



受 控

## 服务目录管理办法

文件编号：GSB / T 316.15

文件版本：A1

批 准：刘伟辉

实施日期：2016-1-14

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 | 2016-01-14 | 1    | “4.2 服务目录评估方法”部分内容有更新 | 李旻    |
|    |            |      |                       |       |
|    |            |      |                       |       |

目 录

1 目的..... 1

2 范围..... 1

3 管理职责..... 1

4 服务目录评估..... 1

5 流程活动..... 2

6 输入与输出..... 2

7 附件..... 2

# 服务目录管理办法

## 1. 目的

- 1.1 保证公司运维服务目录能够符合新承接的运维服务需求。
- 1.2 使公司运维服务目录能够及时更新，以符合不断变化的运维服务市场需求。
- 1.3 作为对公司新承接项目合同中运维服务内容的评审依据。

## 2. 范围

本标准适用于公司运维服务项目。

## 3. 管理职责

### 3.1 运服务产品化过程，对组织级的服务目录进行维护和更新；

- a) 全面认识和了解公司的服务能力，确定使用服务的客户范围；
- b) 组织并定期维护服务目录，分析和目录的服务绩效；
- c) 组织进行运维服务目录的评审。

### 3.2 运维项目经理

- a) 负责建立项目级的运维服务目录；
- b) 根据项目级运维服务目录内容进行实施；
- c) 对用户提出的与项目级服务目录有差异的服务需求提出评审申请；
- d) 对项目级运维服务目录进行维护和更新。

### 3.3 服务目录评审小组

- a) 负责对运营业务部提出的运维服务目录评审要求进行响应；
- b) 对超出组织级运维服务目录范围外的运维服务需求进行裁决是否承接；
- c) 对超出组织级运维服务目录范围外的运维服务需求进行裁决是否纳入组织级运维服务目录。

## 4. 服务目录评估

### 4.1 评估小组

至少由事业部总经理，市场部销售经理，运营业务部总监，运维管理室经理，技术支持室经理，运维项目经理，其他有必要参加的人员组成。

### 4.2 服务目录评估方法

服务目录是否符合企业的运维服务业务定位和能力，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和服务目录做出评价，对于发现的已经不适合的服务提出修改和措施，并确定责任人和整改时间。

评估小组对评审内容做出结论，评审会议应指定专人做会议记录。

## 5. 流程活动

服务目录的管理主要是针对组织级的服务目录进行定期或者不定期的更新，以匹配公司提供给用户的运维服务能力，其主要流程活动如下：

### 5.1 运维服务目录评审申请

- a) 市场部提交合同评审流程时，运营业务部总监对合同运维服务内容部分进行评估，如果有超出组织级运维服务目录的需求，提出评审需求；
- b) 运维项目经理提出运维服务需求评审。

### 5.2 运维服务需求的判定

对新项目运维服务内容与公司级运维服务目录进行对比评估，评估公司当前的运维服务能力是否能够承接该项目的运维服务需求，如果符合公司运维服务能力，则通过该新项目的评审，如果不能，则找出新项目运维服务需求与公司运维服务目录的差异。

### 5.3 运维服务目录评审

由运营业务部总监组织服务目录评估小组开会，对需求差异进行分析、评估，评估是否有能力承接新的运维服务需求，将不适合的服务提出修改和措施，并确定责任人和整改时间。

### 5.4 运维服务目录的更新

将新的运维服务需求形成运维服务条目，添加进公司级运维服务目录，对已经不适合的运维服务条款进行修改，并进行评审和存档。

## 6. 输入与输出

### 6.1 服务目录管理流程的输入

- a) 新项目的运维服务需求；
- b) 用户在运维服务过程中提出的超出服务目录范围的要求；
- c) 其他流程的反馈。

### 6.2 服务目录管理流程的输出

组织级服务目录版本更新记录。

## 7. 附件

### 7.1 《服务目录与服务对象的符合度评估记录》

服务目录与服务对象的符合度评估记录

|                  |       |     |         |
|------------------|-------|-----|---------|
| 时 间              | 年 月 日 | 地 点 | XXX 会议室 |
| 主 持 人            |       |     |         |
| 参与人员             |       |     |         |
| 会<br>议<br>内<br>容 |       |     |         |

记录人：日期：

签 发：