

云南腾电科技有限公司

岗位职责说明书

(YNTD-ITSS-0509)

编制人: 阮郑

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 | 阮郑 | 2025.1.7 | 赵建中 | 2025.1.7 | 陆涛 | 2025.1.7 | 首次发布 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

1. 运维部

1.1. 运维部

1.1.1. 运维部经理

| 岗位基本信息 | |
|--|---|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 运维部经理 |
| 直接上级: 总经理 | 岗位类别: 管理岗 |
| 工作内容简述 | |
| 根据公司的整体战略及发展要求，组织建立、完善运维管理体系及规章，全面负责运维部的全部工作 | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">负责工程项目设计方案；负责制定工程建设和安全管理制度；负责工程项目的实施和管理；负责工程款催收、负责工程项目的售后服务；负责公司的安全、技术、培训等工作。协调重大障碍的处理工作，负责重大事故的分析；负责组织、协调、配合其他部门的工作；负责部门内部组织管理工作；负责组织、协调、配合其他部门的工作；负责交付管理制度的总体策划负责应急管理制度的总体策划 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 通信工程相关专业本科以上学历 |
| 工作背景 | 从事通信相关工作 10 年以上经验，5 年及以上管理经验。 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">熟悉通信运维服务业务的管理方法和管理流程，能够对通信运维管理体系的设定提供建设性意见；维护管理培训、专业技术培训，取得相关资格认证；熟练使用工作用办公软件和熟悉通信报表数据的含义，具备一定的写作能力；为人正直、工作责任心强，能承受较大的工作压力，很强的团队组织、管理能力，优秀的沟通表达能力；具备在突发事件情况的危机处理能力； |

1.1.2. 项目经理

| 岗位基本信息 | |
|---|--|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 项目经理 |
| 直接上级: 运维部经理 | 岗位类别: 管理岗 |
| 工作内容简述 | |
| 负责运维项目运营管理, 负责项目规划及实施, 保障满足负责项目的客户需求及项目成功交付。 | |
| 岗位职责 | |
| <p>对项目进行规划、对进度实施监控、进行风险管理及需求管理; 监督项目成员的工作, 审批项目成员的各种项目申请;</p> <p>配合质量工作管理部门对不符合项的解决及跟踪, 支持其工作;</p> <p>组织相关技术培训工作, 提高团队专业技能;</p> <p>保持与客户的有效沟通, 正确理解并挖掘客户需求, 为客户提供解决方案;</p> <p>对项目实施中各种不利的情况迅速作出反应, 并着手解决;</p> <p>控制项目实施进程, 具备谈判、决策、组织与协调控制能力;</p> <p>完成其他部门提请办理或协作事项;</p> | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 通信工程相关专业本科以上学历 |
| 工作背景 | 从事通信相关工作 10 年以上经验, 5 年及以上管理经验。 |
| 任职要求 | <p>1、熟悉通信运维服务业务的管理方法和管理流程, 能够对通信运维管理体系的设定提供建设性意见;</p> <p>2、维护管理培训、专业技术培训, 取得相关资格认证;</p> <p>3、熟练使用工作用办公软件和熟悉通信报表数据的含义, 具备一定的写作能力;</p> <p>4、为人正直、工作责任心强, 能承受较大的工作压力, 很强的团队组织、管理能力, 优秀的沟通表达能力;</p> <p>5、具备在突发事件情况的危机处理能力;</p> |
| 其他要求 | |
| 备注 | 有计算机专业学历和高级技术职称者优先 |

1. 1. 3. ERP运维工程师

| 岗位基本信息 | |
|--|--|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: ERP运维工程师 |
| 直接上级: 运维部经理 | 岗位类别: 二线为技术岗, 一线为操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 负责处理ERP系统升级故障, 调研评估、优化改善所运维的系统, 技术手册编写维护。 | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">日常运行、终端用户支持、业务应用支持、业务数据维护、系统巡检、故障处理、技术支持、知识转移、二次开发、系统消缺等二线运维。系统性能调优、数据质量优化提升、高级现场巡检等三线运维。负责对所运维系统进行优化改善服务, 提升系统性能;负责对所运维系统进行调研评估服务, 给出客户改进建议;负责技术手册编写、维护工作;定期检查所维护的系统, 发现隐患及时处理;负责erp系统的交付负责erp系统的紧急事件处理负责erp系统的应急演练实施 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、电子、自动化等相关专业专科以上学历 |
| 工作背景 | 从事信息系统运维、技术支持相关工作2年以上经验 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">具备三年以上SAP项目实践经验, 能独立负责项目实施, 参加过国网公司ERP SAP项目实施, 熟悉FICO模块、工作流平台, 熟悉后台配置、功能开发说明书的编写等。具备较强的ERP业务分析、问题判断和解决等方面的能力。熟悉电力行业的实际业务及相关流程。具备较强的沟通协调、口头表达及文字写作能力。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

