



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

运维服务能力管理制度

(TFDL-ITSS-0601)

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

文件编制和变更历史记录

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	杨 洁	2023.1.5	吴 艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修 改

目录

1	目的	2
2	适用范围.....	2
3	术语	2
4	角色和职责.....	2
4.1	通信部/信息部.....	2
4.2	运维小组.....	2
4.3	总经理工作部.....	3
4.4	综合管理部质量管理组	3
5	流程图	4
6	具体内容.....	5
6.1	制定年度服务能力管理计划	5
6.2	制定运维服务管理目标度量计划	5
6.3	制定部门工作详细计划	5
6.4	实施能力计划	5
6.5	跟踪检查.....	6
6.6	评估及改进	6
7	相关记录.....	6

1 目的

通过运维服务能力规划活动，满足运维服务业务对人员、技术、资源、过程等要求，为运维服务活动有效实施提供目标和方向，进而保证公司服务能力管理得到持续提升。

2 适用范围

本制度适用于公司运行维护管理体系的能力管理活动。

3 术语

无。

4 角色和职责

4.1 通信部/信息部

- 协调运维服务能力计划活动过程中需要的资源。
- 对年度运维服务能力计划进行审批。

4.2 运维小组

- 负责组织总经理工作部、综合管理部质量管理组等部门进行年度服务能力计划编制。
- 负责年度服务能力计划中相关工作的执行。

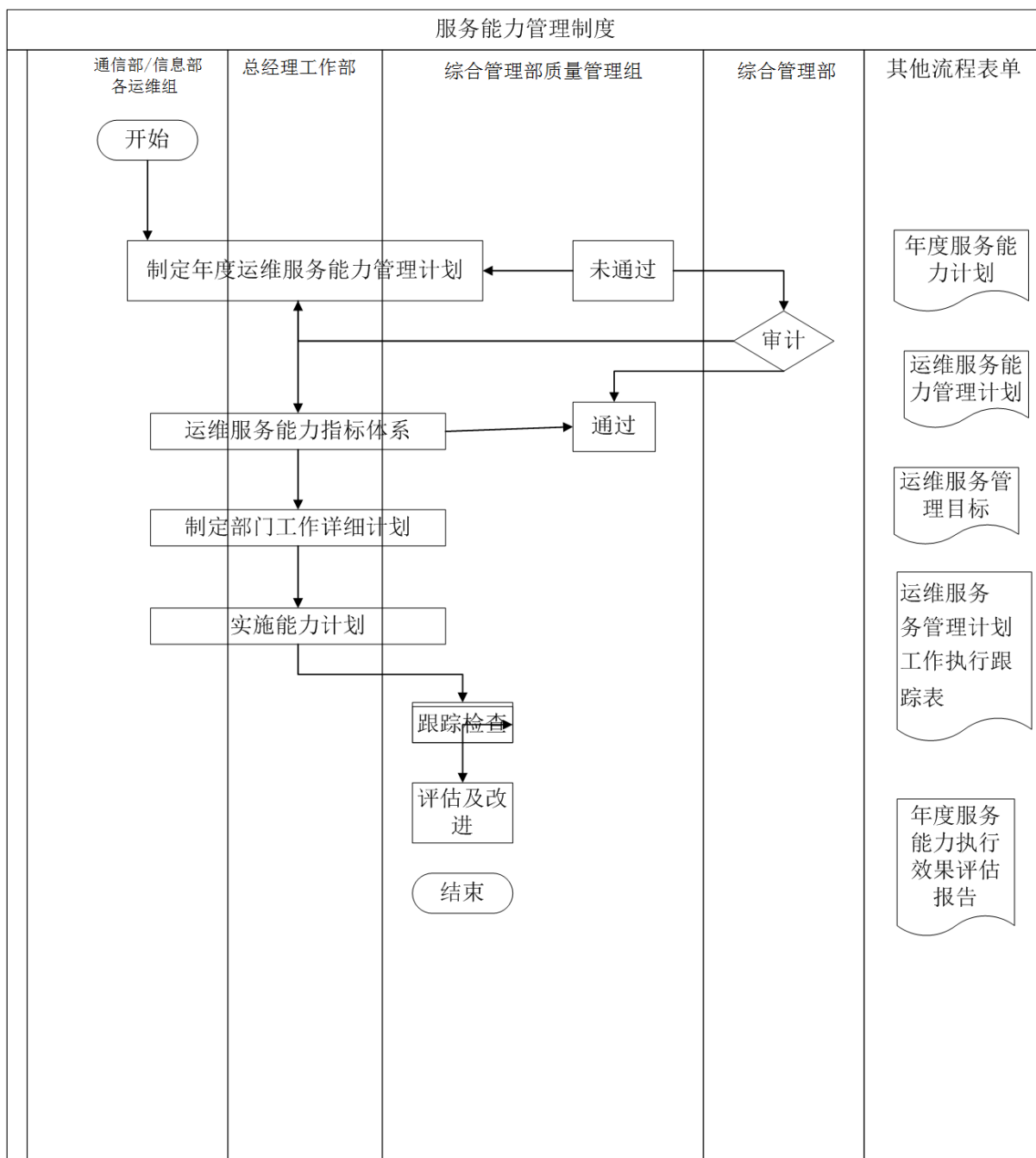
4.3 总经理工作部

- 负责年度服务能力计划人员内容编制。
- 负责年度服务能力计划中相关工作的执行。

4.4 综合管理部质量管理组

- 负责年度服务能力计划工作的执行跟踪。
- 负责年度服务能力执行效果评估及提出改进建议。

5 流程图



6 具体内容

6.1 制定年度服务能力管理计划

通信部、信息部组织总经理工作部、综合管理部质量管理组等相关部门制定下一年度《运维服务能力管理计划》，经会议讨论通过后报总经理工作部经理。

《运维服务能力管理计划》应包含：

- 下一年度公司在人员、技术、资源、过程等的能力规划。
- 下一年度服务能力计划执行情况的跟踪计划。

6.2 制定运维服务管理目标度量计划

综合管理部质量管理组根据《运维服务能力管理计划》组织总经理工作部、通信部、信息部等相关部门共同制定《运维服务能力指标体系》和《运维服务能力指标达成情况跟踪表》。

6.3 制定部门工作详细计划

总经理工作部、通信部、信息部等相关部门根据《运维服务能力指标体系》制定自己部门详细工作计划。

6.4 实施能力计划

总经理工作部、通信部、信息部等相关部门按照自己部门详细工作计划进行实施。

6.5 跟踪检查

综合管理部质量管理组根据《运维服务能力指标体系》和《运维服务能力指标达成情况跟踪表》进行跟踪检查。

6.6 评估及改进

每半年，综合管理组质量组对年度服务能力执行效果进行评估总结，并提出改进建议，出具《运维服务能力管理计划实施报告》。

7 记录

《XX 年运维服务能力管理计划》

《运维服务能力指标体系》

《XX 年运维服务能力指标达成情况跟踪表》

《XX 年运维服务能力管理计划实施报告》