

云南腾电科技有限公司

过程框架管理制度  
(YNTD-ITSS-0600)

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

## 目录

云南腾电科技有限公司 .....	1
过程框架管理制度 .....	1
( YNTD-ITSS-0600 ) .....	1
文件编制和变更履历 .....	2
1. 目的 .....	4
2. 范围 .....	4
3. 术语与定义 .....	4
4. 过程管理原则 .....	5
5. 组织与职责 .....	5
5.1. 过程管理委员会 .....	5
5.2. 过程管理办公室（PMO） .....	6
5.3. 过程执行部门 .....	6
6. 过程管理框架与核心要求 .....	6
6.1. 过程体系架构 .....	6
6.2. 核心过程管理要求 .....	7
6.3. 支撑过程管理要求 .....	8
6.4. 管理过程管理要求 .....	8
6.4.1. 过程规划 .....	8
6.4.2. 过程监控 .....	8
6.4.3. 过程评审 .....	9
6.4.4. 过程改进 .....	9
7. KPI指标 .....	9

## 1. 目的

本制度依据ITSS《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》（GB/T 28827.1）及公司《信息安全管理程序》《服务可用性和连续性管理制度》等文件，建立统一、规范的运维服务过程管理框架，实现以下目标：

明确运维服务各核心过程的定义、边界及相互关系，形成闭环管理机制，保障服务质量稳定可控；

规范过程管理的目标、流程、职责及考核标准，确保各过程运行符合SLA约定及ITSS认证要求；

促进各专项过程（容量管理、可用性管理等）的协同联动，提升运维服务整体效率与客户满意度；

建立过程持续改进机制，推动运维服务管理体系不断优化，支撑公司业务发展战略。

## 2. 范围

本制度适用于公司所有运维服务项目的全生命周期过程管理，涵盖过程规划、设计、执行、监控、评审及改进的全过程，具体包括：

核心过程：服务级别管理、服务台管理、事件管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理；

支撑过程：容量管理、可用性与连续性管理、信息安全管理、采购管理；

管理过程：过程规划、过程监控、过程评审、过程改进。

本制度约束对象包括运维部、质量部、人力部、研发部及所有参与运维服务过程的人员。

## 3. 术语与定义

术语	定义
过程管理	对运维服务各过程进行规划、设计、执行、监控、评审及改进的全流程管理活动，确保过程目标达成

核心过程	直接支撑运维服务交付，保障服务质量与客户需求满足的关键过程集合
支撑过程	为核心过程提供资源、技术、安全等保障，确保核心过程高效运行的辅助过程
过程资产	过程运行中形成的各类文档、记录、数据及经验总结，为过程改进提供支撑的无形资产
过程指标	衡量过程运行效果的量化或定性指标，包括效率指标、质量指标、客户满意度指标等

## 4. 过程管理原则

客户导向原则：所有过程设计与运行均以满足客户需求、达成SLA约定为核  
心目标，定期收集客户反馈优化过程；

闭环管理原则：建立“规划-执行-监控-改进”的闭环机制，确保过程问题及时  
发现、有效处置并持续优化；

协同联动原则：明确各过程接口及协同机制，打破部门壁垒，实现核心过程  
与支撑过程的高效衔接；

标准化原则：统一过程术语、流程、记录格式及考核标准，确保过程运行规  
范、可追溯；

持续改进原则：基于过程监控数据、评审结果及行业最佳实践，定期优化过  
程设计与运行机制。

## 5. 组织与职责

### 5.1. 过程管理委员会

由公司管理层、各部门负责人组成，为过程管理的决策机构，职责包括：

审批过程管理框架制度、年度过程规划及重大过程改进方案；

保障过程管理所需的资源（人员、资金、技术工具）；

评审过程管理整体成效，解决过程运行中的重大问题。

## **5.2. 过程管理办公室（PMO）**

设在运维部，为过程管理的日常执行机构，由过程经理牵头，各部门指定过程专员参与，职责包括：

- 制定与更新过程管理框架制度及各专项过程规范；
- 组织编制年度过程规划，协调各部门落实过程目标；
- 开展过程日常监控，收集过程数据，形成过程运行报告；
- 组织过程评审会议，识别过程改进点，推动改进措施落地；
- 管理过程资产，沉淀过程经验，组织过程培训。