1.1.4. 数据库运维工程师

| 岗位基本信息 | |
|---|---|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 数据库运维工程师 |
| 直接上级: 运维部经理 | 岗位类别: 二线为技术岗, 一线为操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 负责处理数据中心平台软件升级故障, 调研评估、优化改善所运维的系统, 技术手册编写维护。 | |
| 岗位职责 | |
| 负责数据中心平台软件 (SYBASE、ETL、WEBLOGIC、ORACLE)、数据管理服务平台、公共数据模型 (SG-CIM)、运监数据中心平台软件 (ETL、OGG、WEBLOGIC、ORACLE)、运监数据资源管理工具、数据中心辅助管控平台、信息应用综合查询分析 (IAS) 等 7 个系统横向数据共享接口等应用模块的终端用户支持、业务应用支持、系统巡检、故障处理、技术支持、安全管理、系统调优、培训服务、运维管理、数据基础运维等, 数据中心紧急紧急情况的处置 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、电子、自动化等相关专业专科以上学历 |
| 工作背景 | 从事信息系统运维、技术支持相关工作2年以上经验 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">参加过国网公司相关业务信息系统实施或运维。具备数据综合治理、公共数据资源池相关等工作经验。具备较强的存储过程和触发器SQL脚本、ETL工作流运维能力。熟悉linux操作系统、oracle数据库、weblogic中间件, 能够处理操作系统和中间件的技术问题和故障。熟悉电力行业的实际业务及相关流程。对工作职责有充分认知, 有很强的工作责任心和组织协调能力。具备较强的沟通协调、口头表达能力, 能够与客户进行良好的沟通。具备很强文字写作与技术能力, 能很好地完成各项服务、信息化项目方案文档。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

1.1.5. 用采运维工程师

| 岗位基本信息 | |
|--|---|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 用采运维工程师 |
| 直接上级: 运维部经理 | 岗位类别: 二线为技术岗, 一线为操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 负责用电信采集项目处理升级故障, 调研评估、优化改善所运维的系统, 技术手册编写维护。 | |
| 岗位职责 | |
| 1. 运维项目统一管理, 协调工作, 并定期向管理人员汇报运维情况; 2. 日常运行、终端用户支持、业务应用支持、业务数据维护、系统巡检、故障处理、技术支持、知识转移、二次开发、系统消缺等二线运维; 3. 系统性能调优、数据质量优化提升、高级现场巡检等三线运维 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机科学与技术相关专业本科以上学历 |
| 工作背景 | 从事过系统集成项目管理 |
| 任职要求 | 1、计算机科学与技术相关专业本科以上学历; 2、接受过系统集成项目管理培训; 3、接触过各种类型的项目、有项目管理经验、有软件开发经验、有系统运维经验; 4、熟练掌握系统集成管理、软件开发以及信息运维的相关知识; 5、有较强团体工作能力、协调管理能力、技术类文件编写能力, 善于沟通、总结。 |
| 其他要求 | |

1.1.6. 基础环境运维工程师

| 岗位基本信息 | |
|--|--|
| 所在部门：运维部 | 岗位名称：基础环境运维工程师 |
| 直接上级：运维部经理 | 岗位类别：二线为技术岗，一线为操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 响应服务请求，接受服务台派发的服务工单并处理相关故障，执行工作流，关闭服务工单。 | |
| 岗位职责 | |
| <p>1、负责公司运维项目实施；</p> <p>2、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；负责业务线缆布放、标识标签制作粘贴；负责故障抢修、反事故演练；</p> <p>3、负责运维项目周报、月报、故障分析报告、专项技术方案等文档的编写，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；</p> <p>4、负责日常电视电话会议值机调试，重大活动会议保障等；</p> <p>5、负责所管辖系统的修理改造项目的实施；</p> <p>6、负责与甲方人员沟通协调；</p> <p>7、公司领导安排的其他工作。</p> <p>8. 负责配合开展交付工作</p> | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、网络等相关专业专科以上学历 |
| 工作背景 | 从事运维工作或技术支持工作1年以上经验 |
| 任职要求 | <p>1、大专学历，通信、计算机、网络相关专业；</p> <p>2、熟练操作Word、Excl、Visio等办公软件；</p> <p>3、具备一定CAD基础；</p> <p>4、具备良好的沟通协调能力和学习能力；</p> <p>5、一年以上相关工作经验，优秀应届毕业生亦可</p> |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

