
云南腾电科技有限公司

运维服务验收管理制度

(YNTD-ITSS-0410)

编制人: 吴杰

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	吴杰	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
运维服务验收管理制度	1
(YNTD-ITSS-0410)	1
文件编制和变更履历	2
1. 总则	4
1.1. 目的	4
1.2. 适用范围	4
1.3. 原则	4
1.4. 岗位职责	4
1.4.1. 运维部经理	4
1.4.2. 项目经理	4
1.4.3. 质量部	5
1.4.4. 服务台专员	5
1.4.5. 运维工程师	5
2. 引用依据	5
3. 定义与术语	5
3.1. 运维服务验收	5
3.2. 初验	5
3.3. 终验	5
3.4. 服务交付件	6
4. 管理内容与要求	6
4.1. 验收策划	6
4.2. 验收实施流程	6
4.3. 验收结论与输出	8
4.4. 验收后评估与改进	8
5. 附则	8
6. 记录	9

1. 总则

1.1. 目的

为规范公司运维服务的验收管理工作，确保服务交付内容符合既定的质量标准、合同约定及客户要求，有效控制服务交付风险，提升客户满意度，并为服务改进提供输入，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司所有对外提供的运维服务项目的验收活动，包括但不限于周期性运维服务（如年度维保）和一次性技术服务（如系统升级、优化项目）的验收。

1.3. 原则

1. 客观公正：以合同、服务级别协议（SLA）及事实数据为依据，客观评价服务交付成果。
2. 标准明确：验收标准应在服务交付前明确，并得到供需双方的共同认可。
3. 流程规范：遵循既定的验收程序，确保验收过程的规范性和有效性。
4. 闭环管理：对验收中发现的问题进行跟踪处理，直至关闭，形成管理闭环。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 运维部经理

负责审批重大项目的验收报告，并监督验收工作的整体执行。

1.4.2. 项目经理

作为验收工作的具体负责人，组织编制验收方案，协调资源完成验收，并处理验收过程中出现的问题。

1. 4. 3. 质量部

负责监督验收过程的规范性，必要时参与或组织独立的第三方验收评测，并负责验收相关文档的最终归档。

1. 4. 4. 服务台专员

负责在验收环节收集客户的直接反馈，参与客户满意度调查部分的工作。

1. 4. 5. 运维工程师

负责提供验收所需的技术资料、服务记录报告，并配合进行现场演示或测试。

2. 引用依据

1. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
2. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》
3. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》
4. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

