



GOSUNCN
高新兴

高新兴科技集团股份有限公司

受 控

运维质量管理体系

文件编号：GSB/T 300.01

文件版本：A1

批 准：黄海涛

实施日期：2014-10-24

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	2013-12-10	/	新版制定	胡志雄
A1	2014-10-22	1	管理职责内容有部分修改	胡志雄

目 录

1 目的	1
2 范围	1
3 术语和定义	1
4 管理职责	1
5 管理内容和要求.....	3

运维质量管理体系

1 目的

本文档规定了公司运维服务过程质量保证活动的目标和过程定义，提供开展质量保证活动所需遵循的过程、程序和指导方针，使得质量保证的制度化 and 实施得到保障。

2 范围

本规定适用于公司平安城市建设项目、智慧城市建设项目及其他类似建设项目运维服务质量管理过程。

3 术语和定义

4 管理职责

4.1 管理层：负责确定运维服务体系的管理方针和目标。

4.2 管理者代表：负责运维体系架构的搭建，建立运维质量管理程序文件和管理规定，确定运维服务质量的方针目标，组织运维过程审核和管理评审。

4.3 质量管理部：负责编制《年度质量管理计划》，对运维体系的运行情况进行管控，按计划进行过程和服务质量的审核和检查，跟进审核中发现的问题解决情况，组织召开管理评审会议。

4.4 运营业务部：负责制订和实施项目运维计划，定期统计运维质量数据，拟制运维报告，对存在问题及质量目标的差距进行原因分析，制定整改措施，持续改进，完善维护服务能力和质量。

