

云南腾电科技有限公司

岗位职责说明书 (YNTD-ITSS-0509)

编制人: 阮郑

编制时间: 2025.1.7

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.1.7

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.1.7



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	阮郑	2025. 1. 7	赵建中	2025. 1. 7	陆涛	2025. 1. 7	首次发布

1. 运维部

1.1. 运维部

1.1.1. 运维部经理

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：运维部经理
直接上级：总经理	岗位类别：管理岗
工作内容简述	
根据公司的整体战略及发展要求，组织建立、完善运维管理体系及规章，全面负责运维部的全部工作	
岗位职责	
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、负责工程项目的售后服务； 5. 负责公司的安全、技术、培训等工作。 6. 协调重大障碍的处理工作，负责重大事故的分析； 7. 负责组织、协调、配合其他部门的工作； 8. 负责部门内部组织管理工作； 9. 负责组织、协调、配合其他部门的工作； 10. 负责交付管理制度的总体策划 11. 负责应急管理制度的总体策划	
任职条件	
教育背景	通信工程相关专业本科以上学历
工作背景	从事通信相关工作 10 年以上经验，5 年及以上管理经验。
任职要求	1、熟悉通信运维服务业务的管理方法和管理流程，能够对通信运维管理体系的设定提供建设性意见； 2、维护管理培训、专业技术培训，取得相关资格认证； 3、熟练使用工作用办公软件和熟悉通信报表数据的含义，具备一定的写作能力； 4、为人正直、工作责任心强，能承受较大的工作压力，很强的团队组织、管理能力，优秀的沟通表达能力； 5、具备在突发事件情况的危机处理能力；

1.1.2. 项目经理

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：项目经理
直接上级：运维部经理	岗位类别：管理岗
工作内容简述	
负责运维项目运营管理，负责项目规划及实施，保障满足负责项目的客户需求及项目成功交付。	
岗位职责	
<p>对项目进行规划、对进度实施监控、进行风险管理和需求管理；监督项目成员的工作，审批项目成员的各种项目申请；</p> <p>配合质量工作管理部门对不符合项的解决及跟踪，支持其工作；</p> <p>组织相关技术培训工作，提高团队专业技能；</p> <p>保持与客户的有效沟通，正确理解并挖掘客户需求，为客户提供解决方案；</p> <p>对项目实施中各种不利的情况迅速作出反应，并着手解决；</p> <p>控制项目实施进程，具备谈判、决策、组织与协调控制能力；</p> <p>完成其他部门提请办理或协作事项；</p>	
任职条件	
教育背景	通信工程相关专业本科以上学历
工作背景	从事通信相关工作 10 年以上经验，5 年及以上管理经验。
任职要求	<p>1、熟悉通信运维服务业务的管理方法和管理流程，能够对通信运维管理体系的设定提供建设性意见；</p> <p>2、维护管理培训、专业技术培训，取得相关资格认证；</p> <p>3、熟练使用工作用办公软件和熟悉通信报表数据的含义，具备一定的写作能力；</p> <p>4、为人正直、工作责任心强，能承受较大的工作压力，很强的团队组织、管理能力，优秀的沟通表达能力；</p> <p>5、具备在突发事件情况的危机处理能力；</p>
其他要求	
备注	有计算机专业学历和高级技术职称者优先

1.1.3. ERP运维工程师

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：ERP运维工程师
直接上级：运维部经理	岗位类别：二线为技术岗，一线为操作岗
工作内容简述	
负责处理ERP系统升级故障，调研评估、优化改善所运维的系统，技术手册编写维护。	
岗位职责	
<ol style="list-style-type: none">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。3. 负责对所运维系统进行优化改善服务，提升系统性能；4. 负责对所运维系统进行调研评估服务，给出客户改进建议；5. 负责技术手册编写、维护工作；6. 定期检查所维护的系统，发现隐患及时处理；7. 负责erp系统的交付8. 负责erp系统的紧急事件处理9. 负责erp系统的应急演练实施	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、电子、自动化等相关专业专科以上学历
工作背景	从事信息系统运维、技术支持相关工作2年以上经验
任职要求	<ol style="list-style-type: none">1. 具备三年以上SAP项目实践经验，能独立负责项目实施，参加过国网公司ERP SAP项目实施，熟悉FICO模块、工作流平台，熟悉后台配置、功能开发说明书的编写等。2. 具备较强的ERP业务分析、问题判断和解决等方面的能力。3. 熟悉电力行业的实际业务及相关流程。4. 具备较强的沟通协调、口头表达及文字写作能力。
其他要求	
备注	

