

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

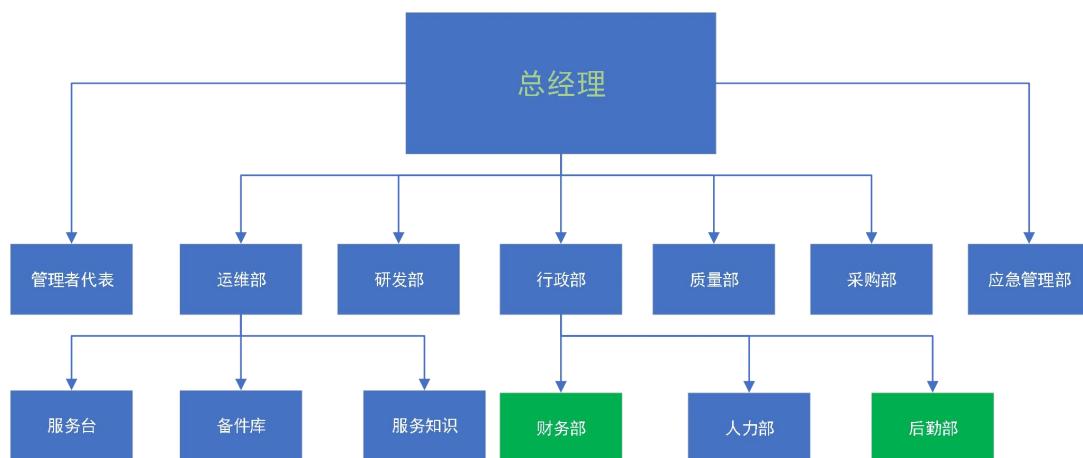
## 1. 目的

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部门的费用预算，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