## **5.3. 过程执行部门**

运维部：作为核心过程的主要执行部门，负责事件管理、问题管理、配置管理等核心过程的日常运行；

研发部：为过程运行提供技术支撑，参与变更评审、问题排查及过程优化；

服务台：负责服务级别管理、服务台管理，对接客户需求及反馈；

# **6. 过程管理框架与核心要求**

## **6.1. 过程体系架构**

公司运维服务过程管理体系采用“1+3+N”架构，即“1个核心框架+3类过程集合+N项专项规范”，具体如下：

“1个核心框架”：以本制度为核心，明确过程管理的通用要求、原则及组织保障；

“3类过程集合”：核心过程、支撑过程、管理过程，形成完整的过程管理链路；

“N项专项规范”：针对各具体过程（如容量管理、事件管理）制定的专项管理制度，作为本制度的配套文件。

## 6.2. 核心过程管理要求

过程名称	核心目标	关键活动	输出成果
服务级别管理	明确服务需求, 达成服务约定	需求收集、 <b>SLA制定、SLA评审、服务绩效监测</b>	《服务级别协议》《SLA绩效报告》
服务报告管理	明确服务报告内容, 保障系统运行	提供服务报告	《服务报告》
事件管理	快速恢复服务, 减少业务影响	事件分级、应急处置、根源排查、关闭归档	《事件处理报告》《事件统计分析表》
问题管理	消除根本原因, 预防事件复发	问题识别、根本原因分析、解决方案制定、验证关闭	《问题分析报告》《解决方案文档》
配置管理	掌控配置信息, 支撑过程运行	配置识别、 <b>CMDB建立、配置变更控制、配置审计</b>	《配置管理数据库》《配置审计报告》
变更管理	控制变更风险, 保障服务稳定	变更申请、风险评估、变更评审、实施验证	《变更申请表》《变更评审报告》
发布管理	规范发布流程, 确保发布质量	发布计划制定、测试验证、灰度发布、回滚预案	《发布计划》《发布验证报告》

### 6.3. 支撑过程管理要求

过程名称	核心目标	关键联动过 程	核心规范依 据
容量管理	优化资源配置，保障容量供给	服务级别管理、变更管理、采购管理	《容量管理制度》
可用性与连续性管理	保障服务可用，降低中断损失	事件管理、问题管理、配置管理	《服务可用性和连续性管理制度》
信息安全管理	防范安全风险，保护数据资产	所有核心过程及支撑过程	《信息安全管理程序》

### 6.4. 管理过程管理要求

#### 6.4.1. 过程规划

PMO每年第四季度组织各部门开展下一年度过程规划工作，核心内容包括：基于公司战略及客户需求，明确各过程年度目标（如事件平均处置时间缩短10%）；

识别过程资源需求（人员、工具、培训），形成《过程资源需求计划》；

制定过程推广及培训计划，确保相关人员掌握过程要求。

年度过程规划需经过程管理委员会审批后发布实施。

#### 6.4.2. 过程监控

PMO建立常态化过程监控机制，具体要求如下：

监控指标：建立过程指标体系，覆盖各过程效率、质量及客户满意度；

数据收集：各过程专员每周收集过程运行数据，提交PMO汇总；

监控报告：PMO每月形成《过程运行监控报告》，分析指标达成情况及过程偏差。

#### 6. 4. 3. 过程评审

过程评审分为定期评审与临时评审，具体要求：

定期评审：每季度组织一次过程评审会议，由PMO牵头，各部门参与，评审过程目标达成情况、存在问题及改进方向；

临时评审：当出现重大过程失效（如SLA严重不达标）、客户重大投诉或ITSS标准更新时，立即组织临时评审。

评审结果需形成《过程评审报告》，明确改进项及责任部门。

#### 6. 4. 4. 过程改进

基于过程监控数据及评审结果，PMO组织开展过程改进工作，流程如下：

改进识别：通过鱼骨图、5Why等方法分析过程问题根源，识别改进机会；

方案制定：针对改进机会，制定具体改进方案，明确目标、措施、责任人及完成时限；

方案实施：责任部门按方案推进改进工作，PMO跟踪实施进度；

效果验证：实施完成后，PMO通过数据对比验证改进效果，确保达到预期目标；

成果固化：将有效的改进措施纳入过程规范，更新相关制度及流程。

### 7. KPI指标

指标名称	计算方式	目标值	考核周期
过程框架自评估次数	次数，运维项目 过程量化指标 评估次数	≥1	年度