5 工作流程

运维质量保证过程流程图如图1所示。

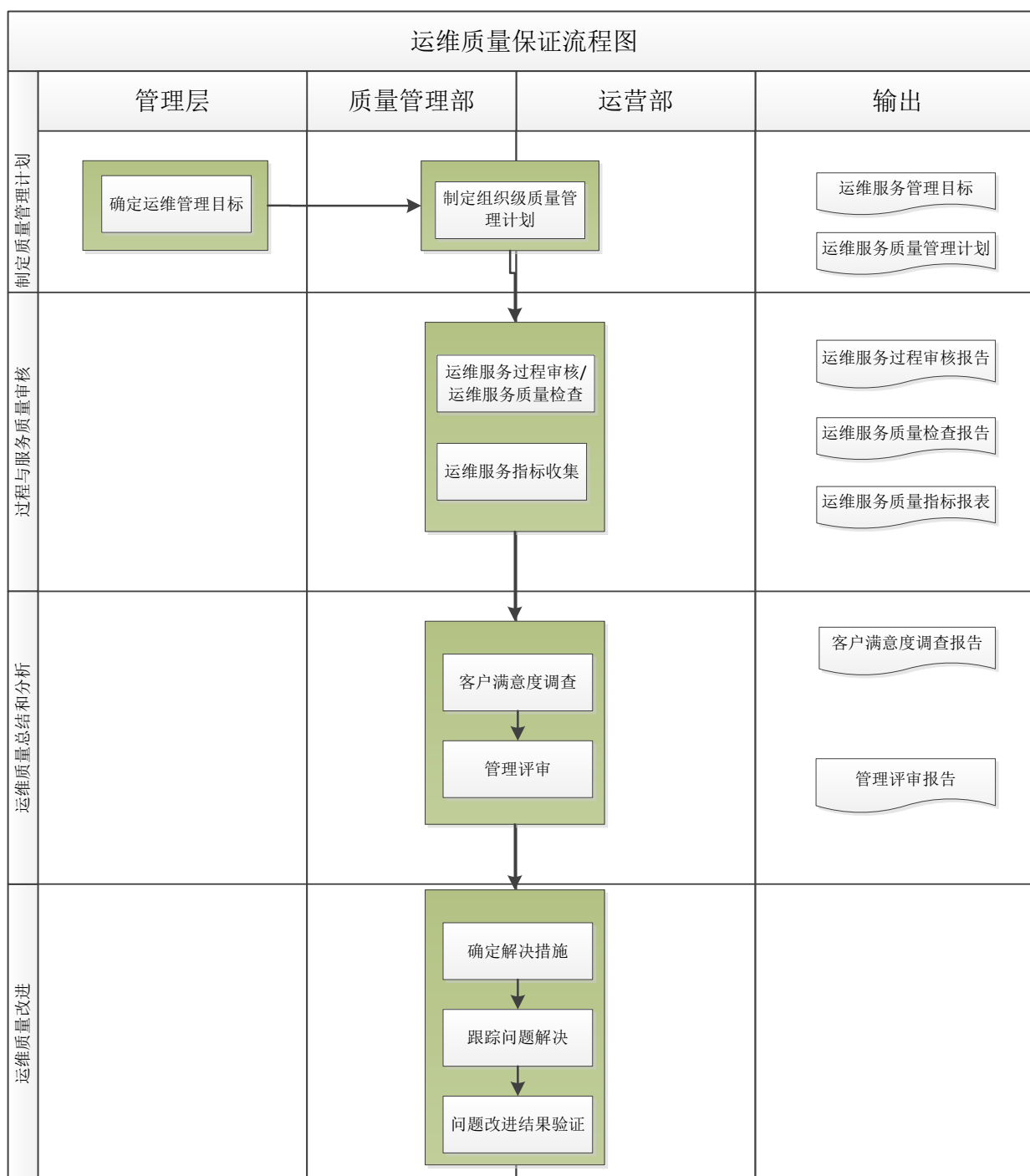


图1 运维质量保证流程图

6 管理内容和要求

6.1 制定运维质量保证计划

6.1.1 运维管理目标

运维质量管理目标由公司管理层根据公司运维服务的现状和未来发展的需要确定，旨在为运维服务工作明确方向和目标。

6.1.2 组织级质量管理计划

质量管理部负责制定公司组织级质量管理计划，明确运维服务的质量目标，计划内容应包含：

- a) 制定运维服务的质量目标；明确质量保证的目的、范围及质量保证计划与其它项目计划的关系。
- b) 指出质量保证人员如何对项目过程和服务的符合性进行验证。
- c) 指出质量保证所需的资源，包括人员、培训、工具、设备、设施等。
- d) 在计划中确定要对哪些过程和服务进行审核，明确管理评审和过程、服务审核的时间和周期。
- e) 运维服务质量指标收集分析周期；
- f) 运维服务现场抽查巡查计划。

质量保证计划由公司总经理批准，下发各相关部门执行。

6.1.3 项目级质量保证

运营部根据运维项目《立项报告》《项目合同》《项目计划》等要求确定项目级运维质量控制内容，并由项目经理、运维管理主管安排实施：

- a) 运维项目的组织架构及人员职责；
- b) 运维质量指标的实时控制分析；
- c) 运维服务现场的抽查巡查；
- d) 运维报告提交频次及时间要求；
- e) 运维项目资源保障计划；
- f) 服务台、备件库、应急响应方案。

6.2 过程和服务质量审核/检查

6.2.1 运维过程审核

质量管理部依据组织级质量管理计划，组建运维质量内审小组，每年对运维体系进行最少一次全

面内审。

审核目标：审核和检查各项目组是否按照已建立的运维服务管理体系进行相关项目活动，保证项目运维活动产品符合相应的要求和标准；检查和审核各类报表和报告，以提高其报告质量和及时性；检查运维服务管理体系文件在经过每次评审和指导以后对于暴露出问题的解决和修改，确保问题都能及时和稳妥地被解决。

