

云南腾电科技有限公司

服务知识管理制度
(YNTD-ITSS-0804)

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
服务知识管理制度	1
(YNTD-ITSS-0804)	1
文件编制和变更履历	2
1. 目的	4
2. 适用范围	4
3. 角色和职责	4
4. 服务知识的管理	4
4.1. 服务知识管理的内容	5
4.1.1. 知识的来源	5
4.1.2. 知识类别	5
4.1.3. 知识分析	5
4.1.4. 知识审核	6
4.1.5. 知识发布	6
4.2. 服务知识管理流程	6
4.3. 服务知识内容推进管理	7
4.4. 服务知识安全管理	7
4.5. 服务知识绩效管理	7
5. 服务知识与其他流程的关系	7
5.1. 与问题管理流程的关系	7
5.2. 与事件管理流程的关系	8
5.3. 与变更/发布管理流程的关系	8
5.4. 与配置管理流程的关系	8
6. KPI指标	8
7. 相关记录	8

1. 目的

服务知识管理是提高运维服务企业竞争力的重要手段，服务知识作为知识管理的基石，透过获得、创造、分享、整合、记录、存取、更新、创新等过程，形成永不间断智慧循环，成为部门管理与应用的智慧资本。

为规范公司服务知识管理，鼓励知识创造与传播，提高服务知识使用效率，确保服务知识内容的统一性、规范性、权威性，提升相关知识共享水平，规范服务知识管理流程、明确运维人员在服务知识流程中的职责，制定本制度。

2. 适用范围

本制度适用于公司全体人员。

3. 角色和职责

角色	职责	职责定义
服务知识专员	建立完善的知识管理体系，将知识资源转化为最大的收益，激励员工进行知识积累和共享	积极沟通知识价值以鼓励知识的创建、使用、再使用和分享，建立和造就一个能够促进学习、积累知识和信息共享的环境，使每个人都认识到知识共享的好处；通过识别和利用激励因素来鼓励知识的分享和转移；创造环境、工具和产物以支持知识分享和转移
运维部经理	组织和推动知识管理流程实施和知识审核	组织和推动知识管理流程的实施；对知识管理流程提出改进、优化建议；整理和更新技术资源；对经过知识分析提交的信息进行审核和确认

4. 服务知识的管理

4.1. 服务知识管理的内容

4.1.1. 知识的来源

故障处理报告：运维工程师在给用户处理问题时，针对于问题产生的原因做出的分析，以及解决问题时使用的方法或策略、工具等信息。运维工程师处理完问题以后，书写故障报告，经过运维部经理审核，上传至服务知识相应的目录。

巡检报告：指运维工程师在巡检的过程中，发现的问题或者隐患，经过分析可能在未来给用户带来问题，这类问题或隐患的表现形式、症状、以及将来可能造成的损失等信息。运维工程师不仅要书写巡检报告并及时跟用户沟通，同时要将此信息完整记录并经运维部经理审核后，上传至服务知识相应的目录。

案例：指员工在工作中完成领导下达的任务或某个项目完成后所得到的经验和体会。由该任务的负责人在任务完成后整理成文档并经运维部经理审核后，按要求上传至服务知识相应的目录。

工作成果贡献：指工作的阶段性进度报告或结果报告。该工作的负责人要及时将工作报告交运维部经理审核后上传到服务知识相应的目录。

服务知识专员应充分重视并检查工程师按照上述要求准时完成责任内文档的内容上传。现阶段由运维部经理负责督促员工按时间贡献知识。

4.1.2. 知识类别

服务知识的分类如下表所示：

序号	大类	具体类型
1	各类技术文档	网络设备、主机设备、存储设备、桌面设备、其他硬件设备、基础软件、应用软件等，主要是各类技术的基础知识
2	项目资料库	有关项目的各类文档、事件及故障处理文档、运维工具手册和培训 资料等

