



高新兴科技集团股份有限公司

受 控

## 组织架构与部门职责

文件编号：GSB/T 310.01

文件版本：A0

批 准：侯玉清

实施日期：2014-1-1

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	2013-12-5	/	新版制定	吴健勇

目 录

1 公司组织架构..... 1

2 运营业务部组织架构..... 2

3 部门职责..... 3

    3.1 运营业务部职责..... 3

    3.2 人力资源部职责（与运维相关）..... 4

    3.3 研发中心职责（与运维相关）..... 4

    3.4 采购中心职责（与运维相关）..... 4

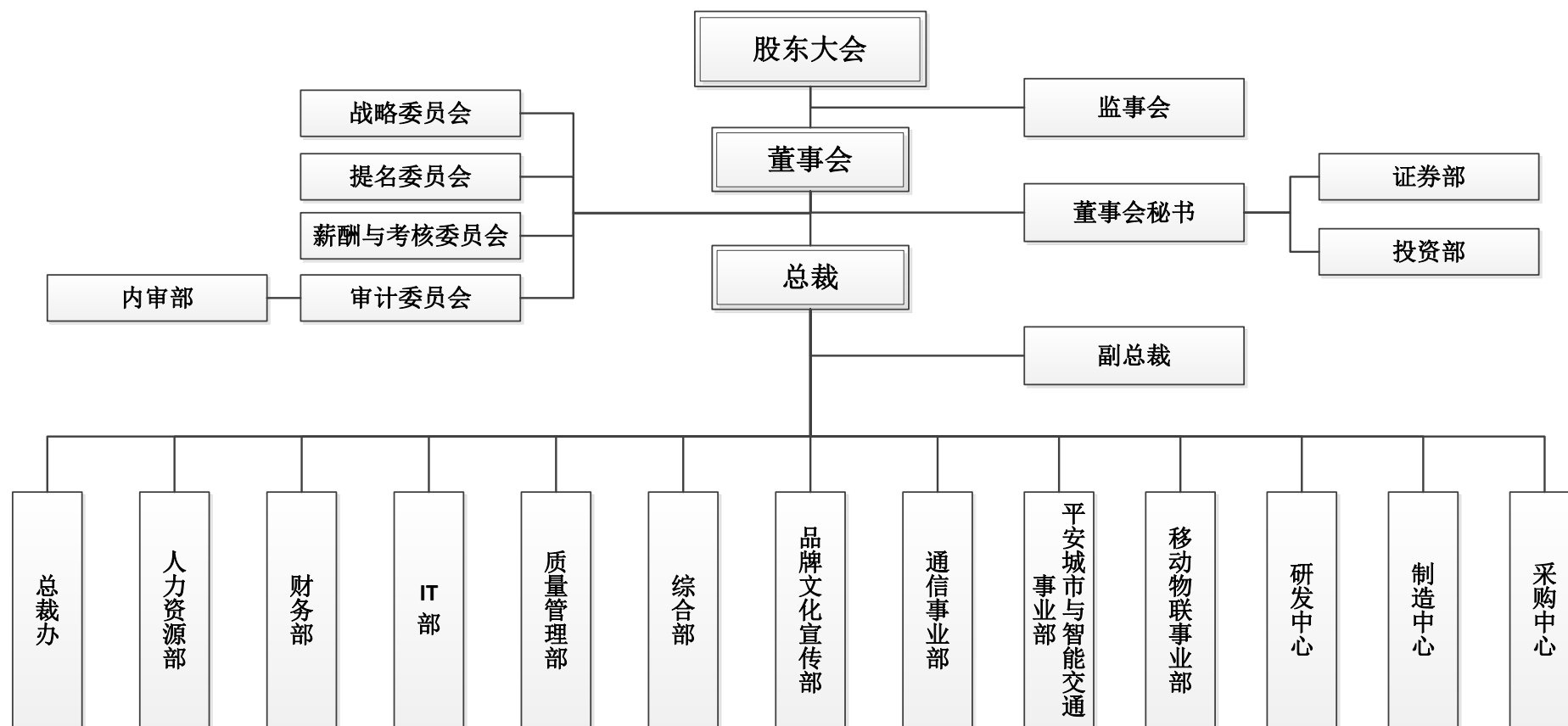
    3.5 质量管理部职责（与运维相关）..... 4

    3.6 市场部职责（与运维相关）..... 4

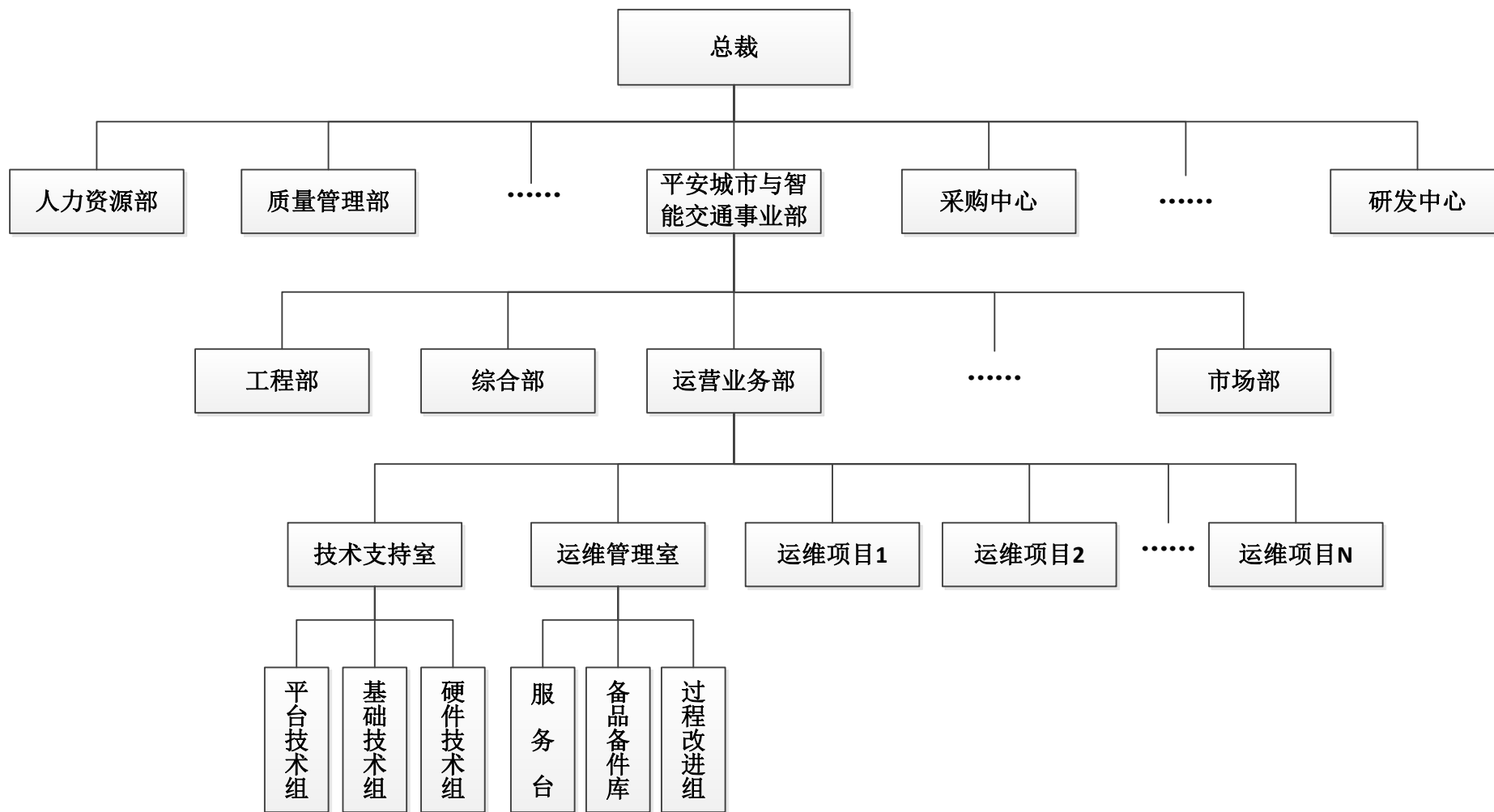
    3.7 综合部职责（与运维相关）..... 4

    3.8 工程部职责（与运维相关）..... 4

## 1. 公司组织架构



## 2. 运营业务部组织架构



### 3. 部门职责

#### 3.1 运营业务部职责

- a) 搭建部门组织架构，组建运维团队；
- b) 完成公司下达的运维服务经营目标；
- c) 制定运维业务发展方向和产品规划，拓展运维服务业务市场；
- d) 制定公司运维服务目录和运维服务指标；
- e) 制定运维服务管理规范体系、服务标准和流程，并组织贯彻落实；