1.1.7. 会议电视运维工程师

| 岗位基本信息 | |
|---|--|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 会议电视运维工程师 |
| 直接上级: 运维部经理 | 岗位类别: 二线为技术岗, 一线为操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 对视频会议系统项目实施及运维, 负责视频会议系统会议保障, 建立完整的视频会议系统文档。 | |
| 岗位职责 | |
| 1、对视频会议系统进行维护; 2、负责视频会议系统项目实施及运维; 3、维护设备: 会议终端. 音视频矩阵. 电视机. 会议话筒等; 4、在日常运维工作中, 及时主动发现问题, 并协调相关人员进行解决, 保证设备使用正常; 5、负责视频会议系统问题解决和支持维护工作; 6、负责视频会议系统会议保障; 7、建立完整的视频会议系统文档。 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、网络等相关专业专科以上学历。 |
| 工作背景 | 从事视频会议系统相关实施及运维 1 年以上经验 |
| 任职要求 | 1、一年以上视频会议系统相关实施及运维经验; 2、有良好的语言表达能力, 沟通能力强; 3、熟悉视频会议系统基本原理, 熟悉相关软件操作, 熟悉视频会议音频设备; 4、熟练使用 Office 办公软件。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

1. 1. 8. 应急通信运维工程师

| 岗位基本信息 | |
|---|---|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 应急通信运维工程师 |
| 直接上级: 运维部经理 | 岗位类别: 二线为技术岗, 一线为操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 响应服务请求, 接受服务台派发的服务工单并处理相关故障, 执行工作流, 关闭服务工单。 | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">1、负责公司运维项目实施;2、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;3、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;4、负责所管辖系统的修理改造项目的实施。5. 负责应急事件的处置6. 负责配合进行应急演练 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、网络等相关专业专科以上学历 |
| 工作背景 | 从事运维工作或技术支持工作 1 年以上经验 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">1、大专学历, 通信、计算机、网络相关专业;2、熟练操作 Word、Excl、Visio 等办公软件;3、具备一定 CAD 基础;4、具备良好的沟通协调能力和学习能力;5、一年以上相关工作经验, 优秀应届毕业生亦可 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

1.1.9. 传输设备运维工程师

| 岗位基本信息 | |
|---|---|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 传输设备运维工程师 |
| 直接上级: 运维部经理 | 岗位类别: 二线为技术岗, 一线为操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 响应服务请求, 接受服务台派发的服务工单并处理相关故障, 执行工作流, 关闭服务工单。 | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">负责全区传输设备的日常维护;负责互联互通传输系统的日常维护;负责同步网的日常维护;负责综合网管的动态管理负责传输机房的日常管理和施工管理;负责传输网络管理系统的日常维护;有计划的安排值班、运维人员进行技术培训、业务学习, 不断提高业务水平及工作能力;负责传输设备运维负责卫星通信车的日常维护和检修;负责组织设备割接, 做好割接完工报告及资料更新;组织制定设备应急保障预案, 并根据预案组织相应的演练, 及时对预案进行修改和完善;在突发事件及自然灾害情况下及时启动应急预案, 同时增加巡检力度保证网络安全;负责机房内标准化工作, 对不合格项进行及时整改;负责传输设备版本升级 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、网络等相关专业专科以上学历 |
| 工作背景 | 从事运维工作或技术支持工作1年以上经验 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">大专学历, 通信、计算机、网络相关专业;熟悉主流传输设备工作原理及故障处理;具备良好的沟通协调能力和学习能力;一年以上相关工作经验, 优秀应届毕业生亦可 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

