

云南腾电科技有限公司

运维服务能力管理制度

(YNTD-ITSS-0301)

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

1. 运行维护服务能力管理

1.1. 策划

为对运行维护服务进行整体策划并提供必要的资源支持，确保公司具备提供运维服务的能力，主要从以下方面进行策划：

基于公司发展战略，领导层每年制定年度运维业务发展目标，结合公司业务能力范围，形成运维战略发展相关文件并下发至相关部门。

运维部经理每年年初根据公司业务战略规划，制定《年度运维服务能力管理计划》。

主管运维业务的分管领导根据公司年度总体规划及《年度运维服务能力管理计划》，协调相关部门落实运维服务要素（人员、资源、技术、过程、交付和应急）的工作安排与职责。

1.2. 实施

各部门根据整体能力管理计划制定并实施满足整体策划的实施计划。

按服务能力要求实施管理活动并做好记录，确保服务能力管理与服务过程可追溯，服务结果可计量或可评估。

提交满足质量要求的交付物，如服务质量报告、服务管理计划实施结果或总结报告。

1.3. 检查

实施计划编制与执行部门对计划进行监督与跟踪，形成计划执行结果报告。

质量部对运维服务管理相关计划履行监督职责，定期检查各部门计划执行与落实情况。

质量部检查运维计划（人员、资源、过程、技术、交付和应急）执行情况，跟踪改进结果，并及时上报主管运维业务的分管领导。

1.4. 改进

每年主管运维业务的分管领导对计划执行中出现的问题进行协调，形成改进措施。

公司领导层每年召开年度总结会，对运维服务目标进行总结并提出改进建议。

对未达成的指标进行调查分析，形成调查分析报告或记录，并根据当年计划执行情况制定下一年度运维管理计划。

1.5. 客户沟通管理

为保障服务质量、持续提升客户满意度，公司与客户建立良好的沟通协调机制：

运维部领导每年至少拜访客户一次（通常在年底），了解客户满意度与潜在需求，介绍公司主要产品，捕捉商业机会，获取改进建议，并对拜访结果进行分析总结，持续改进服务质量。

双方达成一致意见后，必要时形成正式会议纪要。

1.6. 运维服务管理体系的维护

运维服务管理体系由公司质量部统一策划，并根据内审与管理评审结果进行更新与维护。

运维部负责体系日常执行，质量部负责监督与检查；公司级质量管理员定期检查运维部质量管理员日常工作。

公司质量部每年至少组织一次内审与管理评审活动，收集改进建议并纳入体系改进计划，持续更新与维护体系。

2. 质量管理

依据相关质量管理规定，每年需至少进行一次内审，要求覆盖运维服务相关所有部门。人力部与质量部及时与其他运维部门沟通确认审核时间，并要求运维服务相关部门及时提供审核材料。

