



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

组织架构和职责说明

(TFDL-ITSS-0501)

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

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	2016.12.3	罗喜军	2016.12.23	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

1. 目的.....	1
2. 适用范围.....	1
3. 组织架构图.....	1
4. 岗位架构图.....	1
5. ITSS 体系职责划分	2
6. 部门工作职责.....	2
6.1. 通信部.....	2
6.1.1 应急通信运维组	2
6.1.2. 基础环境运维组.....	3
6.1.3 传输设备运维组	3
6.1.4 会议电视运维组.....	4
6.2. 信息部.....	5
6.2.1. 用采运维组.....	5
6.2.2 桌面运维组	5
6.2.3 运行监控组	5
6.2.4. ERP 系统运维组	6
6.2.5. 数据库运维组.....	6
6.2.6. 客服中心组（服务台）	6



6.3. 研发部.....	7
6.4. 总经理工作部（简称总经部）.....	7
6.5. 综合管理部.....	7
6.5.1. 综合管理部质量管理组.....	8
6.5.2. 综合管理部物资管理组.....	8
6.6. 营销部.....	9



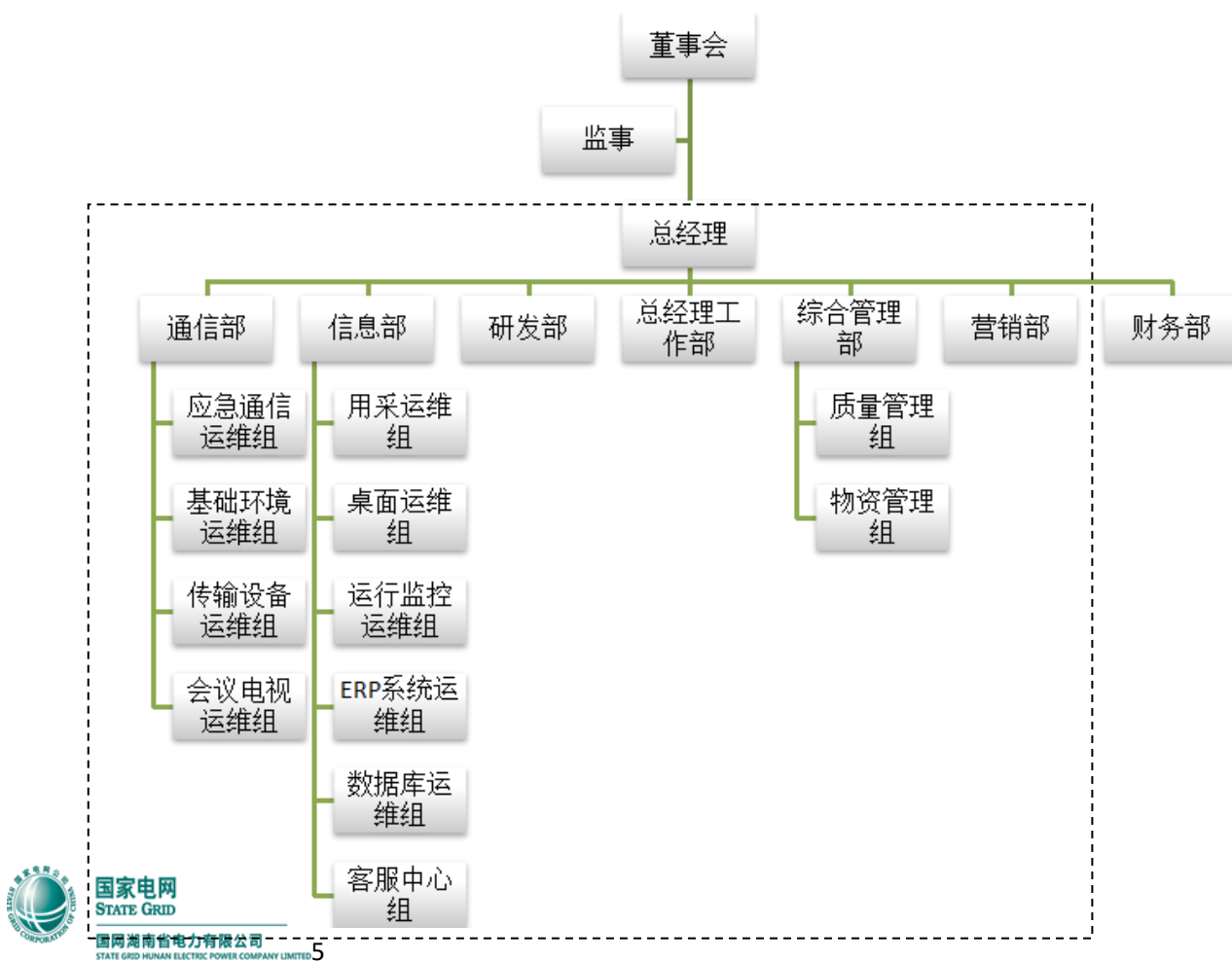
1. 目的

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。

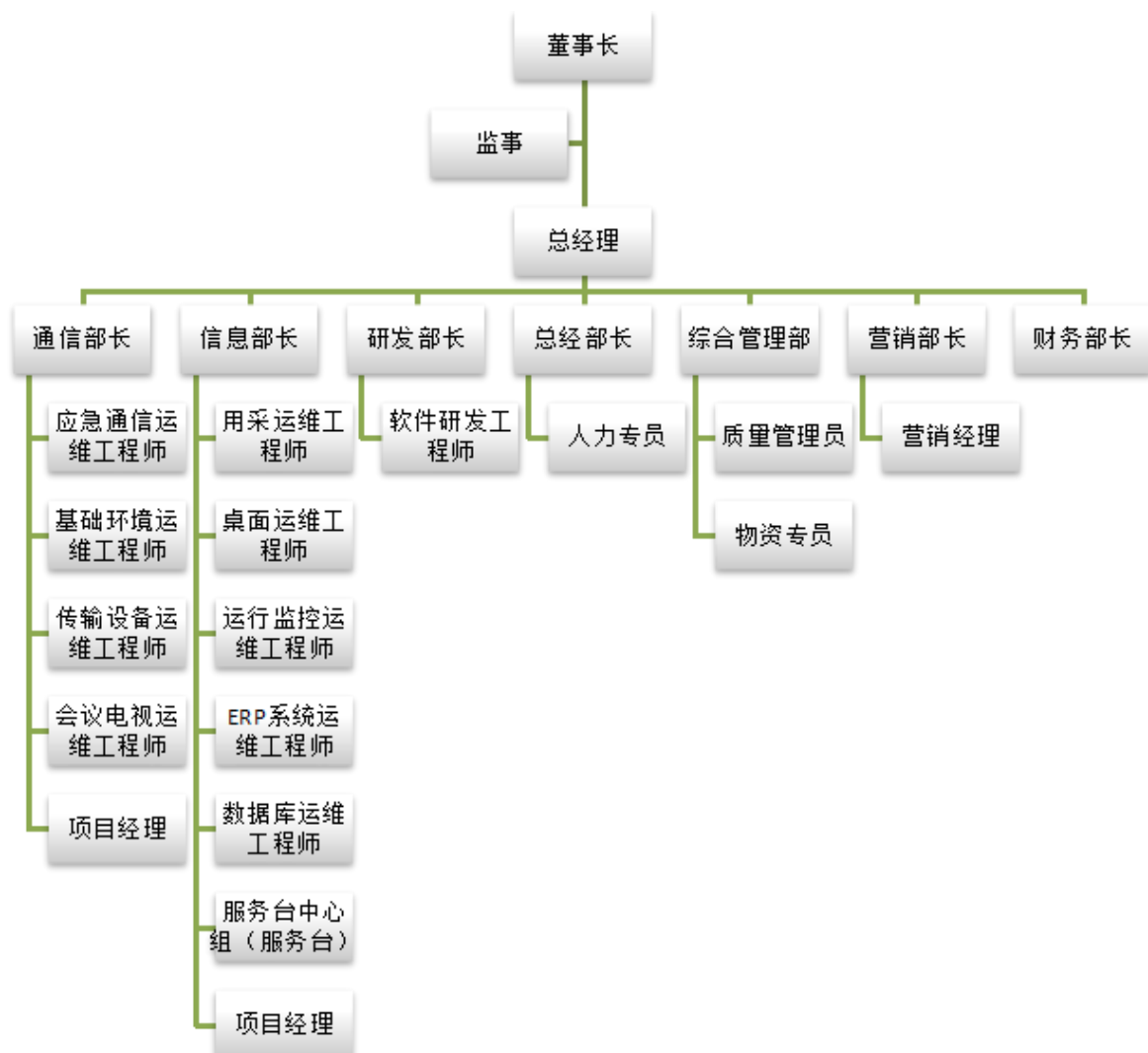
2. 适用范围

公司关于运维相关的各部门及岗位。

3. 组织架构图（虚线内为 ITSS 体系覆盖部门）



4. 岗位架构



5. ITSS 体系职责划分

运维能力建设内容	标准条款号	责任部门	相关部门
运维体系策划	GB/T 28827.1-2012 5.2 策划	管理层、信息部、通信部、研发部、营销部、综合管理部/总经部	
运维体系实施	GB/T 28827.1-2012 5.3 实施	信息部、通信部、综合管理部（质量）	
运维体系检查	GB/T 28827.1-2012 5.4 检查	综合管理部（质量）	信息部、通信部、总经部
运维体系改进	GB/T 28827.1-2012 5.5 改进	信息部、通信部、综合管理部（质量）	总经部
运维人员管理	GB/T 28827.1-2012 6.2 人员管理 6.3 岗位结构 6.4 知识 6.5 技能 6.6 经验	总经部	信息部、通信部、综合管理部（质量）
运行维护工具	GB/T 28827.1-2012 7.2 运维工具	信息部、通信部	综合管理部（物资）
服务台管理	GB/T 28827.1-2012 7.3 服务台	信息部、通信部	综合管理部（质量）
知识库管理	GB/T 28827.1-2012 7.5 知识库	信息部、通信部	综合管理部（质量）
备品备件库管理	GB/T 28827.1-2012 7.4 备件库	信息部、通信部	营销部、综合管理部（物资）
技术管理	GB/T 28827.1-2012 8.2 技术研发 8.3 与发现问题相关的技术 8.4 与解决问题相关的技术	信息部、通信部、研发部	总经部
服务级别管理	GB/T 28827.1-2012 9.2 服务级别管理	信息部、通信部、营销部	
服务报告管理	GB/T 28827.1-2012 9.3 服务报告	信息部、通信部	
事件管理	GB/T 28827.1-2012	信息部、通信部	

	9.4 事件管理		
问题管理	GB/T 28827.1-2012 9.5 问题管理	信息部、通信部	
配置管理	GB/T 28827.1-2012 9.6 配置管理	信息部、通信部	
变更管理	GB/T 28827.1-2012 9.7 变更管理	信息部、通信部	
发布管理	GB/T 28827.1-2012 9.8 发布管理	信息部、通信部	
信息安全管理	GB/T 28827.1-2012 9.9 信息安全管理	信息部、通信部、综合管理部（质量）	总经部

6. 部门工作职责

6.1.通信部

- 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。

6.1.1 应急通信运维组

- 1) 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；
- 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。

