障处理过程中可能违反服务级别协议的情况进行预警与告警。
9. 负责热情为每一个用户服务，查询电话号码；
10. 负责按照话务管理员要求对号码进行增加、修改；
11. 负责对话务查询系统设备进行巡视，及时排查故障；
12. 负责做好各项工作记录；
13. 及时汇报工作中存在的困难及问题。

4.5.2. 备件库

1. 制定备品备件管理细则与配置标准。
2. 根据运维服务部提出的备件更换申请，进行备件准备与出库。
3. 制定备件库存管理计划，统计紧缺物资并向采购部提出申请。
4. 对采购物资进行入库登记与分类整理，管理备件信息并发布公司备件库存情况。
5. 定期盘点库存，组织技术人员对备件进行检测。
6. 基于出库数量、库存变动及应急事件频率等进行统计分析并提交报告。
7. 负责公司和项目的采购工作；
8. 负责公司日常用品的采购工作；
9. 负责运维服务的备品备件管理工作；
10. 掌握市场信息，优化进货渠道，降低采购费用。做好渠道资源的维护，奖励、及时将有关信息反馈给销售部门；
11. 负责采购过程中的退、换货工作和维修；
12. 负责采购合同、档案及各种表单的保管与定期归档工作；

4.5.3. 服务知识

1. 负责知识的收集、分析、生成与提交。
2. 对知识管理流程提出改进与优化建议。
3. 定期回顾与整理已有知识，进行汇总与分类。
4. 审核知识内容，确保其适用于实际维护且无负面影响。
5. 监督知识质量与深度，更新知识信息，促进知识生成与共享。

4.6. 质量部

从业务需求与运维服务能力管理要求出发，通过制定质量政策与目标、协调资源、明确职责、管理风险及推动持续改进，领导并开展服务能力管理活动。

1. 组织对运维服务能力管理体系（含流程）进行检查与回顾，落实改进措施，提升管理有效性。

2. 定期开展运维服务管理体系内部评审，跟踪记录内审问题，监督改进措施执行。
3. 组织管理评审工作，编制相关计划与报告。
4. 负责组织级客户满意度调查与投诉处理。
5. 统筹公司资质的维护、申报、年审及中期调查等工作，保障业务顺利开展。

4.7. 研发部

1. 主动识别与诊断运维技术瓶颈：通过数据分析、运维团队反馈及技术巡检，主动发现并诊断现有运维体系中的效率瓶颈、潜在风险和技术短板。
2. 负责运维技术解决方案的设计与编制：针对识别出的问题或业务需求，主导设计并编制技术解决方案，包括但不限于架构设计、工具选型、实施路径及成本效益分析。
3. 跟踪并研究运维技术发展趋势：持续跟踪业界先进的运维技术、工具与理念，评估其与公司业务结合的可行性，为技术选型提供决策依据。
4. 转化业务与运维需求为技术需求：准确理解用户业务需求及运维团队的操作性需求，将其转化为清晰、可执行的技术需求与开发任务。
5. 负责运维新产品与工具的评审、规划与开发：负责运维管理平台、自动化工具、监控系统等新产品的立项评审、技术规划及全生命周期研发管理。
6. 制定并执行现有运维产品的演进路线：负责现有运维产品与工具的功能迭代、性能优化及技术升级，制定其长期发展路线与详细的开发计划。
7. 负责核心产品与模块的架构设计：主导关键运维产品或核心模块的技术架构规划、前期设计与评审，确保系统的稳定性、扩展性与可维护性。
8. 开发与维护标准化运维技术资产：负责运维工具、标准化脚本、技术运维手册、部署文档等关键技术资产的开发、维护与版本管理。
9. 为运维团队提供深度技术赋能与支持：为运维团队提供复杂故障的技术攻坚支持、性能优化方案及专项技术培训，提升整体运维技术水平。
10. 建设并培养研发技术团队：负责研发团队的人才梯队建设、能力培养，并组织内外部技术培训与分享。

11. 实施研发部门及人员的绩效管理：制定并实施研发团队的绩效考核方案，评估项目产出与技术贡献，持续提升团队效能。

4.8. 应急管理部

成立由副总担任组长的应急管理部，主要工作成员包括质量部经理和组员。及时处理应急响应事件，为运维服务部提供技术支撑，具体如下：

1. 根据不同类型的突发事件，制定详细的应急预案，确保事件发生时能够快速反应。
2. 定期组织应急演练，提高各部门协作能力和应急反应能力。
3. 应急响应事件结束后，组织对应急响应的评估，总结经验，完善应急预案，提供应急管理能力。
4. 建立信息收集机制，及时获取突发事件的信息，进行分析和研判，为决策提供依据。
5. 及时向客户发布信息，消除客户恐慌情绪，增强客户安全意识。
6. 负责公司电厂通信系统运维项目的策划、实施、验收等工作，按要求提供电站通信光缆、传输设备、通信电源、行政交换机、调度交换机的日常维护及应急处置运维服务；
7. 负责运维项目定期巡检、故障处理，保障系统安全稳定运行；负责系统硬件报修、更换；负责业务线缆、标识标签制作粘贴；负责故障抢修、反事故演练；
8. 负责运维项目相关文档的编写，负责项目投标文件、服务报告、竣工资料的编写，负责运维系统专业技术资料的实时更新、整理、汇总；
9. 负责所管辖系统的修理改造项目的实施