1.1.4. 数据库运维工程师

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：数据库运维工程师
直接上级：运维部经理	岗位类别：二线为技术岗，一线为操作岗
工作内容简述	
负责处理数据中心平台软件升级故障，调研评估、优化改善所运维的系统， 技术手册编写维护。	
岗位职责	
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，数据中心紧急紧急情况处置	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、电子、自动化等相关专业专科以上学历
工作背景	从事信息系统运维、技术支持相关工作2年以上经验
任职要求	1. 参加过国网公司相关业务信息系统实施或运维。 2. 具备数据综合治理、公共数据资源池相关等工作经验。 3. 具备较强的存储过程和触发器SQL脚本、ETL工作流运维能力。 4. 熟悉linux操作系统、oracle数据库、weblogic 中间件，能够处理操作系统和中间件的技术问题和故障。 5. 熟悉电力行业的实际业务及相关流程。 6. 对工作职责有充分认知，有很强的工作责任心和组织协调能力。 7. 具备较强的沟通协调、口头表达能力，能够与客户进行良好的沟通。 8. 具备很强文字写作与技术能力，能很好地完成各项服务、信息化项目方案文档。
其他要求	
备注	

1.1.5. 用采运维工程师

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：用采运维工程师
直接上级：运维部经理	岗位类别：二线为技术岗，一线为操作岗
工作内容简述	
负责用电信息采集项目处理升级故障，调研评估、优化改善所运维的系统，技术手册编写维护。	
岗位职责	
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	
任职条件	
教育背景	计算机科学与技术相关专业本科以上学历
工作背景	从事过系统集成项目管理
任职要求	1、计算机科学与技术相关专业本科以上学历； 2、接受过系统集成项目管理培训； 3、接触过各种类型的项目、有项目管理经验、有软件开发经验、有系统运维经验； 4、熟练掌握系统集成管理、软件开发以及信息运维的相关知识； 5、有较强团体工作能力、协调管理能力、技术类文件编写能力，善于沟通、总结。
其他要求	

1.1.6. 基础环境运维工程师

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：基础环境运维工程师
直接上级：运维部经理	岗位类别：二线为技术岗，一线为操作岗
工作内容简述	
响应服务请求，接受服务台派发的服务工单并处理相关故障，执行工作流，关闭服务工单。	
岗位职责	
<ul style="list-style-type: none">1、负责公司运维项目实施；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；负责业务线缆布放、标识标签制作粘贴；负责故障抢修、反事故演练；3、负责运维项目周报、月报、故障分析报告、专项技术方案等文档的编写，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、负责日常电视电话会议值机调试，重大活动会议保障等；5、负责所管辖系统的修理改造项目的实施；6、负责与甲方人员沟通协调；7、公司领导安排的其他工作。8. 负责配合开展交付工作	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、网络等相关专业专科以上学历
工作背景	从事运维工作或技术支持工作 1 年以上经验
任职要求	<ul style="list-style-type: none">1、大专学历，通信、计算机、网络相关专业；2、熟练操作 Word、Excl、Visio 等办公软件；3、具备一定CAD基础；4、具备良好的沟通协调能力和学习能力；5、一年以上相关工作经验，优秀应届毕业生亦可
其他要求	
备注	

1.1.7. 会议电视运维工程师

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：会议电视运维工程师
直接上级：运维部经理	岗位类别：二线为技术岗，一线为操作岗
工作内容简述	
对视频会议系统项目实施及运维，负责视频会议系统会议保障，建立完整的视频会议系统文档。	
岗位职责	
1、对视频会议系统进行维护； 2、负责视频会议系统项目实施及运维； 3、维护设备：会议终端. 音视频矩阵. 电视机. 会议话筒等； 4、在日常运维工作中，及时主动发现问题，并协调相关人员进行解决，保证设备使用正常； 5、负责视频会议系统问题解决和支持维护工作； 6、负责视频会议系统会议保障； 7、建立完整的视频会议系统文档。	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、网络等相关专业专科以上学历。
工作背景	从事视频会议系统相关实施及运维 1 年以上经验
任职要求	1、一年以上视频会议系统相关实施及运维经验； 2、有良好的语言表达能力，沟通能力强； 3、熟悉视频会议系统基本原理，熟悉相关软件操作，熟悉视频会议音视频设备； 4、熟练使用 Office 办公软件。
其他要求	
备注	

