



高新兴科技集团股份有限公司

受 控

运维工具管理流程

文件编号：GSB / T 316.17

文件版本：A1

批 准：刘伟辉

实施日期：2015-12-14

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
A0	2015-01-13	/	新版制定	李旻
A1	2015-12-14	2	运维工具的申请需技术经理审核, 部门经理批准。	李旻

目 录

1 范围	1
2 过程定义.....	1
3 管理职责.....	2
3.1 管理体制	2
3.2 管理职责	2
4 检查与考核.....	2
4.1 运维工具的申请与接收.....	2
4.2 工具的可行性审查	2
4.3 运维工具的领用与版本确认.....	2
4.4 运维工具报废确认	2
5 运维工具评估改进.....	2
附件一：运维工具需求计划审批表.....	3
附件二：运维工具的评估和改进管理记录.....	5

运维工具管理流程

1 目的

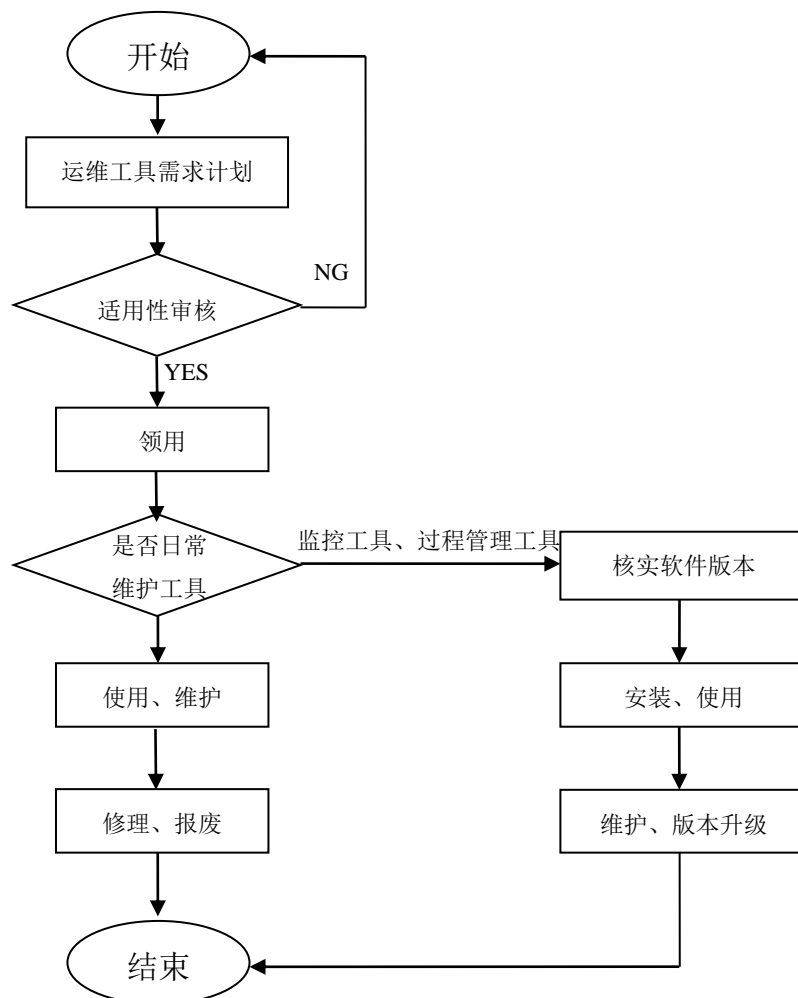
为了能稳定、可靠地保证 ITSS 服务的质量，为避免出现运维工具使用混乱及使用不安全的现象，便于高效工作，特制定本管理办法。确保运维工具状态优良，保证仪器性能及精度能满足测试准确度之要求，以达到服务产品符合标准或规定要求

2 范围

本程序适用于运维服务所覆盖的所有运维工具管理。

本程序适用的运维服务活动一般只包括在服务提供过程中发生的服务提供方与其他相关主体之间就服务质量所进行的协调活动；

3 过程定义



4 管理职责

4.1 管理体制

运维工具管理在运营业务部总监统一领导下，实行归口管理，分工负责。各项目按照统一领导、归口管理的原则，负责各资源的需求提出、实施、检查和考核工作。相关管理部门相互配合，协调一致，确保公司能有效的提供并利用各项种运维工具。

4.2 管理职责

运营业务部总监负责各类资源利用的协调平衡及检查、考核工作。

各运维项目经理负责编制项目运维工具需求计划，根据环境需求，针对服务对象的服务需求，提出相应计划，运营业务部总监批准执行；

研发部负责运维工具需求计划，提供相适应版本的监控工具、过程管理工具，并进行版本管理。

质量部负责编制运维工具主要质量指标，并参照公司质量保证体系的相关工作程序进行管理。

5 检查与考核

5.1 运维工具的申请与接收

运维工具的申请由项目部根据服务需求单位依实际生产需要提出书面运维工具需求计划，由技术经理对需求工具进行审核，部门负责人批准。

运营部接收运维工具申请单后安排相关负责人进行处理。

5.2 工具的可行性审查

运营业务部总监、研发部依据《服务级别管理过程》，《服务和服务能力改进管理过程》进行可行性审查

研发部针对运维工具申请不能执行时原因需要告之申请的项目部

5.3 运维工具的领用与版本确认

运维工具的领用依各运维工具需求计划进行

制造部运维工具领用需要经过确认 OK 后才投入服务使用

5.4 运维工具报废确认

运维工具的报废处理依据依各工序运维工具作业规范进行；

项目使用及管理易损型运维工具时，须参照各工序运维工具作业规范作业；

所有运维工具的报废需要经过产品部确认后方可报废处理

6 运维工具评估改进

在运维工具的使用过程中，不可避免地会有用户需求的变化，在用户需求变化的时候，评审工作是确保运维工具具有适应价值的最基本保证，通过组织技术专家评审是对运维工具

最基础的技术保障。在日常使用中，运维部门需要每年对运维工具进行应用效果评估，进一步提炼改进需求。

运维工具的评估和改进，通过召开评审会议方式进行，运营业务部总监主持管理评审会议，相关负责人和有关人员就运维工具的适用性作出评价。运营业务部总监对评审内容做出结论。会后形成“运维工具的评估和改进管理流程记录”。

附件一：运维工具需求计划审批表

序号	运维工具类型	工具名称	使用基本要求	备 注

运营部审批意见：

签字：_____

年 月 日

研发部审批意见：

签字：_____

年 月 日

附件二：运维工具的评估和改进管理记录

评估日期		评估 人员	
主持人			
主要检查内容			
服务台工作总结			
持续改进措施			
效果评价			
评价人签名			