4.1.3. 知识分析

运维工程师针对于要提交的知识文档，基于实用性、指导性、有效性、准确

性、可用性的原则进行知识的全面总结与分析，明确知识的重要性及给其它人员带来的价值与效率提升；对于分析结果要形成相应的技术文档，提交运维部经理审核校对。

服务知识内容提交评审条件：

拟提交的服务知识内容需经实际操作验证。

如存在多个解决方案，需先说明具体方案的特点和描述。

服务知识内容的分类按照公司服务目录的类别进行。

4.1.4. 知识审核

运维部经理针对运维工程师提交的技术文档进行审核，需对知识的正确性、可用性、严谨性进行验证，确保按照该文档可用于实际生产且不会产生破坏性副作用。审核通过后，由知识审核人进行最终发布审核，根据知识的实用性、可用范围、影响性等进行分类；审核通过则发布，形成新知识或更新旧知识；审核不通过则返回提交人完善确认，直至审核通过。

4.1.5. 知识发布

服务知识专员针对审核通过的知识，按发布流程纳入服务知识管理平台，记录新知识建立时间、提交人、审核人、审核通过时间及适用范围等信息，并通报至所有相关部门，形成最终技术文档供运维工程师工作中查询使用。

4.2. 服务知识管理流程

知识发布后直接存储到服务知识，供公司技术人员在实际事件处理中参考使用。

运维部经理应根据行业动态、技术更新、业务实际情况等定期维护服务知识，判断知识是否需要更新及是否纳入新知识。服务知识的更新、停用等按管理流程执行。服务知识使用人员均可对知识管理流程及平台提出意见建议，以便运维部经理修改完善。必要时可对相关人员开展服务知识平台培训，促进新知识充分应用，提升服务质量及效率。服务知识管理人员需定期对服务知识进行有效备份，保障技术文档和项目经验的安全。

4.3. 服务知识内容推进管理

通过沉淀、评价、筛选、模块化、宣传、培训考试等方式推动公司服务知识管理工作。

所有运维工程师均可对沉淀的知识发表看法和意见。

运维部经理结合运维工程师的意见及自身经验对知识进行判断并给出评价结果。

运维部经理筛选评价结果，将评价高的知识上报并固化为示范模板知识，公司各部门经理对固化的经典案例和优秀知识条目进行宣传。

公司各部门经理对固化知识整理出题，组织员工开展自我培训和考核。

4.4. 服务知识安全管理

由运维部经理对公司服务知识的阅读、下载、评价等权限进行设置，并通知服务知识专员配置权限。

因人员变化产生权限调整时，应及时通知服务知识专员进行变更。

任何人不得未经授权越权访问服务知识，一经发现将严肃处理。

4.5. 服务知识绩效管理

所有员工必须积极参与服务知识绩效考核，包括知识点评、讨论及培训考试。

每半年根据员工的知识点评记录、参与培训讨论次数及考试成绩等综合评价，作为评优、奖励的参考依据。

累计半年或连续三个月未提交新知识、未参与知识点评及讨论的员工，由公司部门经理进行约谈、考察。

5. 服务知识与其他流程的关系

5.1. 与问题管理流程的关系

问题管理流程中问题的根源诊断信息和解决方案可提交至服务知识成为知识记录，是服务知识的重要输入之一。在问题诊断时，服务知识可提供知识条目匹配，帮助快速定位问题根源及解决方案。

5.2. 与事件管理流程的关系

完整有效的事件记录是问题的主要来源，也是问题识别和分析诊断的重要基础。问题管理通过趋势分析和主动问题分析采取预防措施，有助于降低事件重发率和总数。

5.3. 与变更/发布管理流程的关系

变更管理流程负责控制执行变更，包括由问题管理为解决问题而发出的RFC（变更请求）。

5.4. 与配置管理流程的关系

问题管理流程需从配置管理数据库中查询IT基础架构中硬件、软件、文档及服务等各类配置项信息及其关系，为问题的调查、分析和诊断提供支持。

6. KPI指标

为有效控制流程质量，设置服务知识管理流程KPI指标，通过指标分析实现对流程运行情况的监控和改进，具体指标如下：

指标名称	计算公式	考核要求	考核周期
服务知识录入条数	数量，服务知识录入的数量	≥20条	季度

7. 相关记录

《知识审批表》