1.1.8. 应急通信运维工程师

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：应急通信运维工程师
直接上级：运维部经理	岗位类别：二线为技术岗，一线为操作岗
工作内容简述	
响应服务请求，接受服务台派发的服务工单并处理相关故障，执行工作流，关闭服务工单。	
岗位职责	
1、负责公司运维项目实施； 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。 5. 负责应急事件的处置 6. 负责配合进行应急演练	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、网络等相关专业专科以上学历
工作背景	从事运维工作或技术支持工作 1 年以上经验
任职要求	1、大专学历，通信、计算机、网络相关专业； 2、熟练操作 Word、Excl、Visio 等办公软件； 3、具备一定CAD 基础； 4、具备良好的沟通协调能力和学习能力； 5、一年以上相关工作经验，优秀应届毕业生亦可
其他要求	
备注	

1.1.9. 传输设备运维工程师

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：传输设备运维工程师
直接上级：运维部经理	岗位类别：二线为技术岗，一线为操作岗
工作内容简述	
响应服务请求，接受服务台派发的服务工单并处理相关故障，执行 workflows，关闭服务工单。	
岗位职责	
1. 负责全区传输设备的日常维护； 2. 负责互联互通传输系统的日常维护； 3. 负责同步网的日常维护； 4. 负责综合网管的动态管理 5. 负责传输机房的日常管理和施工管理； 6. 负责传输网络管理系统的日常维护； 7. 有计划的安排值班、运维人员进行技术培训、业务学习， 不断提高业务水平及工作能力； 8. 负责传输设备运维 9. 负责卫星通信车的日常维护和检修； 10. 负责组织设备割接，做好割接完工报告及资料更新； 11. 组织制定设备应急保障预案，并根据预案组织相应的演练，及时对预案进行修改和完善； 12. 在突发事件及自然灾害情况下及时启动应急预案，同时增加巡检力度保证网络安全； 13. 负责机房内标准化工作，对不合格项进行及时整改； 14. 负责传输设备版本升级	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、网络等相关专业专科以上学历
工作背景	从事运维工作或技术支持工作 1 年以上经验
任职要求	1、大专学历，通信、计算机、网络相关专业； 2、熟悉主流传输设备工作原理及故障处理； 3、具备良好的沟通协调能力和学习能力； 4、一年以上相关工作经验，优秀应届毕业生亦可
其他要求	
备注	

1.1.10. 巡检工程师/技术支持工程师

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：巡检工程师/技术支持工程师
直接上级：运维部经理	岗位类别：二线为技术岗，一线为操作岗
工作内容简述	
负责各类网络、动力及基础设施进行定期与专项巡检，主动发现并上报潜在隐患，执行标准化巡检流程，生成并提交巡检报告。	
岗位职责	
<ol style="list-style-type: none"> 负责执行传输、数据、动力及机房环境的周期性现场巡检； 负责按照规程对设备运行状态、性能指标进行记录与初步分析； 负责巡检中发现的一般性问题处理与简单维护操作； 负责管理巡检工具、仪表，并确保其完好有效； 负责填写、整理并归档巡检记录与报告； 负责在巡检过程中发现重大隐患或故障时，按规定流程第一时间上报； 参与制定与优化巡检作业计划、巡检路线及检查标准； 参与应急预案演练，熟悉应急巡检流程； 负责保持巡检区域的环境整洁与标准化； 完成上级交办的其他专项或临时巡检任务。 	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、网络等相关专业专科以上学历
工作背景	具备通信或网络设备维护、监控或相关现场工作经验者优先
任职要求	<ol style="list-style-type: none"> 了解主流通信设备、动力设备的基本工作原理； 能熟练使用万用表、光功率计等常用巡检仪表； 工作细致认真，责任心强，具备良好的安全意识和纪律性； 能适应按计划进行的夜间、节假日巡检及必要的加班； 具备基础文档撰写能力； 应届毕业生或有一年以上相关经验者均可。
其他要求	
备注	

