

云南腾电科技有限公司

过程框架管理制度 (YNTD-ITSS-0600)

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
过程框架管理制度	1
(YNTD-ITSS-0600)	1
文件编制和变更履历	2
1. 目的	4
2. 范围	4
3. 术语与定义	4
4. 过程管理原则	5
5. 组织与职责	5
5.1. 过程管理委员会	5
5.2. 过程管理办公室（PMO）	6
5.3. 过程执行部门	6
6. 过程管理框架与核心要求	6
6.1. 过程体系架构	6
6.2. 核心过程管理要求	7
6.3. 支撑过程管理要求	8
6.4. 管理过程管理要求	8
6.4.1. 过程规划	8
6.4.2. 过程监控	8
6.4.3. 过程评审	9
6.4.4. 过程改进	9
7. KPI指标	9

1. 目的

本制度依据ITSS《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》（GB/T 28827.1）及公司《信息安全管理程序》《服务可用性和连续性管理制度》等文件，建立统一、规范的运维服务过程管理框架，实现以下目标：

明确运维服务各核心过程的定义、边界及相互关系，形成闭环管理机制，保障服务质量稳定可控；

规范过程管理的目标、流程、职责及考核标准，确保各过程运行符合SLA约定及ITSS认证要求；

促进各专项过程（容量管理、可用性管理等）的协同联动，提升运维服务整体效率与客户满意度；

建立过程持续改进机制，推动运维服务管理体系不断优化，支撑公司业务发展战略。

2. 范围

本制度适用于公司所有运维服务项目的全生命周期过程管理，涵盖过程规划、设计、执行、监控、评审及改进的全过程，具体包括：

核心过程：服务级别管理、服务台管理、事件管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理；

支撑过程：容量管理、可用性与连续性管理、信息安全管理、采购管理；
管理过程：过程规划、过程监控、过程评审、过程改进。

本制度约束对象包括运维部、质量部、人力部、研发部及所有参与运维服务过程的人员。

3. 术语与定义

术语	定义
过程管理	对运维服务各过程进行规划、设计、执行、监控、评审及改进的全流程管理活动，确保过程目标达成

核心过程	直接支撑运维服务交付，保障服务质量与客户需求满足的关键过程集合
支撑过程	为核心过程提供资源、技术、安全等保障，确保核心过程高效运行的辅助过程
过程资产	过程运行中形成的各类文档、记录、数据及经验总结，为过程改进提供支撑的无形资产
过程指标	衡量过程运行效果的量化或定性指标，包括效率指标、质量指标、客户满意度指标等

4. 过程管理原则

客户导向原则：所有过程设计与运行均以满足客户需求、达成SLA约定为核心目标，定期收集客户反馈优化过程；

闭环管理原则：建立“规划-执行-监控-改进”的闭环机制，确保过程问题及时发现、有效处置并持续优化；

协同联动原则：明确各过程接口及协同机制，打破部门壁垒，实现核心过程与支撑过程的高效衔接；

标准化原则：统一过程术语、流程、记录格式及考核标准，确保过程运行规范、可追溯；

持续改进原则：基于过程监控数据、评审结果及行业最佳实践，定期优化过程设计与运行机制。

5. 组织与职责

5.1. 过程管理委员会

由公司管理层、各部门负责人组成，为过程管理的决策机构，职责包括：
审批过程管理框架制度、年度过程规划及重大过程改进方案；
保障过程管理所需的资源（人员、资金、技术工具）；
评审过程管理整体成效，解决过程运行中的重大问题。

5.2. 过程管理办公室（PMO）

设在运维部，为过程管理的日常执行机构，由过程经理牵头，各部门指定过程专员参与，职责包括：

制定与更新过程管理框架制度及各专项过程规范；
组织编制年度过程规划，协调各部门落实过程目标；
开展过程日常监控，收集过程数据，形成过程运行报告；
组织过程评审会议，识别过程改进点，推动改进措施落地；
管理过程资产，沉淀过程经验，组织过程培训。