- f) 负责与客户 SLA 的商订和达成；
- g) 制定运维服务项目的预算，并严格按照批准后的预算控制和执行。

##### 3.1.1 技术支持室职责

###### 3.1.1.1 总职责

- a) 在运行维护服务中负责技术支持，包括网络、操作系统、数据库、应用开发、安防系统平台软件、视频监控系统硬件等；
- b) 对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应，保障信息安全并对处理结果负责；
- c) 负责与研发中心接口，对运维服务技术进行整体的规划；
- d) 负责运维服务变更技术部分的审核和评估；
- e) 负责对在运维的项目的系统状态进行性能抽查；
- f) 负责运维知识库的管理；
- g) 负责运维技术培训、人员技能提升的整体规划和落实。

###### 3.1.1.2 平台技术组职责

- a) 负责对平台技术的支持工作；
- b) 负责平台技术培训工作；
- c) 负责平台软件升级、发布统筹和实施工作。

###### 3.1.1.3 基础技术组职责

- a) 负责对网络、机房基础设备的故障技术支持工作；
- b) 负责对网络、机房基础设备的相关技术的培训工作；
- c) 负责对网络、机房基础设备的知识库收集、编写工作。

###### 3.1.1.4 硬件技术组职责

- a) 负责对主机、存储等设备的故障技术支持工作；
- b) 负责对主机、存储等设备的相关技术的培训工作；
- c) 负责对主机、存储等设备的知识库收集、编写工作。

##### 3.1.2 运维管理室职责

- a) 检查运维项目服务的各个过程，对运行维护服务的实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责；