1.2. 服务台

1.2.1. 服务台经理

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：服务台经理
直接上级：运维部经理	岗位类别：管理岗
工作内容简述	
全面负责服务台的日常运营与管理，确保服务请求、事件和问题得到及时、高效的处理，监督服务级别协议（SLA）的达成，持续改进服务流程与用户体验。	
岗位职责	
<div>1. 负责服务台的日常运营、团队建设及人员排班管理；</div> <div>2. 负责监控、分配并跟踪服务台接收的所有服务请求与事件，确保SLA达标；</div> <div>3. 负责建立、完善并推广服务台工作流程与知识库；</div> <div>4. 负责处理或升级重大及复杂事件，协调资源直至解决；</div> <div>5. 定期分析服务台数据，编制运营报告，提出服务改进建议；</div> <div>6. 负责组织服务台人员的技能培训与绩效考核，提升团队整体能力；</div> <div>7. 作为对外统一接口，管理与业务部门的沟通，收集并反馈用户需求；</div> <div>8. 负责服务台所用工具系统（如ITSM平台）的需求提报与日常维护管理</div>	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、电子、自动化等相关专业专科以上学历
工作背景	1年以上项目管理经验、协调、运维服务等工作经验
任职要求	<div>1. 精通IT服务管理（ITSM）流程，持有ITIL等相关认证者优先；</div> <div>2. 具备出色的沟通协调能力和团队领导力和客户服务意识；</div> <div>3. 具备较强的数据分析、报告撰写和流程优化能力；</div> <div>4. 能承受工作压力，善于处理紧急和多方协调事务；</div> <div>5. 熟悉主流ITSM工具及办公软件的使用。</div>
其他要求	
备注	

1.2.2. 服务台专员

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：服务台专员
直接上级：服务台经理	岗位类别：操作岗
工作内容简述	
运维服务工单接收、技术支持、派发、跟踪、督促、回访。	
岗位职责	
<ul style="list-style-type: none">1、处理用户提出的相关事项；2、协调运维服务人员；3、记录并跟踪事件和用户意见；4、及时通知用户其请求的当前状况和最新进展；5、对用户请求从提出直至终止和验证的整个过程进行管理；6、根据用户的反馈发现系统运作中产生的问题；7、确认事件的解决情况并关闭；8、负责客户回访、电话调研等工作；9、用户投诉受理；	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、电子、自动化等相关专业专科以上学历
工作背景	1 年以上客服、协调、运维服务等工作经验
任职要求	<ul style="list-style-type: none">1、了解、掌握公司运维体系相关规范及流程；2、具有良好的语言表达能力和文字组织能力；3、品行端正、性格开朗、思维敏捷、善于沟通和分析；4、了解工单处理流程概念；5、较好的表达能力、协调沟通能力、文字处理能力；6、熟悉应用软件，能够在线解决简单故障者尤佳。
其他要求	
备注	

1.3. 备件库

1.3.1. 备件库经理

岗位基本信息	
所在部门： 运维部	岗位名称： 备件库经理
直接上级： 运维部经理	岗位类别： 管理岗
工作内容简述	
全面负责公司备件库的规划、运营与管理，通过科学的库存控制与高效的物流调度，确保运维所需备件及时准确供应，同时优化库存成本与周转效率。	
岗位职责	
<div>1. 负责制定并执行备件库的管理制度、工作流程与安全规范。</div> <div>2. 负责备件需求的预测、采购计划的审核与提报，以及供应商的日常协调。</div> <div>3. 负责监控库存状态，优化库存结构，设定并调整安全库存水平，加快库存周转。</div> <div>4. 负责备件的验收、入库、存储、盘点、发放及报废等全生命周期管理。</div> <div>5. 管理备件库团队，包括人员调度、培训、考核及日常工作的监督与指导。</div> <div>6. 负责备件库信息化系统（如WMS）的日常维护与数据准确性管理。</div> <div>7. 定期分析备件使用数据与库存成本，编制管理报告，提出降本增效方案。</div> <div>8. 协调与运维、采购、财务等部门的接口工作，保障备件供应链顺畅。</div> <div>9. 组织制定并执行关键备件的应急保障预案。</div> <div>10. 负责库房的6S管理，确保仓储环境符合设备存放要求。</div>	
任职条件	
教育背景	物流管理、供应链管理、通信工程或相关专业大专及以上学历。
工作背景	具有三年以上仓储管理、备件管理或供应链相关经验，有团队管理经验者优先
任职要求	<div>1. 熟悉仓储管理（WMS）系统及流程，了解通信/IT设备基本知识者更佳。</div> <div>2. 具备出色的库存规划、数据分析与成本控制能力。</div> <div>3. 具备较强的责任心、组织协调能力和团队管理能力。</div> <div>4. 工作细致严谨，能适应偶尔的紧急领用或盘点加班。</div> <div>5. 具备良好的书面和口头沟通能力。</div>
其他要求	
备注	

