

高新兴科技集团股份有限公司

职位说明书

RH310.05.01A

基本信息			
职位名称	技术支持室经理（管理岗）	所在部门	运营业务部
岗位性质	核心岗位		
职位设置目的			
通过职位描述的方式对各岗位的工作内容进行了划分，使得运营业务部在实践工作中更好的发挥各岗位的作用，更好的为客户服务。			
主要职责			
1. 负责安防系统集成服务项目实施全过程的计划、实施、质量与进度控制，客户满意度调查与改进工作。 2. 规范公司服务类文档与表单，监控与管理服务类项目按照公司规范按时提交服务文档。 3. 负责与研发中心接口，跟进平台升级、发布、技术研发规划推动工作。 4. 负责运维项目变更的技术审核和评估工作。 5. 负责运维项目网络和系统状况不定期检查工作。 6. 负责运维知识库管理工作。 7. 服务项目优化建议与总结。 8. 负责组织运维技术培训、新技术新知识的学习与其他日常工作。 9. 建立本中心上岗培训流程、制度和上岗培训考核标准。			
对外及对内主要协调关系（联系方与联系内容）			
对外		移动、电信、公安相关单位	
对内		公司各部门	
职位汇报关系			
直接上司职位名称		部门经理	
直接下属职位名称		各岗位人员	
职位权限			
财务控制额度		非财务控制权限	
<input type="checkbox"/> 预算额度审批权		<input type="checkbox"/> 人事任命权	
<input type="checkbox"/> 预算额度建议权		<input type="checkbox"/> 人事建议权	
<input type="checkbox"/> 预算内额度自主使用权		<input type="checkbox"/> 业务考核权	
任职条件			

学 历	本科及以上
专业资格	计算机或相关专业
工作年限	8 年以上
专业经验	3 年以上运维工作经验
职位胜任能力	
知识：熟悉运维服务体系及 ITIL 相关知识，并能根据 ITIL 标准完善部门相关运维流程；了解软件开发和网络工程；具有 ITIL Foundation 认证或资质者优先，有在 IT\通信等相关行业从事运维服务管理经历者尤佳。	
技能：熟悉安防行业设备安装和调试技术能力；具备运维服务管理系统的设计和组织实施能力；具有参与规划运维服务产品和撰写运维服务方案的能力；熟悉运维服务管理流程。	
特质：责任心强，具有团队合作精神；良好的沟通表达能力，较强的综合分析和团队组织管理协作能力；熟练运用电脑处理各类文档；具有英文阅读能力。	
其它基本技能	
√ 熟练使用办公软件	
√ 英语	
√ 其它	