

云南腾电科技有限公司

运维服务能力改进管理制度
(YNTD-ITSS-0300)

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
运维服务能力改进管理制度	1
(YNTD-ITSS-0300)	1
文件编制和变更履历	2
1. 目的	4
2. 适用范围	4
3. 职责	4
3.1. 总经理	4
3.2. 质量部	4
3.3. 其他运维部门	4
4. 工作程序	4
4.1. 体系改进策划	4
4.2. 纠正措施	5
4.3. 预防措施	5
4.4. 措施的实施	5
4.5. 实施效果的确认、巩固	6

1. 目的

为指导公司运维管理体系的改进活动，消除出现的不合格和不合格产生的原因，消除潜在不合格的因素，防止其发生，达到持续改进ITSS运维服务管理体系的有效性。

2. 适用范围

适用公司运维管理体系出现的或潜在的不合格而采取的改进措施。

3. 职责

3.1. 总经理

总经理负责改进活动的总体策划，为体系改进提供必要的资源；负责批准公司服务能力管理改进计划。

3.2. 质量部

质量部负责收集改进需求，对所有改进需求进行评估、记录、排定优先顺序并制定改进计划，监督改进活动的实施，跟踪改进绩效。

3.3. 其他运维部门

1. 各责任部门负责各过程执行绩效的度量，收集执行中的问题，对单个过程进行改进并组织实施。
2. 各责任部门负责收集运维实施中发现的问题，提出改进的需求。
3. 当出现或存在潜在的管理问题时，运维相关部门发出相应的纠正预防措施要求，组织纠正预防措施有效性评价及纠正预防；涉及体系文件修订的，执行体系修订流程

4. 工作程序

4.1. 体系改进策划

1. 质量部通过体系运行过程、审核结果、数据分析、纠正和预防措施的实施、管理评审的结果，积极寻找体系持续改进的机会，确定需要实施改进的过程，制定《运维服务能力改进计划》报总经理审核批准后，予以实施。
2. 持续改进采用PDCA方式进行。在制订改进计划时应考虑：
 - (1) 改进项目的目标和总体要求；
 - (2) 分析现有过程的状况确定改进方案；
 - (3) 实施改进并评价改进的效果。
3. 改进的具体操作从纠正或预防两方面进行。

4.2. 纠正措施

1. 对顾客投诉、运维服务过程及运维体系发现的不合格均应制定纠正措施。
2. 责任部门组织人员对出现的问题进行调查，分析问题原因，确定问题的性质和影响面大小，制定相应的纠正措施并负责。纠正措施应与问题造成的影响程度相适应。
3. 对于重大、重复出现的问题的纠正措施由归口管理部门组织相关部门制定，报总经理审批后实施或提交管理评审。
4. 一般性问题的纠正措施由归口管理部门组织制定措施，部门经理审批后执行。

4.3. 预防措施

1. 各部门在日常工作中收集内外部有关运维服务质量的信息数据，应用统计技术进行分析，找出潜在的影响运维服务质量的因素或趋势。收集的信息可包括：顾客或市场反馈信息、项目的验收、测试数据、质量统计数据、供方业绩等。
2. 归口管理部门针对主要原因拟出预防措施方案，预防措施应与潜在问题的影响程度相适应，当涉及到不同部门和人员时应及时进行沟通。预防措施由总经理批准实施，重大的预防措施提交管理评审。

4.4. 措施的实施

1. 措施计划涉及到的人、财、物等资源问题时，部门经理负责落实到位，必要

时向公司总经理提出资源申请，保证措施的正常实施。

2. 措施计划涉及到的责任部门和人员应按计划要求组织实施，并将实施中出现的问题及时反馈到归口部门，必要时报总经理协调。
3. 对运维服务过程中发生的问题的纠正和预防措施实施情况，由归口责任部门进行检查；对体系采取纠正和预防措施及管理评审的改进措施，由质量部进行检查，并协助解决执行中的问题，保证计划按期完成。
4. 纠正措施和预防措施在制订时必须规定措施的完成期限和责任人，措施的实施方案需要细化，便于工作进一步展开。
5. 纠正和预防措施的实施情况记录在《改进计划跟踪表》中，由质量部统一保存。
6. 质量部应该在改进项完成期限1个月之前提醒相关的责任部门，督促其按时完成改进措施。

4.5. 实施效果的确认、巩固

1. 措施在实施一段时间或一定周期后，归口部门负责人对所采取的措施的执行情况及效果进行确认。确保措施得到落实并取得成效。
2. 措施实施完成后，责任部门应及时将纠正和预防措施的制订、实施、检查、确认等情况整理成书面报告，并归档保存。
3. 确认后的措施凡与现行技术文件、管理文件要求不一致时，应对相关的技术文件、管理文件提出修改意见，经批准后组织修订。