1.3.2. 备件库专员

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：备件库专员
直接上级：备件库经理	岗位类别：操作岗
工作内容简述	
在备件库经理的领导下，具体负责备件的日常收、发、存管理，执行库存盘点与台账维护，确保备件出入库准确、高效，库房环境整洁有序。	
岗位职责	
<ol style="list-style-type: none">1. 执行备件的到货验收、清点、登记与系统入库操作。2. 负责备件的规范上架、存储、日常保养与库位管理。3. 根据领用单，准确、及时地完成备件的拣选、出库及系统销账。4. 定期执行库存循环盘点与全面盘点，确保账、物、卡一致。5. 维护备件管理系统的数据准确性，及时更新库存状态。6. 负责库房的日常6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）工作。7. 处理备件返修、送检及报废的具体移交手续。8. 协助备件库经理进行库存数据分析等基础工作。9. 配合完成紧急故障处理的备件领用与协调。10. 完成上级交办的其他相关工作。	
任职条件	
教育背景	物流管理、仓储管理或相关专业中专/高中及以上学历。
工作背景	一年以上仓储或库房管理相关工作经验，有电子、通信类备件管理经验者优先。
任职要求	<ol style="list-style-type: none">1. 工作认真细致，责任心强，具备良好的纪律性和执行力。2. 能熟练操作WMS、ERP等仓储管理系统及办公软件。3. 具备基本的备件识别与分类能力，了解通信设备基本知识者更佳。4. 身体健康，能胜任备件的搬运、整理等体力工作。5. 具备良好的沟通能力和团队协作精神。
其他要求	
备注	

1.4. 服务知识

1.4.1. 服务知识专员

岗位基本信息	
所在部门：运维部	岗位名称：服务知识专员
直接上级：运维部经理	岗位类别：操作岗
工作内容简述	
负责运维服务知识库的规划、建设与持续运营，通过系统地收集、整理、验证和发布知识文档，赋能一线团队，提升故障解决效率与客户满意度。	
岗位职责	
<div>1. 负责运维服务知识库的架构设计、内容规划与日常维护。</div> <div>2. 系统性地从事件、问题处理记录中挖掘、提炼可复用的解决方案，并将其转化为标准化知识条目。</div> <div>3. 负责组织并协助技术专家进行知识文档的编写、审核与更新。</div> <div>4. 建立并执行知识文档的质量管理流程，确保知识的准确性、有效性与易用性。</div> <div>5. 负责知识库的版本管理、权限控制及定期归档。</div> <div>6. 分析知识库使用数据（如搜索热度、解决率），推动高频、难点知识的优化与补充。</div> <div>7. 策划并组织内部知识分享与培训活动，推广知识库的使用，培育知识共享文化。</div> <div>8. 对接服务台及运维团队，收集知识需求，并推动相关知识的及时产出。</div> <div>9. 探索与引入知识管理相关的最佳实践与工具，提升知识管理效率。</div> <div>10. 完成上级交办的其他与知识管理相关的工作。</div>	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、信息管理或相关专业大专及以上学历
工作背景	具备一年以上IT技术支持、文档编写或知识管理相关经验
任职要求	<div>1. 具备优秀的文档编写与信息整理能力，逻辑清晰，表达严谨。</div> <div>2. 对技术有良好理解力，能快速学习并转化复杂的技术信息。</div> <div>3. 工作积极主动，具备出色的沟通协调能力和团队合作精神。</div> <div>4. 熟练使用知识库系统、Confluence等协作工具及Office办公软件。</div> <div>5. 具备良好的服务意识和持续改进的热情。</div> <div>6. 有ITIL基础知识或服务台工作经验者优先。</div>
其他要求	
备注	

2. 质量部

2.1. 质量部经理

岗位基本信息	
所在部门：质量部	岗位名称：质量部经理
直接上级：总经理	岗位类别：管理岗
工作内容简述	
全面负责运维服务体系的质量规划、监督与改进工作，通过建立并维护质量管理体系，监控关键服务指标，推动持续改进活动，确保运维服务的稳定性、可靠性与客户满意度持续提升。	
岗位职责	
<div>1. 负责建立、实施、维护和持续改进符合公司战略及行业标准（如ITSS、ISO20000）的运维服务质量管理体系。</div> <div>2. 制定并监督执行服务质量的监控计划，定期评估SLA/KPI达成情况，组织编制质量分析报告。</div> <div>3. 策划并组织实施内部审核、管理评审及接受外部审核，主导不符合项的整改跟踪与验证。</div> <div>4. 负责运维服务全过程的质量监督与过程审计，识别质量风险与改进机会。</div> <div>5. 推动重大事件、问题的根源分析及预防措施（RCA）的落实，跟踪改进效果。</div> <div>6. 建立和维护服务质量度量与分析模型，利用数据驱动质量决策与过程优化。</div> <div>7. 负责组织质量意识培训与质量文化推广，提升全员质量素养。</div> <div>8. 管理与客户或第三方的服务质量沟通，处理重大服务质量投诉与回溯。</div> <div>9. 组织制定并优化服务质量相关的规章制度、流程与标准模板。</div> <div>10. 负责本部门的团队建设、人员培养及日常管理工作。</div>	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、质量管理或相关专业本科及以上学历。
工作背景	五年以上IT运维或技术服务领域工作经验，其中至少三年以上质量管理或过程改进团队管理经验。
任职要求	<div>1. 精通IT服务管理（ITSM）框架及质量管理体系（如ISO9001/20000），持有相关认证者优先。</div> <div>2. 具备出色的体系规划、数据分析、流程优化和风险管理能力。</div> <div>3. 具备较强的领导力、沟通协调能力及跨部门推动能力。</div> <div>4. 原则性强，具备敏锐的质量洞察力和严谨的逻辑思维。</div> <div>5. 熟练使用数据分析及办公软件。</div>
其他要求	