- b) 服务台管理；
- c) 备品备件库管理；
- d) 服务报告管理；
- e) 返维修管理；
- f) 配合质量部门进行运维项目质量管理；
- g) 监控运维目标指标的达成结果,进行收集分析总结,及时发现公司潜在问题和风险，提出改进意见。

### 3.2 人力资源部职责（与运维相关）

- a) 负责人力资源的储备和招聘、人员培训、及绩效考核的组织实施。
- b) 负责组织人员的培训学习提升，发挥人力是公司发展的第一资源作用。

### 3.3 研发中心职责（与运维相关）

- a) 对新技术和前沿技术的应用、技术储备等进行分析研究，制定研发规划。
- b) 针对运维业务，开发与发现问题、与解决问题相关的技术及产品。

### 3.4 采购中心职责（与运维相关）

- a) 负责备品备件的采购及保证交付。
- b) 负责选择合适的供应商，及对供应商定期评审考核。

### 3.5 质量管理部职责（与运维相关）

- a) 负责能力体系的维护，组织内审和管理评审以不断改进服务质量。
- b) 负责监控服务质量，督促分析改进，提升客户满意度。

### 3.6 市场部职责（与运维相关）

- a) 负责运维业务市场的开拓。
- b) 负责运维服务合同的签订。

### 3.7 综合部职责（与运维相关）

- a) 负责为运维项目团队提供后勤保障工作。
- b) 负责内部和外部培训的组织工作。
- c) 负责运维项目团队与公司其他部门之间的沟通工作。

### 3.8 工程部职责（与运维相关）

- a) 负责 BT 项目的工程实施和竣工交付。
  - b) 负责 BT 项目与运维项目团队的交接工作。
-