1.1.10. 巡检工程师/技术支持工程师

| 岗位基本信息 | |
|---|---|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 巡检工程师/技术支持工程师 |
| 直接上级: 运维部经理 | 岗位类别: 二线为技术岗, 一线为操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 负责对各类网络、动力及基础设施进行定期与专项巡检, 主动发现并上报潜在隐患, 执行标准化巡检流程, 生成并提交巡检报告。 | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">1. 负责执行传输、数据、动力及机房环境的周期性现场巡检;2. 负责按照规程对设备运行状态、性能指标进行记录与初步分析;3. 负责巡检中发现的一般性问题处理与简单维护操作;4. 负责管理巡检工具、仪表, 并确保其完好有效;5. 负责填写、整理并归档巡检记录与报告;6. 负责在巡检过程中发现重大隐患或故障时, 按规定流程第一时间上报;7. 参与制定与优化巡检作业计划、巡检路线及检查标准;8. 参与应急预案演练, 熟悉应急巡检流程;9. 负责保持巡检区域的环境整洁与标准化;10. 完成上级交办的其他专项或临时巡检任务。 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、网络等相关专业专科以上学历 |
| 工作背景 | 具备通信或网络设备维护、监控或相关现场工作经验者优先 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">1. 了解主流通信设备、动力设备的基本工作原理;2. 能熟练使用万用表、光功率计等常用巡检仪表;3. 工作细致认真, 责任心强, 具备良好的安全意识和纪律性;4. 能适应按计划进行的夜间、节假日巡检及必要的加班;5. 具备基础文档撰写能力;6. 应届毕业生或有一年以上相关经验者均可。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

1.2. 服务台

1. 2. 1. 服务台经理

| 岗位基本信息 | |
|---|--|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 服务台经理 |
| 直接上级: 运维部经理 | 岗位类别: 管理岗 |
| 工作内容简述 | |
| 全面负责服务台的日常运营与管理，确保服务请求、事件和问题得到及时、高效的处理，监督服务级别协议（SLA）的达成，持续改进服务流程与用户体验。 | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">负责服务台的日常运营、团队建设及人员排班管理；负责监控、分配并跟踪服务台接收的所有服务请求与事件，确保SLA达标；负责建立、完善并推广服务台工作流程与知识库；负责处理或升级重大及复杂事件，协调资源直至解决；定期分析服务台数据，编制运营报告，提出服务改进建议；负责组织服务台人员的技能培训与绩效考核，提升团队整体能力；作为对外统一接口，管理与业务部门的沟通，收集并反馈用户需求；负责服务台所用工具系统（如ITSM平台）的需求提报与日常维护管理 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、电子、自动化等相关专业专科以上学历 |
| 工作背景 | 1年以上项目管理经验、协调、运维服务等工作经验 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">精通IT服务管理（ITSM）流程，持有ITIL等相关认证者优先；具备出色的沟通协调能力、团队领导力和客户服务意识；具备较强的数据分析、报告撰写和流程优化能力；能承受工作压力，善于处理紧急和多方协调事务；熟悉主流ITSM工具及办公软件的使用。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

1.2.2. 服务台专员

| 岗位基本信息 | |
|--|--|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 服务台专员 |
| 直接上级: 服务台经理 | 岗位类别: 操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 运维服务工单接收、技术支持、派发、跟踪、督促、回访。 | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">1、处理用户提出的相关事项；2、协调运维服务人员；3、记录并跟踪事件和用户意见；4、及时通知用户其请求的当前状况和最新进展；5、对用户请求从提出直至终止和验证的整个过程进行管理；6、根据用户的反馈发现系统运作中产生的问题；7、确认事件的解决情况并关闭；8、负责客户回访、电话调研等工作；9、用户投诉受理； | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、电子、自动化等相关专业专科以上学历 |
| 工作背景 | 1年以上客服、协调、运维服务等工作经验 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">1、了解、掌握公司运维体系相关规范及流程；2、具有良好的语言表达能力和文字组织能力；3、品行端正、性格开朗、思维敏捷、善于沟通和分析；4、了解工单处理流程概念；5、较好的表达能力、协调沟通能力、文字处理能力；6、熟悉应用软件，能够在线解决简单故障者尤佳。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

1.3. 备件库

1.3.1. 备件库经理

| 岗位基本信息 | |
|---|---|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 备件库经理 |
| 直接上级: 运维部经理 | 岗位类别: 管理岗 |
| 工作内容简述 | |
| <p>全面负责公司备件库的规划、运营与管理，通过科学的库存控制与高效的物流调度，确保运维所需备件及时准确供应，同时优化库存成本与周转效率。</p> | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">负责制定并执行备件库的管理制度、工作流程与安全规范。负责备件需求的预测、采购计划的审核与提报，以及供应商的日常协调。负责监控库存状态，优化库存结构，设定并调整安全库存水平，加快库存周转。负责备件的验收、入库、存储、盘点、发放及报废等全生命周期管理。管理备件库团队，包括人员调度、培训、考核及日常工作的监督与指导。负责备件库信息化系统（如WMS）的日常维护与数据准确性管理。定期分析备件使用数据与库存成本，编制管理报告，提出降本增效方案。协调与运维、采购、财务等部门的接口工作，保障备件供应链顺畅。组织制定并执行关键备件的应急保障预案。负责库房的6S管理，确保仓储环境符合设备存放要求。 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 物流管理、供应链管理、通信工程或相关专业大专及以上学历。 |
| 工作背景 | 具有三年以上仓储管理、备件管理或供应链相关经验，有团队管理经验者优先 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">熟悉仓储管理（WMS）系统及流程，了解通信/IT设备基本知识者更佳。具备出色的库存规划、数据分析与成本控制能力。具备较强的责任心、组织协调能力和团队管理能力。工作细致严谨，能适应偶尔的紧急领用或盘点加班。具备良好的书面和口头沟通能力。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

