



受 控

人员储备机制

文件编号：GSB/T 310.10

文件版本：A0

批 准：

实施日期：

受控状态：受控

版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者

人员储备机制

1. 项目-运维的工作交接规范及流程

1.1 目的

根据项目规范化管理的要求和信息化项目的持续发展，本标准意在进一步规范项目与运维的顺利交接，及提高交接效率，提高客户满意度。

1.2 交接基本原则

项目交接前，项目经理必须按照项目性质制定交接大纲，交接计划；

项目实施团队向运维管理室提出交接申请，需要在项目上线后；项目交接确认必须在项目终验后；

项目实施团队向运维管理室提出交接申请，必须通知运维团队；

运维管理室接到交接申请后，必须在两个工作日内审核完毕，并把审核结果和意见建议通知项目团队，运维团队；

运维团队必须在项目终验前，在保证成本的情况下进入项目团队，按照项目经理的交接大纲，交接计划交接个模块。

1.3 交接条例

目交接必须由实施项目经理提出；

实施项目经理必须认真对待项目交接工作，按照交接要点拟定交接大纲和交接计划；

接收项目的运维人员必须认真对待；

实施项目经理必须要按照交接大纲及计划，按照实施人员配合运维人员进行交接工作，每个项目成员必须要无条件的担负与运维人员的交际的责任；

运维人员至进入项目现场开展交接工作起，必须每天填写完整交接记录，并提交日交接工作总结；

实施项目经理，及运维项目经理每日需要督核交接总结；

实施项目经理中途变更交接人员，必须的条件是此人无法满足交接要求；运维管理室不能随意接受交接人员的变更申请；

项目交接完毕后，运维项目的负责人需要向运维管理室提交交接总结报告，同时抄送实施项目经理，项目总监；

交接报告需要两项目经理，运维管理室签字确认。

1.4 交接要点

实施项目经理在交接前，必须充分准备各功能模块的源代码，并明确源代码的对应实施顾问或程序员；

在交接前，接受交接的运维人员必须充分明确交接大纲和计划；

实施项目交接前，实施项目经理准备如下文档资料：

- a) 知识库使用手册；
- b) 工具使用简介；
- c) 服务台管理制度；

实施项目经理需要让运维人员熟悉系统的各类应用工程；

实施项目经理需要让运维人员熟悉系统服务器的维护技能；

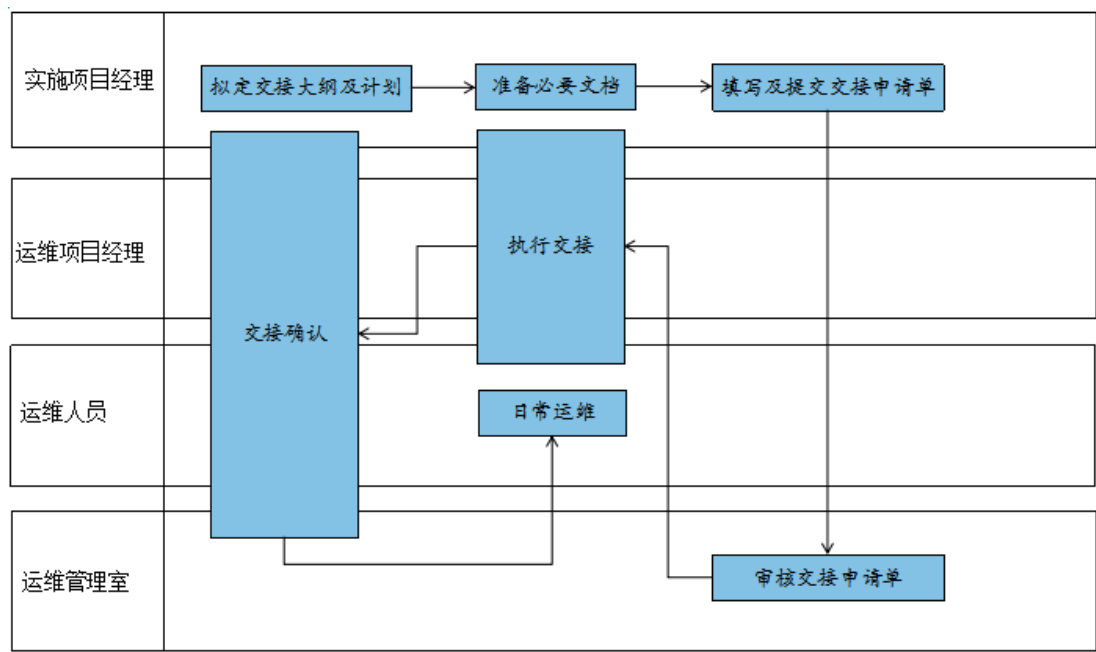
实施项目经理需要让运维人员拥有系统的所有源代码；

实施项目经理需要让运维人员熟悉客户现场的各专责；

实施项目经理需要让运维人员清楚系统各功能模块应用对应的程序开发人员，咨询顾问；

实施项目经理需要让运维人员清楚系统各功能模块应用对应的程序开发人员，咨询顾问的联系方式方法。

1.5 交接流程



1.6 交接确认

接受交接的运维人员在交接各类功能模块式，都必须配有与之对应的交接成功确认环节；

整个项目交接完后，首先必须通过项目经理检验并确认成功；

在通过项目经理的交接成功确认后，必须经过交接双方的经理签字确认；

项目的最终成功确认，必须通过运维管理室的签字确认。

2. 关键核心岗位人员的储备

2.1 关键岗位人才的关注

针对岗位需要的专业度，市场获取难度，岗位对公司业绩贡献的价值因素，同时结合部门负责人的建议确定关键岗位：运维项目经理，网络技术工程师，安防系统工程师等，对这些岗位的人才予以重点地关注，为关键核心岗位储备人才。

针对关键核心岗位，表现优异者，公司在股权激励计划优先配置股票。

其中关键核心岗位分别为：运营总监、技术支持室经理、运维管理室经理、运维项目经理、网络技术工程师、安防系统工程师、存储工程师、主机工程师。

2.2 关键核心岗位人才的储备计划

根据年度人员需求需要，运维关键核心岗位人才的储备计划如下：

2.2.1 关键核心岗位—管理人员：目前仅运营总监 1 名，该岗位已经从项目经理及各组经理中选定 2 名储备干部，对备选人员进行管理培训，定期参与事业部或公司级会议。另外，也可以从事业部工程项目部的经理和项目总监中调岗匹配；运维项目经理，从事业部工程项目部的项目经理中调岗匹配；

2.2.2 关键核心岗位—中高级工程师：在网络技术、主机服务、存储服务和安防系统 4 个方面各备份 1 名中/高级工程师，从现有工程师中挑选合适人员作为储备，参加公司研发中心组织的和 H3C、F5、Oracle、VMWARE 等的中级、高级培训，培训合格之后，安排到客户现场进行锻炼，经过一段时间的内部评估进行评定，列入储备名单。并通过招聘提前储备一些合格候选人，作为外部候选人，在事业部工程管理部也可以进行相关岗位调岗或轮岗匹配；

2.2.3 技术支持室经理岗位如发生异动可直接由过程改进主管暂代其工作，可以从事事业部工程管理部的技术总监调岗匹配或直接由过程改进主管内部晋升为技术支持室经理；

2.2.4 运维管理室经理如发生异动可直接由服务台主管暂代其工作，可以从事事业部工程管理部的副经理调岗匹配或直接由服务台主管内部晋升为运维管理室经理。