每年需至少进行一次管理评审，审核内容包括人力、资源、技术、过程、交付和应急的运维情况等。

每年需至少进行一次满意度调查，采取随机发放满意度调查问卷的方式开展。

保证满意度调查的随机性和客户覆盖率

3. 人员、资源、技术、过程、交付和应急管理

为保障服务质量，不断提高客户满意度，系统运维部从人员、资源、过程、技术、交付和应急方面策划服务并制定具体工作计划。

3.1. 人员管理

运维岗位结构与职责由运维部与人力部共同制定，运维部负责维护与更新，详见《岗位职责说明书》。

运维人员绩效考核由运维部根据公司人力资源评价制度进行管理制度实施考核。

运维部根据业务与人员发展需要，制定不同级别运维人员的知识水平要求，建立知识等级与能力等级评价制度。

运维部每年更新运维人员经验至《运维人员履历表》。

运维岗位包括管理岗、技术支持岗、操作岗（初级、中级、高级工程师等），储备岗位主要用于初级工程师基础资源储备。

储备方式包括资源池在岗储备与脱岗储备。

运维模式包括驻场、（远程+现场）两种。驻场工程师实时监控客户现场；远程+现场模式由服务台受理，需要时派驻现场工程师支持。

运维人员培训按公司培训管理制度执行，运维部根据工作需要开展相关培训，由质量部进行监督。

运维部每年制定运维人力资源计划，包括人力资源现状与需求分析、招聘管理、储备管理及培训管理等内容。

3.2. 资源管理

服务知识管理：由运维部建立并维护，为公司资产库，提供常见问题解答、服务经验分享、工具下载等内容，按《服务知识管理制度》管理。

备件库管理：由采购部建立实体与虚拟备件库，运维工程师可通过服务台查看备件信息，按《备件管理制度》管理。

运维工具管理：由运维部负责建立与实施，运维人员可通过工具列表了解工具情况与使用说明，监控工具参数根据客户需求与监控指标体系配置。

服务台管理：设立在运维部，统一受理故障上报与服务请求，按《服务台管理制度》执行。

最终软件库管理：由运维部负责建立与维护，对公司所有软件版本、部署包及相关文档进行统一归档与管理，运维人员可通过软件库获取经批准的正式版本软件、历史版本记录及版本差异说明，软件的上架、版本控制与权限管理严格遵循《最终软件库管理制度》执行。

服务数据管理：由运维部负责建立与实施，对运维过程中产生的各类服务数据（包括但不限于事件记录、性能指标、变更历史、服务报告等）进行统一采集、存储与分析，运维人员与管理人员可通过数据分析平台查看实时状态、历史趋势及服务质量评价，服务数据的采集规范、存储周期及使用权限按《服务数据管理制度》执行。

3.3. 技术管理

3.3.1. 运维的技术研发

运维部每年年初根据业务需要提出技术研发课题，包括市场分析与调研。

研发课题经公司高层决策后纳入年度运维能力管理计划，由运维部负责实施。

3.3.2. 运维服务相关故障分析解决技术

运维部组织运维工程师每年对运维过程中出现的故障进行分析，形成典型故障诊断手册。

整理后录入服务知识，授权访问。

根据需要调研市场检测工具或自主研发诊断工具，经评价确认后纳入运维服务工具管理库。

3.4. 过程管理

运维部与质量部建立以下运维服务过程：过程框架管理、服务级别管理、服

务报告管理、事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理、服务可用性和连续性管理、容量管理、信息安全管理，每年进行流程更新与新建。

依据ITSS标准制定过程度量指标，目前已定义过程的指标，分组织级与项目级两个维度考核。

流程日常检查由运维部质量管理员负责；年度体系内审与管评由质量部组织。

过程改进来源包括日常检查、SLA识别、内审与管理评审等，通过收集改进建议持续优化。

建立过程度量KPI，积累基线数据，推动过程持续完善。

3.5. 交付管理

交付策划与标准：运维部负责制定并维护《服务交付管理规范》，明确各类服务（如日常运维、项目、专项服务）的交付物清单、交付标准、交付流程与交付时限，确保服务交付过程的一致性与可预期性。

交付物管理：依据服务合同与方案，对服务报告、工作总结、技术文档、系统配置清单等交付物进行编制、审核、发布与归档。所有交付物需经相关质量控制环节，确保其准确性、完整性与规范性。

交付验收与确认：建立服务交付验收机制。对于项目型服务或关键里程碑输出，需与客户或相关方共同进行交付验收，确认交付物符合约定要求，并签署《服务交付确认单》或类似记录。

服务报告与回顾：定期（如月度、季度）向客户及内部管理层提交服务报告，汇总服务绩效、关键活动、事件分析及改进计划。定期召开服务回顾会议，沟通服务表现，收集反馈，并商定后续行动计划。

客户满意度管理：将客户满意度作为交付质量的核心评价指标。通过定期调查、访谈等方式收集客户反馈，对不满意项进行分析与改进，持续提升服务体验与交付价值。

3.6. 应急管理

应急预案制定：运维部负责组织识别核心运维服务面临的潜在风险与重大故障场景，制定并维护《运维服务应急预案》，明确应急组织架构、职责分工、响

应流程、沟通机制及恢复策略。

应急组织与职责：成立应急响应小组，明确应急指挥、技术处理、沟通协调等角色与责任人。确保在紧急情况下能够迅速启动应急组织，有效指挥与协调资源。

应急响应与处置：建立分级应急响应机制。事件发生时，根据预案确定的级别启动相应响应流程，优先进行故障隔离与业务恢复，最大限度减少对业务的影响。详细记录应急响应过程与处置措施。

演练与培训：定期组织应急预案的演练与培训，确保相关人员熟悉应急流程与职责。对演练结果进行评估与总结，不断完善应急预案与响应能力。

应急资源保障：确保应急所需的备用资源（如备件、备用系统、应急通讯工具等）可用，并定期进行检查与测试。建立与外部支持单位（如供应商、合作伙伴）的应急联动机制。

4. 服务能力考核

质量部和各运维服务部门依据相关的管理制度定期对各运维服务指标进行考核