1. 3. 2. 备件库专员

| 岗位基本信息 | |
|---|--|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 备件库专员 |
| 直接上级: 备件库经理 | 岗位类别: 操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 在备件库经理的领导下, 具体负责备件的日常收、发、存管理, 执行库存盘点与台账维护, 确保备件出入库准确、高效, 库房环境整洁有序。 | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">执行备件的到货验收、清点、登记与系统入库操作。负责备件的规范上架、存储、日常保养与库位管理。根据领用单, 准确、及时地完成备件的拣选、出库及系统销账。定期执行库存循环盘点与全面盘点, 确保账、物、卡一致。维护备件管理系统的数据准确性, 及时更新库存状态。负责库房的日常6S(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)工作。处理备件返修、送检及报废的具体移交手续。协助备件库经理进行库存数据分析等基础工作。配合完成紧急故障处理的备件领用与协调。完成上级交办的其他相关工作。 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 物流管理、仓储管理或相关专业中专/高中及以上学历。 |
| 工作背景 | 一年以上仓储或库房管理相关工作经验, 有电子、通信类备件管理经验者优先。 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">工作认真细致, 责任心强, 具备良好的纪律性和执行力。能熟练操作WMS、ERP等仓储管理系统及办公软件。具备基本的备件识别与分类能力, 了解通信设备基本知识者更佳。身体健康, 能胜任备件的搬运、整理等体力工作。具备良好的沟通能力和团队协作精神。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

1.4. 服务知识

1. 4. 1. 服务知识专员

| 岗位基本信息 | |
|---|--|
| 所在部门: 运维部 | 岗位名称: 服务知识专员 |
| 直接上级: 运维部经理 | 岗位类别: 操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| <p>负责运维服务知识库的规划、建设与持续运营，通过系统地收集、整理、验证和发布知识文档，赋能一线团队，提升故障解决效率与客户满意度。</p> | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">负责运维服务知识库的架构设计、内容规划与日常维护。系统性地从事件、问题处理记录中挖掘、提炼可复用的解决方案，并将其转化为标准化知识条目。负责组织并协助技术专家进行知识文档的编写、审核与更新。建立并执行知识文档的质量管理流程，确保知识的准确性、有效性与易用性。负责知识库的版本管理、权限控制及定期归档。分析知识库使用数据（如搜索热度、解决率），推动高频、难点知识的优化与补充。策划并组织内部知识分享与培训活动，推广知识库的使用，培育知识共享文化。对接服务台及运维团队，收集知识需求，并推动相关知识的及时产出。探索与引入知识管理相关的最佳实践与工具，提升知识管理效率。完成上级交办的其他与知识管理相关的工作。 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、信息管理或相关专业大专及以上学历 |
| 工作背景 | 具备一年以上IT技术支持、文档编写或知识管理相关经验 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">具备优秀的文档编写与信息整理能力，逻辑清晰，表达严谨。对技术有良好理解力，能快速学习并转化复杂的技术信息。工作积极主动，具备出色的沟通协调能力和团队合作精神。熟练使用知识库系统、Confluence等协作工具及Office办公软件。具备良好的服务意识和持续改进的热情。有ITIL基础知识或服务台工作经验者优先。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