2.2. 质量专员

岗位基本信息	
所在部门：质量部	岗位名称：质量专员
直接上级：质量部经理	岗位类别：操作岗
工作内容简述	
负责执行日常质量监督、数据收集与分析、文档管理及内审支持等具体工作，协助维护和运行质量管理体系，确保各项质量活动符合既定标准与流程要求。	
岗位职责	
<div>1. 协助执行服务过程的质量检查与监督，记录不符合项并跟踪整改情况。</div> <div>2. 负责收集、整理和初步分析各类服务质量数据（如SLA/KPI），编制基础质量报表。</div> <div>3. 协助组织和准备内部审核、管理评审及外部认证的相关材料与记录。</div> <div>4. 负责质量管理体系文件、记录的控制、归档与日常维护。</div> <div>5. 参与事件与问题的根源分析（RCA）会议，记录并跟踪预防措施的执行。</div> <div>6. 协助开展质量意识宣传、培训活动的具体实施工作。</div> <div>7. 负责处理日常质量相关沟通与事务性工作，维护质量信息台账。</div> <div>8. 参与流程文档的校对与标准化工作。</div> <div>9. 完成上级交办的其他质量相关支持工作。</div>	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、信息管理或相关专业大专及以上学历
工作背景	具备一年以上IT技术支持、文档编写或知识管理相关经验
任职要求	<div>6. 了解IT服务管理（ITSM）及质量管理体系（如ISO9001/20000）基础知识。</div> <div>7. 工作认真细致，原则性强，具备良好的文档编写和数据处理能力。</div> <div>8. 熟练使用Office办公软件，具备基础的数据分析技能。</div> <div>9. 具备良好的沟通协调能力和团队合作精神。</div> <div>10. 有内审员资格或参与过质量体系认证项目者优先。</div>
其他要求	
备注	

3. 人力部

3.1. 人力部经理

岗位基本信息	
所在部门：人力部	岗位名称：人力部经理
直接上级：总经理	岗位类别：管理岗
工作内容简述	
负责总经部日常工作和人力资源管理工作，实现人力资源的优化配置和良性发展。	
岗位职责	
1. 制定公司人力资源发展策略； 2. 人事管理，具体包括人员的招聘、入职、培训的计划与组织实施、员工绩效考核与薪资管理； 3. 组织起草、制定、完善公司员工手册及规章制度和工作规范等； 4. 总经部日常工作管理。	
任职条件	
教育背景	人力资源或心理学专业大学本科以上学历
工作背景	3年以上人力资源各模块管理经验
任职要求	1、熟练掌握劳资、社保、人事等政策、工作流程； 2、有较强独立工作能力、文字写作能力，能起草、制定相应的管理制度，拟写总结材料； 3、熟悉人力资源管理各项实务的操作流程，熟悉国家各项劳动人事法规政策，并能实际操作运用； 4、具有良好的职业道德，踏实稳重，工作细心，责任心强，有较强的沟通、协调能力，有团队协作精神； 5、有较强的协作、沟通能力，保持良好的对内、对外关系。
其他要求	
备注	