3. 定义与术语

3.1. 运维服务验收

指按照事先约定的标准和程序，对运维服务交付成果进行检查、测试和评审，以确认其符合合同及SLA要求并予以确认接收的活动。

3.2. 初验

指在服务交付过程中，对阶段性成果或服务周期过半时进行的初步验收。

3.3. 终验

指在服务周期届满或服务项目全部完成后进行的最终验收。

3.4. 服务交付件

指运维服务过程中产生的、作为服务交付成果一部分的文档或报告，如《项目服务报告》、《运维季度报告》等。

4. 管理内容与要求

4.1. 验收策划

验收计划制定：在服务项目启动或周期性服务开始后，运维主管应制定初步的验收计划，并在服务交付过程中更新完善。该计划应作为《服务质量保证计划》的一部分，明确：

验收节点（如中期验收、最终验收）。

验收依据（合同、SLA、技术方案等）。

验收方法（文档审查、系统演示、性能测试、客户访谈等）。

验收组成员及职责。

验收标准确认：验收标准必须具体、可衡量，通常包括：

服务指标：关键绩效指标（KPI）的达成情况，如系统可用性、事件解决率、平均修复时间等。

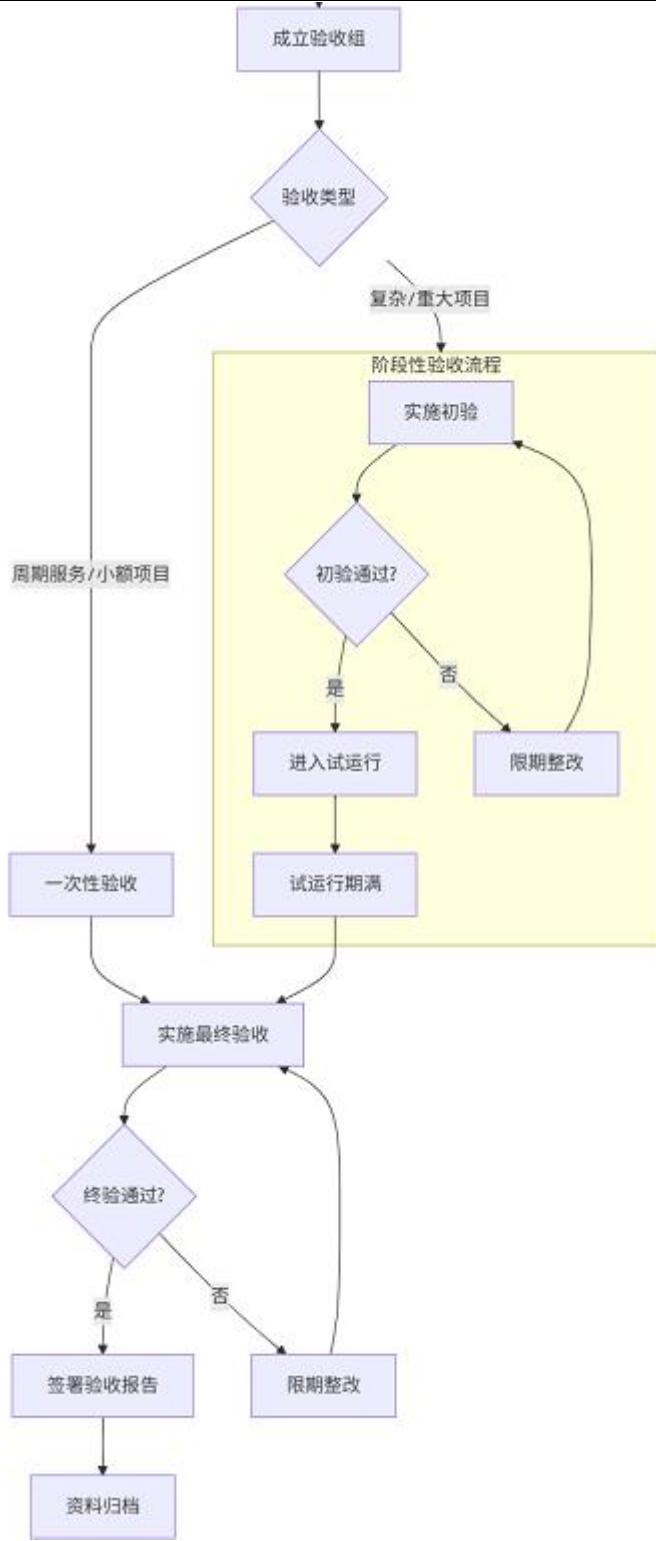
交付物：合同约定的各类服务报告、文档是否齐全、符合规范。

客户满意度：客户对服务过程的整体评价。

4.2. 验收实施流程

验收准备与申请：服务交付满足验收条件后，由运维主管准备齐全的验收材料（如服务报告、记录、自评报告等），并向运维部负责人和质量部提出验收申请。验收流程如图4-1所示。

图4-1 验收流程图



成立验收组: 根据项目规模和重要性, 验收组可由内部成员组成, 或邀请客户代表、第三方专家参与。验收组负责执行具体的验收工作。

验收类型与执行: 如图所示, 验收根据项目性质分路径执行:

一次性验收: 适用于周期较短或金额较小的服务项目。验收组直接依据标准进行完整验收。

阶段性验收（初验+终验）：适用于周期长或复杂的重大项目。初验通过后进入试运行期（通常不少于3个月），试运行期满且问题已解决方可进行终验。

验收方法：验收组需综合运用以下方法：

文档审查：检查服务交付件是否完整、符合规范。

系统演示与功能核实：要求运维团队演示关键服务流程或系统功能。

数据核实与性能测试：核对KPI数据，必要时进行性能抽检。

客户访谈与满意度调查：直接听取客户反馈，作为验收的重要参考。

4.3. 验收结论与输出

验收报告：无论验收通过与否，验收组均需出具正式的《运维服务验收报告》，报告应明确记录验收过程、各项检查结果、综合结论（通过/有条件通过/不通过）以及专家签字意见。

结论处理：

通过验收：标志着服务项正式被接收，可进入结算或续约流程。

有条件通过：对于存在轻微未达标项但不影响整体使用的，可要求责任部门在约定时间内完成整改，并经复核后关闭。

不通过验收：当存在重大缺陷或关键指标未达标时。须立即启动重大不符合项处理程序，运维部须制定整改方案，整改完成后重新申请验收。由此产生的费用和损失由公司承担。

4.4. 验收后评估与改进

项目后评估：对于重大运维服务项目，在通过验收并稳定运行一段时间（如一年）后，运维部可联合质量部组织后评估。评估内容应包括系统运行性能、项目目标达成度、效益及可持续性等方面。

持续改进：验收及后评估过程中收集的所有数据、发现的问题及客户反馈，均应作为管理评审和质量改进活动的输入，用于优化服务交付流程和验收标准本身。

5. 附则

-
1. 本制度最终解释权和修订权归质量部。
 2. 本制度自颁布之日起施行。

6. 记录

1. 《运维服务验收计划》
2. 《运维服务验收报告》
3. 《服务交付件清单》（如《项目服务报告》、《运维季度报告》等）
4. 《客户满意度调查反馈》

所有验收相关记录由质量部统一归档，保存期限不少于服务合同期满后3年。