2. 质量部

2.1. 质量部经理

| 岗位基本信息 | |
|--|---|
| 所在部门: 质量部 | 岗位名称: 质量部经理 |
| 直接上级: 总经理 | 岗位类别: 管理岗 |
| 工作内容简述 | |
| <p>全面负责运维服务体系的质量规划、监督与改进工作，通过建立并维护质量管理体系，监控关键服务指标，推动持续改进活动，确保运维服务的稳定性、可靠性与客户满意度持续提升。</p> | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">负责建立、实施、维护和持续改进符合公司战略及行业标准（如ITSS、ISO20000）的运维服务质量管理体系。制定并监督执行服务质量的监控计划，定期评估SLA/KPI达成情况，组织编制质量分析报告。策划并组织实施内部审核、管理评审及接受外部审核，主导不符合项的整改跟踪与验证。负责运维服务全过程的质量监督与过程审计，识别质量风险与改进机会。推动重大事件、问题的根源分析及预防措施（RCA）的落实，跟踪改进效果。建立和维护服务质量度量与分析模型，利用数据驱动质量决策与过程优化。负责组织质量意识培训与质量文化推广，提升全员质量素养。管理与客户或第三方的服务质量沟通，处理重大服务质量投诉与回溯。组织制定并优化服务质量相关的规章制度、流程与标准模板。负责本部门的团队建设、人员培养及日常管理工作。 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、质量管理或相关专业本科及以上学历。 |
| 工作背景 | 五年以上IT运维或技术服务领域工作经验，其中至少三年以上质量管理或过程改进团队管理经验。 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">精通IT服务管理（ITSM）框架及质量管理体系（如ISO9001/20000），持有相关认证者优先。具备出色的体系规划、数据分析、流程优化和风险管理能力。具备较强的领导力、沟通协调能力及跨部门推动能力。原则性强，具备敏锐的质量洞察力和严谨的逻辑思维。熟练使用数据分析及办公软件。 |
| 其他要求 | |

2.2. 质量专员

| 岗位基本信息 | |
|--|---|
| 所在部门: 质量部 | 岗位名称: 质量专员 |
| 直接上级: 质量部经理 | 岗位类别: 操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| <p>负责执行日常质量监督、数据收集与分析、文档管理及内审支持等具体工作，协助维护和运行质量管理体系，确保各项质量活动符合既定标准与流程要求。</p> | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">协助执行服务过程的质量检查与监督，记录不符合项并跟踪整改情况。负责收集、整理和初步分析各类服务质量数据（如SLA/KPI），编制基础质量报表。协助组织和准备内部审核、管理评审及外部认证的相关材料与记录。负责质量管理体系文件、记录的控制、归档与日常维护。参与事件与问题的根源分析（RCA）会议，记录并跟踪预防措施的执行。协助开展质量意识宣传、培训活动的具体实施工作。负责处理日常质量相关沟通与事务性工作，维护质量信息台账。参与流程文档的校对与标准化工作。完成上级交办的其他质量相关支持工作。 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、信息管理或相关专业大专及以上学历 |
| 工作背景 | 具备一年以上IT技术支持、文档编写或知识管理相关经验 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">了解IT服务管理（ITSM）及质量管理体系（如ISO9001/20000）基础知识。工作认真细致，原则性强，具备良好的文档编写和数据处理能力。熟练使用Office办公软件，具备基础的数据分析技能。具备良好的沟通协调能力和团队合作精神。有内审员资格或参与过质量体系认证项目者优先。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

3. 人力部

3.1. 人力部经理

| 岗位基本信息 | |
|--|---|
| 所在部门: 人力部 | 岗位名称: 人力部经理 |
| 直接上级: 总经理 | 岗位类别: 管理岗 |
| 工作内容简述 | |
| 负责总经部日常工作和人力资源管理工作，实现人力资源的优化配置和良性发展。 | |
| 岗位职责 | |
| 1. 制定公司人力资源发展策略； 2. 人事管理，具体包括人员的招聘、入职、培训的计划与组织实施、员工绩效考核与薪资管理； 3. 组织起草、制定、完善公司员工手册及规章制度和工作规范等； 4. 总经部日常工作管理。 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 人力资源或心理学专业大学本科以上学历 |
| 工作背景 | 3年以上人力资源各模块管理经验 |
| 任职要求 | 1、熟练掌握劳资、社保、人事等政策、工作流程； 2、有较强独立工作能力、文字写作能力，能起草、制定相应的管理制度，拟写总结材料； 3、熟悉人力资源管理各项实务的操作流程，熟悉国家各项劳动人事法规政策，并能实际操作运用； 4、具有良好的职业道德，踏实稳重，工作细心，责任心强，有较强的沟通、协调能力，有团队协作精神； 5、有较强的协作、沟通能力，保持良好的对内、对外关系。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