3.2. 人力专员

岗位基本信息	
所在部门：人力部	岗位名称： 人力专员
直接上级：人力部经理	岗位类别： 操作岗
工作内容简述	
负责总经部的人事工作，包括人员招聘、绩效考核、储备、培训、技能等工作。	
岗位职责	
1、负责公司人员劳动关系管理和人员统计； 2、负责公司各岗位员工招聘管理； 3、负责公司员工薪酬福利管理； 4、负责培训组织和统计工作； 5、负责绩效管理执行工作； 6、负责员工档案管理； 7、考勤管理； 8、负责公文起草和印章管理；	
任职条件	
教育背景	工商管理、行政管理等专业大学本科以上学历
工作背景	5 年以上管理工作经验
任职要求	1. 熟练掌握常见人力资源专业技能等； 2. 熟悉财务成本管理； 3. 熟悉项目管理所需主要技术； 4. 熟悉项目管理与协调。 5. 具有优秀的职业判断能力； 6. 熟练使用办公软件和办公自动化设备。
其他要求	
备注	

4. 研发部

4.1. 研发部经理

岗位基本信息	
所在部门：研发部	岗位名称：研发部经理
直接上级：总经理	岗位类别：管理岗
工作内容简述	
负责研发部门管理工作，带领研发部成员完成运维产品，研究与跟踪运维产品的新技术、新方向。	
岗位职责	
1. 全面负责部门工作，负责研发项目的管理和监控； 2. 负责部门绩效管理工作； 3. 向部门员工传达公司精神，向公司管理层反映部门员工意见、建议； 4. 协调部门内部关系，指导并考核本部门员工的工作，提高工作效率； 5. 协调本部门与其他部门的关系； 6. 负责研发项目管理制度的编制；	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、软件等相关专业本科以上学历
工作背景	8 年以上研发项目管理工作经验，5 年以上大型企业项目开发经验
任职要求	1. 精通计算机多种主流开发语言及大型数据库理论； 2. 熟悉能够完成整体产品的策划、设计、部署、开发、测试、实施的能力； 3. 熟悉项目管理与协调； 4. 了解计算机/软件开发领域发展趋势。 5. 掌握主流开发语言； 6. 具有优秀的职业判断能力；
其他要求	
备注	有相关领域专业中级以上技术证书者优先，有 IT 管理体系类证书者优先。

4.2. 研发工程师（软件研发工程师）

岗位基本信息	
所在部门：研发部	岗位名称：研发工程师
直接上级：研发部经理	岗位类别：技术岗
工作内容简述	
负责公司软件的开发和维护工作等。	
岗位职责	
1、负责产品的调研、开发、实施及竣工验收交付； 2、按计划完成运维工具类技术研发，不断完善运维工具功能； 3、负责维护运维产品手册； 4、负责运维产品的配置管理； 5、负责信息应用系统的故障处理工作；	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、软件等相关专业本科以上学历
工作背景	从事信息系统运维或软件开发3年以上工作经验
任职要求	1. 3年以上B/S实际项目开发经验,熟悉framework不同版本的区别,c#语法精通,熟练掌握常用类的使用 方法,熟练使用多态、反射和委托; 2. 熟悉面向对象的分析与设计方法,熟悉一种以上的主流框架,精通MVC开发模式,熟练掌握WCF技术; 3. 熟悉至少一种主流数据库系统MySQL/SQL Server/Oracle等,熟练运用SQL语言; 4. 需要具备良好的编码规范和编程风格; 5. 具有JavaScript/Ajax实际开发经验,熟悉一种以上主流JS框架Jquery/ExtJS等。
其他要求	
备注	

4.3. 测试工程师

岗位基本信息	
所在部门：研发部	岗位名称：测试工程师
直接上级：研发部经理	岗位类别：技术岗
工作内容简述	
负责执行日常质量监督、数据收集与分析、文档管理及内审支持等具体工作，协助维护和运行质量管理体系，确保各项质量活动符合既定标准与流程要求。	
岗位职责	
<div>1. 协助执行服务过程的质量检查与监督，记录不符合项并跟踪整改情况。</div> <div>2. 负责收集、整理和初步分析各类服务质量数据（如SLA/KPI），编制基础质量报表。</div> <div>3. 协助组织和准备内部审核、管理评审及外部认证的相关材料与记录。</div> <div>4. 负责质量管理体系文件、记录的控制、归档与日常维护。</div> <div>5. 参与事件与问题的根源分析（RCA）会议，记录并跟踪预防措施的执行。</div> <div>6. 协助开展质量意识宣传、培训活动的具体实施工作。</div> <div>7. 负责处理日常质量相关沟通与事务性工作，维护质量信息台账。</div> <div>8. 参与流程文档的校对与标准化工作。</div> <div>9. 完成上级交办的其他质量相关支持工作。</div>	
任职条件	
教育背景	计算机、通信、软件等相关专业本科以上学历
工作背景	一年以上IT运维、技术支持或质量相关岗位工作经验
任职要求	<div>了解IT服务管理（ITSM）及质量管理体系（如ISO9001/20000）基础知识。</div> <div>工作认真细致，原则性强，具备良好的文档编写和数据处理能力。</div> <div>熟练使用Office办公软件，具备基础的数据分析技能。</div> <div>具备良好的沟通协调能力和团队合作精神。</div> <div>有内审员资格或参与过质量体系认证项目者优先。</div>
其他要求	
备注	