审核要点：运维服务能力检查；人员检查；资源检查；技术检查；过程检查；

1) 运维能力检查

- a) 审核公司运维业务的方针策略和目标，评审服务目录、管控目标、运维服务能力计划及实施计划。
- b) 是否在年度运维服务能力发展规划中，对人员、资源、技术和过程进行规划。
- c) 是否制定并评审了年度运维服务质量管理计划。
- d) 年度运维服务质量管理计划中，是否包括了质量管理日常工作、运维指标的收集分析、客户满意度调查等内容。
- e) 在公司内，是否按计划进行内部审核和管理评审。
- f) 对于运维服务管理体系审计发现的不符合项是否进行了跟踪管理，直到解决。
- g) 是否，针对每年制定的改进措施，制定了改进计划，保证了改进措施的落实。

2) 资源检查

- a) 是否定期对运维工具使用情况进行评审。
- b) 检查《服务台管理制度》是否得到遵守
- c) 是否对运维服务进行了满意度调查，并对调查结果进行了分析改进。
- d) 《备件库管理制度》是否得到实施，确保备件可用。
- e) 《知识库管理制度》的使用情况，确保知识在组织内得到有效的使用。

3) 技术检查

- a) 研发需求、规划和相关计划是否得到了评审。
- b) 相关计划是否得到了实施。
- c) 是否对发现和解决问题的经验和技术进行交流并改进相应的知识库。

4) 过程检查

- a) 评审《服务级别管理过程》，检查服务级别协议的完成情况。
- b) 检查服务报告计划的制定，评审和按计划提交报告。

- c) 根据《事件管理过程》，检查事件是否按约解决，事件的解决满意度。
- d) 依据《问题管理过程》，检查问题的识别，解决情况。
- e) 依据《配置管理过程》，检查配置计划、抽查配置项的一致性。
- f) 依据《变更管理过程》检查变更的评估和批准。
- g) 依据《发布管理过程》，检查发布的方案批准和验收。
- h) 依据《信息安全管理过程》《信息安全管理制度》，评审信息安全的策略，信息安全计划的评审，信息安全事件的处理评审。

输入：《组织级运维质量管理计划》《年度运维过程内审计划》

输出：《运维过程内审检查表》《运维过程内审报告》

6.2.2 运维服务质量检查

运维服务质量检查由运维管理主管随机抽查或质量管理部必要时组织实施，根据运维体系文件要求，对确定检查的运维项目服务质量进行检查。

检查要点：

- a) 实施过程得到有效的记录。
- b) 根据运维服务项目计划的要求，定期提交了服务报告。
- c) 对服务台的工作，进行了有效的记录。
- d) 正确使用了各种运维工具，有效地支持运维服务的各项工作。
- e) 对各过程的记录进行针对性检查和抽查，例如事件记录、问题记录、配置审核、变更记录、发布记录等。

输入：运维体系文件要求、运维服务质量检查表

输出：运维服务质量检查记录、运维服务质量检查报告

6.2.3 客户投诉处理

客户投诉由运维项目经理负责处理，当出现重大投诉时项目经理需上报运营总经理，由运营总经理组织处理。

6.2.4 客户满意度调查

客户满意度调查由质量管理部负责组织实施，运营部等相关部门给予配合和支持；

根据不同客户的实际情况，采取电话、发放调查表、拜访的形式，调查客户对我公司运维服务和服务台的满意度。

质量管理部通过对调查表数据的统计分析，形成《满意度调查总结报告》，对客户反馈的问题和意见应制定相应的整改措施，整改完成情况提交管理评审。

6.2.5 管理评审

由管理者代表发起，相关部门负责人配合参与每年召开一次运维质量管理评审会议；

管理评审会议时间安排在运维过程服务审核和客户满意度调查工作完成之后；

管理评审输入：《运维过程审核报告》、各项质量目标/指标完成情况、《客户满意度调查报告》等。

管理评审输出：《管理评审报告》。

6.2.6 运维服务的改进

目标：改进运行维护服务能力管理过程中的不足，持续提升运行维护服务能力。

计划实施：依据服务能力管理改进机制，对不符合行为进行总结分析，对未达成的指标组织进行调查统计，分析结果确定改进措施，制定服务能力改进计划。