3.2. 人力专员

| 岗位基本信息 | |
|--|---|
| 所在部门: 人力部 | 岗位名称: 人力专员 |
| 直接上级: 人力部经理 | 岗位类别: 操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 负责总经部的人事工作，包括人员招聘、绩效考核、储备、培训、技能等工作。 | |
| 岗位职责 | |
| <p>1、负责公司人员劳动关系管理和人员统计； 2、负责公司各岗位员工招聘管理； 3、负责公司员工薪酬福利管理； 4、负责培训组织和统计工作； 5、负责绩效管理执行工作； 6、负责员工档案管理； 7、考勤管理； 8、负责公文起草和印章管理；</p> | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 工商管理、行政管理等专业大学本科以上学历 |
| 工作背景 | 5年以上管理工作经验 |
| 任职要求 | <p>1. 熟练掌握常见人力资源专业技能等； 2. 熟悉财务成本管理； 3. 熟悉项目管理所需主要技术； 4. 熟悉项目管理与协调。 5. 具有优秀的职业判断能力； 6. 熟练使用办公软件和办公自动化设备。</p> |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

4. 研发部

4.1. 研发部经理

| 岗位基本信息 | |
|--|---|
| 所在部门: 研发部 | 岗位名称: 研发部经理 |
| 直接上级: 总经理 | 岗位类别: 管理岗 |
| 工作内容简述 | |
| <p>负责研发部门管理工作，带领研发部成员完成运维产品，研究与跟踪运维产品的新技术、新方向。</p> | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">1. 全面负责部门工作，负责研发项目的管理和监控；2. 负责部门绩效管理工作；3. 向部门员工传达公司精神，向公司管理层反映部门员工意见、建议；4. 协调部门内部关系，指导并考核本部门员工的工作，提高工作效率；5. 协调本部门与其他部门的关系；6. 负责研发项目管理制度的编制； | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、软件等相关专业本科以上学历 |
| 工作背景 | 8 年以上研发项目管理工作经验，5 年以上大型企业项目开发经验 |
| 任职要求 | <ol style="list-style-type: none">1. 精通计算机多种主流开发语言及大型数据库理论；2. 熟悉能够完成整体产品的策划、设计、部署、开发、测试、实施的能力；3. 熟悉项目管理与协调；4. 了解计算机/软件开发领域发展趋势。5. 掌握主流开发语言；6. 具有优秀的职业判断能力； |
| 其他要求 | |
| 备注 | 有相关领域专业中级以上技术证书者优先，有 IT 管理体系类证书者优先。 |

4.2. 研发工程师（软件研发工程师）

| 岗位基本信息 | |
|--|---|
| 所在部门: 研发部 | 岗位名称: 研发工程师 |
| 直接上级: 研发部经理 | 岗位类别: 技术岗 |
| 工作内容简述 | |
| 负责公司软件的开发和维护工作等。 | |
| 岗位职责 | |
| 1、负责产品的调研、开发、实施及竣工验收交付； 2、按计划完成运维工具类技术研发，不断完善运维工具功能； 3、负责维护运维产品手册； 4、负责运维产品的配置管理； 5、负责信息应用系统的故障处理工作； | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、软件等相关专业本科以上学历 |
| 工作背景 | 从事信息系统运维或软件研发3年以上工作经验 |
| 任职要求 | 1. 3年以上B/S实际项目开发经验，熟悉framework不同版本的区别，c#语法精通，熟练掌握常用类的使用方法，熟练使用多态、反射和委托； 2. 熟悉面向对象的分析与设计方法，熟悉一种以上的主流框架，精通MVC开发模式，熟练掌握WCF技术； 3. 熟悉至少一种主流数据库系统MySQL/SQL Server/Oracle等，熟练运用SQL语言； 4. 需要具备良好的编码规范和编程风格； 5. 具有JavaScript/Ajax实际开发经验，熟悉一种以上主流JS框架Jquery/ExtJS等。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

4.3. 测试工程师

| 岗位基本信息 | |
|--|---|
| 所在部门: 研发部 | 岗位名称: 测试工程师 |
| 直接上级: 研发部经理 | 岗位类别: 技术岗 |
| 工作内容简述 | |
| 负责执行日常质量监督、数据收集与分析、文档管理及内审支持等具体工作，协助维护和运行质量管理体系，确保各项质量活动符合既定标准与流程要求。 | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">协助执行服务过程的质量检查与监督，记录不符合项并跟踪整改情况。负责收集、整理和初步分析各类服务质量数据（如SLA/KPI），编制基础质量报表。协助组织和准备内部审核、管理评审及外部认证的相关材料与记录。负责质量管理体系文件、记录的控制、归档与日常维护。参与事件与问题的根源分析（RCA）会议，记录并跟踪预防措施的执行。协助开展质量意识宣传、培训活动的具体实施工作。负责处理日常质量相关沟通与事务性工作，维护质量信息台账。参与流程文档的校对与标准化工作。完成上级交办的其他质量相关支持工作。 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 计算机、通信、软件等相关专业本科以上学历 |
| 工作背景 | 一年以上IT运维、技术支持或质量相关岗位工作经验 |
| 任职要求 | 了解IT服务管理（ITSM）及质量管理体系（如ISO9001/20000）基础知识。 工作认真细致，原则性强，具备良好的文档编写和数据处理能力。 熟练使用Office办公软件，具备基础的数据分析技能。 具备良好的沟通协调能力和团队合作精神。 有内审员资格或参与过质量体系认证项目者优先。 |
| 其他要求 | |
| 备注 | |