5. 采购部

5.1. 采购部经理

岗位基本信息	
所在部门：采购部	岗位名称：采购部经理
直接上级：总经理	岗位类别：管理岗
工作内容简述	
全面负责公司采购策略的制定与执行，管理供应商资源与采购全过程，通过有效的成本控制、合规管理及供应链优化，保障公司物资与服务的及时、优质供应，支持业务运营与发展。	
岗位职责	
<div>1. 制定并实施公司采购战略、政策、流程与制度，确保采购活动合规、高效。</div> <div>2. 负责供应商全生命周期管理，包括开发、评审、绩效考核及关系维护，构建稳定优质的供应商体系。</div> <div>3. 主导重要物资、设备及服务的采购谈判、合同签订与执行，有效控制采购成本与质量风险。</div> <div>4. 组织审核各部门采购需求与计划，统筹制定并执行采购预算，监控预算执行情况。</div> <div>5. 负责采购团队的日常管理、工作指导、绩效考核与专业能力建设。</div> <div>6. 监控市场行情与供应链动态，进行采购成本分析与预测，提供决策支持。</div> <div>7. 管理与协调采购过程中的重大异常、争议及违约问题，保障采购活动顺利进行。</div> <div>8. 确保采购活动符合国家法律法规、公司内控及审计要求，防范采购风险。</div> <div>9. 推动采购流程的数字化、信息化建设，提升采购效率与透明度。</div> <div>10. 协同仓储、财务、运维等相关部门，优化从采购到支付（P2P）的整体流程。</div>	
任职条件	
教育背景	供应链管理、工商管理、经济、法律或相关专业本科及以上学历
工作背景	五年以上采购管理工作经验，具备通信、IT或相关行业采购背景者优先
任职要求	<div>精通采购与供应链管理知识，熟悉《招标投标法》《合同法》等相关法规。</div> <div>具备出色的谈判技巧、成本分析能力、风险管控意识和战略思维。</div> <div>具备较强的领导力、组织协调能力、人际沟通与商务谈判能力。</div> <div>原则性强，职业操守良好，能够承受工作压力。</div> <div>熟练使用ERP、SRM等采购管理系统及办公软件。</div> <div>持有CPSM、CIPS等采购专业认证者优先。</div>
其他要求	

5.2. 采购专员

岗位基本信息	
所在部门：采购部	岗位名称：采购专员
直接上级：采购部经理	岗位类别：操作岗
工作内容简述	
在采购部经理的指导下，负责执行具体的采购作业流程，包括采购申请处理、询价下单、订单跟踪、供应商对接及票据整理等工作，保障采购任务及时准确地完成。	
岗位职责	
<div>1. 接收并审核各部门的采购申请，执行采购寻源、询价比价及初步议价工作。</div> <div>2. 负责采购订单的制作、下达、跟催与交付确认，确保物资按时到位。</div> <div>3. 协助采购经理进行供应商日常沟通、资料收集与关系维护。</div> <div>4. 负责采购合同、订单及相关文件的整理、归档与台账管理。</div> <div>5. 协助处理到货验收异常、退换货及发票匹配等事宜。</div> <div>6. 负责采购基础数据的录入与维护，确保ERP或采购系统信息的准确性。</div> <div>7. 收集并初步整理市场行情、供应商信息及采购数据。</div> <div>8. 处理采购付款申请的相关票据准备与流程跟进。</div> <div>9. 严格遵守公司采购制度与流程，确保采购操作的合规性。</div> <div>10. 完成上级交办的其他采购支持工作。</div>	
任职条件	
教育背景	供应链管理、工商管理、经济、法律或相关专业本科及以上学历
工作背景	一年以上采购相关工作经验，熟悉采购作业流程
任职要求	<div>了解采购基础知识及相关法律法规。</div> <div>工作认真细致，责任心强，具备良好的沟通协调能力和执行力。</div> <div>具备基本的商务谈判和市场分析意识。</div> <div>熟练使用Office办公软件及ERP等业务系统。</div> <div>具备良好的学习能力和团队协作精神。</div> <div>有成本控制意识，能处理日常采购事务。</div>
其他要求	