5.3. 过程执行部门

运维部：作为核心过程的主要执行部门，负责事件管理、问题管理、配置管理等核心过程的日常运行；

研发部：为过程运行提供技术支撑，参与变更评审、问题排查及过程优化；

服务台：负责服务级别管理、服务台管理，对接客户需求及反馈；

6. 过程管理框架与核心要求

6.1. 过程体系架构

公司运维服务过程管理体系采用“1+3+N”架构，即“1个核心框架+3类过程集合+N项专项规范”，具体如下：

“1个核心框架”：以本制度为核心，明确过程管理的通用要求、原则及组织保障；

“3类过程集合”：核心过程、支撑过程、管理过程，形成完整的过程管理链路；

“N项专项规范”：针对各具体过程（如容量管理、事件管理）制定的专项管理制度，作为本制度的配套文件。

6.2. 核心过程管理要求

过程名称	核心目标	关键活动	输出成果
服务级别管理	明确服务需求, 达成服务约定	需求收集、SLA制定、SLA评审、服务绩效监测	《服务级别协议》《SLA绩效报告》
服务报告管理	明确服务报告内容, 保障系统运行	提供服务报告	《服务报告》
事件管理	快速恢复服务, 减少业务影响	事件分级、应急处置、根源排查、关闭归档	《事件处理报告》《事件统计分析表》
问题管理	消除根本原因, 预防事件复发	问题识别、根本原因分析、解决方案制定、验证关闭	《问题分析报告》《解决方案文档》
配置管理	掌控配置信息, 支撑过程运行	配置识别、CMDB建立、配置变更控制、配置审计	《配置管理数据库》《配置审计报告》
变更管理	控制变更风险, 保障服务稳定	变更申请、风险评估、变更评审、实施验证	《变更申请表》《变更评审报告》
发布管理	规范发布流程, 确保发布质量	发布计划制定、测试验证、灰度发布、回滚预案	《发布计划》《发布验证报告》

6.3. 支撑过程管理要求

过程名称	核心目标	关键联动过程	核心规范依据
容量管理	优化资源配置,保障容量供给	服务级别管理、变更管理、采购管理	《容量管理制度》
可用性与连续性管理	保障服务可用,降低中断损失	事件管理、问题管理、配置管理	《服务可用性和连续性管理制度》
信息安全管理	防范安全风险,保护数据资产	所有核心过程及支撑过程	《信息安全管理程序》

6.4. 管理过程管理要求

6.4.1. 过程规划

PMO每年第四季度组织各部门开展下一年度过程规划工作,核心内容包括:
基于公司战略及客户需求,明确各过程年度目标(如事件平均处置时间缩短10%);

识别过程资源需求(人员、工具、培训),形成《过程资源需求计划》;

制定过程推广及培训计划,确保相关人员掌握过程要求。

年度过程规划需经过程管理委员会审批后发布实施。

6.4.2. 过程监控

PMO建立常态化过程监控机制,具体要求如下:

监控指标:建立过程指标体系,覆盖各过程效率、质量及客户满意度;

数据收集:各过程专员每周收集过程运行数据,提交PMO汇总;

监控报告:PMO每月形成《过程运行监控报告》,分析指标达成情况及过程偏差。

6.4.3. 过程评审

过程评审分为定期评审与临时评审，具体要求：

定期评审：每季度组织一次过程评审会议，由PMO牵头，各部门参与，评审过程目标达成情况、存在问题及改进方向；

临时评审：当出现重大过程失效（如SLA严重不达标）、客户重大投诉或ITSS标准更新时，立即组织临时评审。

评审结果需形成《过程评审报告》，明确改进项及责任部门。

6.4.4. 过程改进

基于过程监控数据及评审结果，PMO组织开展过程改进工作，流程如下：

改进识别：通过鱼骨图、5Why等方法分析过程问题根源，识别改进机会；

方案制定：针对改进机会，制定具体改进方案，明确目标、措施、责任人及完成时限；

方案实施：责任部门按方案推进改进工作，PMO跟踪实施进度；

效果验证：实施完成后，PMO通过数据对比验证改进效果，确保达到预期目标；

成果固化：将有效的改进措施纳入过程规范，更新相关制度及流程。

7. KPI指标

指标名称	计算方式	目标值	考核周期
过程框架自评估次数	次数, 运维项目过程量化指标评估次数	≥1	年度