5. 采购部

5.1. 采购部经理

| 岗位基本信息 | |
|---|----------------------------------|
| 所在部门: 采购部 | 岗位名称: 采购部经理 |
| 直接上级: 总经理 | 岗位类别: 管理岗 |
| 工作内容简述 | |
| 全面负责公司采购策略的制定与执行，管理供应商资源与采购全过程，通过有效的成本控制、合规管理及供应链优化，保障公司物资与服务的及时、优质供应，支持业务运营与发展。 | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none">制定并实施公司采购战略、政策、流程与制度，确保采购活动合规、高效。负责供应商全生命周期管理，包括开发、评审、绩效考核及关系维护，构建稳定优质的供应商体系。主导重要物资、设备及服务的采购谈判、合同签订与执行，有效控制采购成本与质量风险。组织审核各部门采购需求与计划，统筹制定并执行采购预算，监控预算执行情况。负责采购团队的日常管理、工作指导、绩效考核与专业能力建设。监控市场行情与供应链动态，进行采购成本分析与预测，提供决策支持。管理与协调采购过程中的重大异常、争议及违约问题，保障采购活动顺利进行。确保采购活动符合国家法律法规、公司内控及审计要求，防范采购风险。推动采购流程的数字化、信息化建设，提升采购效率与透明度。协同仓储、财务、运维等相关部门，优化从采购到支付（P2P）的整体流程。 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 供应链管理、工商管理、经济、法律或相关专业本科及以上学历 |
| 工作背景 | 五年以上采购管理工作经验，具备通信、IT或相关行业采购背景者优先 |

| | |
|------|--|
| 任职要求 | <p>精通采购与供应链管理知识，熟悉《招标投标法》《合同法》等相关法规。</p> <p>具备出色的谈判技巧、成本分析能力、风险管控意识和战略思维。</p> <p>具备较强的领导力、组织协调能力、人际沟通与商务谈判能力。</p> <p>原则性强，职业操守良好，能够承受工作压力。</p> <p>熟练使用ERP、SRM等采购管理系统及办公软件。</p> <p>持有CPSM、CIPS等采购专业认证者优先。</p> |
| 其他要求 | |

5.2. 采购专员

| 岗位基本信息 | |
|---|------------------------------|
| 所在部门: 采购部 | 岗位名称: 采购专员 |
| 直接上级: 采购部经理 | 岗位类别: 操作岗 |
| 工作内容简述 | |
| 在采购部经理的指导下，负责执行具体的采购作业流程，包括采购申请处理、询价下单、订单跟踪、供应商对接及票据整理等工作，保障采购任务及时准确地完成。 | |
| 岗位职责 | |
| <ol style="list-style-type: none"> 接收并审核各部门的采购申请，执行采购寻源、询价比价及初步议价工作。 负责采购订单的制作、下达、跟催与交付确认，确保物资按时到位。 协助采购经理进行供应商日常沟通、资料收集与关系维护。 负责采购合同、订单及相关文件的整理、归档与台账管理。 协助处理到货验收异常、退换货及发票匹配等事宜。 负责采购基础数据的录入与维护，确保ERP或采购系统信息的准确性。 收集并初步整理市场行情、供应商信息及采购数据。 处理采购付款申请的相关票据准备与流程跟进。 严格遵守公司采购制度与流程，确保采购操作的合规性。 完成上级交办的其他采购支持工作。 | |
| 任职条件 | |
| 教育背景 | 供应链管理、工商管理、经济、法律或相关专业本科及以上学历 |
| 工作背景 | 一年以上采购相关工作经验，熟悉采购作业流程 |

| | |
|------|---|
| 任职要求 | <p>了解采购基础知识及相关法律法规。</p> <p>工作认真细致，责任心强，具备良好的沟通协调能力和执行力。</p> <p>具备基本的商务谈判和市场分析意识。</p> <p>熟练使用Office办公软件及ERP等业务系统。</p> <p>具备良好的学习能力和团队协作精神。</p> <p>有成本控制意识，能处理日常采购事务。</p> |
| 其他要求 | |