6.1.2. 基础环境运维组

1) 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；

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。

6.1.3 传输设备运维组

1) 负责公司传输设备运维项目的策划、实施、验收等工作，按要求提供微波通信、主网光缆提供运维服务；

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。

6.1.4 会议电视运维组

- 1) 负责会议日常保障；

负责保障日常会议正常召开工作；负责为视屏会议召开提供技术保障、处理各种突发状况；负责会议中镜头切换、终端控制、PPT 及影音的播放。

- 2) 负责会议设备运维；

负责视频会议设备的安全管理；负责维护处理视频会议设备出现的问题，保证设备正常运行。

- 3) 会议值守

负责接听各地市的咨询电话；负责协调解决各地市、二级单位的疑难问题。

- 4) 会议调试

检查会前设备状况，为视频会议召开做好准备；负责调会，保障地市公司正常入会；对视频会议的声音图像进行调试。

- 5) 应急会议保障

负责应急会议室视频会议和早会的正常召开；负责保障应急会议设备正常运行。

- 6) 省公司临时会场组建及施工

负责会场设备安装调试运行；负责会场保障。

- 7) 电视电话会议有关文档管理

负责电视电话会议合同及其他有关资料的收集整理工作；负责电视电话会议合同的签订；负责电视电话会议运维工程收付款。

6.2.信息部

- 1) 负责公司资质管理；
- 2) 负责公司信息项目管理；
- 3) 负责公司的 ERP 运维、MIS 运维、桌面运维和运行监控；
- 4) 负责公司客服工作；
- 5) 负责计算机及有关网络设备维护管理。

6.2.1. 用采运维组

- 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

6.2.2 桌面运维组

- 1) 负责公司终端事件受理、软件安装及配置；
- 2) 桌面终端和打印机故障处理、桌面安全等工作；
- 3) 负责公司网页数据更新及日常维护管理工作。

6.2.3 运行监控组

- 1) 配合主值开展值班工作；
- 2) 负责当值期间信息通信系统的值班监视、业务和申告受理；
- 3) 负责检修计划的执行跟踪和日常巡检、信息报送等工作。

6.2.4. ERP 系统运维组

- 1) 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。
- 2) 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。

6.2.5. 数据库运维组

1) 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。

6.2.6. 客服中心组（服务台）

- 1) 负责热情为每一个用户服务，查询电话号码；
- 2) 负责按照话务管理员要求对号码进行增加、修改；
- 3) 负责对话务查询系统设备进行巡视，及时排查故障；
- 4) 负责做好各项工作记录；
- 4) 及时汇报工作中存在的困难及问题。

6.3. 研发部

- 1) 负责公司承接软件业务的调研、开发、实施；
- 2) 研究与跟踪软件研发的新技术、新方向；
- 3) 负责为运维部门提供技术支持和运维工具的研发；
- 4) 负责收集软件开发的国家、行业技术规范 and 标准；
- 5) 协助资质、软件著作权、专利技术、科技成果等申报工作；

6.4. 总经理工作部

- 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；

6.5. 综合管理部

- 1) 负责提供行政后勤综合服务；负责会议的组织和来客的接待；负责公司工商注册、年检，企业代码证年检；
- 2) 负责公司产品成果和荣誉申报的管理；
- 3) 负责公司的安全生产、安全保卫、保密工作；
- 4) 负责企业文化建设，公司对外宣传的归口管理，公司网站与办公系统的内容更新和维护及运行管理；
- 5) 负责项目的商务流程管控和相关业务合同管理；

6.5.1. 综合管理部质量管理组

- 1) 负责公司内控管理，各类体系建设及过程改进工作；
- 2) 负责各类体系保证工作，确保有效实施；
- 3) 负责每年开展内部审核和管理评审工作，对各类体系运行的有效性不断改进；
- 4) 负责保存内部审核和管理评审的有关记录；
- 5) 负责公司日常质量检查工作；

6.5.2. 综合管理部物资管理组

- 1) 负责公司和项目的采购工作；
- 2) 负责公司日常用品的采购工作；
- 3) 负责运维服务的备品备件管理工作；
- 4) 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；
- 5) 负责采购过程中的退、换货工作和维修；
- 6) 负责采购合同、档案及各种表单的保管与定期归档工作；

6.6.营销部

- 1) 负责战略市场的拓展及客户渠道的统筹管理；
- 2) 负责公司业务销售计划的完成；
- 3) 负责公司业务的开展及业务合同签订；
- 4) 负责公司业务开展所需费用预算；
- 5) 负责公司业务款项的催缴工作；
- 6) 负责公司商务活动、客户关系维护；
- 7) 执行公司销售政策，并根据市场反馈提出合理意见；

负责公司各业务领域，包括运维服务业务的市场开拓，并为客户提供专业服务能力；