

服务作业指导书

最新发布日期：二〇二五年一月二十四日



版本历史变更说明

更新日期	文档编号、版本号/次	更新章节	更新内容	更新作者
2023. 10. 30	/	起草	起草	肖文峰
2024. 07. 30	/	更新	更新	辛超
2025. 01. 24	QES-002-2025-A/1	重新修订	重新修订	质量与安全管 理部

目 录

前 言	27
一、 服务流程对应的作业 IT 系统.....	28
二、 华为系统各角色介绍.....	28
第一部分 交付服务流程及规范	29
一、 交付服务	29
二、 交付服务 PO 流程图.....	29
三、 交付服务业务流程图.....	30
四、 交付服务流程规范要求.....	31
五、 附件	35
第二部分 现场维护流程及规范	36
一、 现场维护	36
二、 现场维护 PO 流程图.....	36
三、 现场维护流程图	38
四、 现场维护流程规范要求.....	39
五、 附件	43
第三部分 巡检服务流程及规范	44
一、 巡检服务	44
二、 巡检服务 PO 流程图.....	44
三、 巡检服务业务流程图.....	45
四、 巡检服务流程规范要求.....	46
五、 附件	52
第四部分 整改服务流程及规范	53
一、 整改服务	53
二、 整改服务 PO 流程图.....	53
三、 整改服务业务流程图.....	54
四、 整改服务流程规范要求.....	55
五、 附件	61
第五部分 单次服务流程及规范	62
一、 单次服务	62
二、 单次服务 PO 流程图.....	62
三、 单次服务流程图	63
四、 单次服务流程规范要求.....	64
五、 附件	66
第六部分 驻场服务流程及规范	67
一、 驻场服务	67
二、 驻场服务 PO 流程图.....	67

三、 驻场服务管理流程图.....	69
四、 驻场服务流程规范要求.....	70
五、 附件	74
第七部分 POC 测试服务流程及规范.....	75
一、 POC 测试服务	75
二、 POC 测试 PO 流程图	75
三、 POC 测试服务业务流程图	77
四、 POC 测试服务流程规范要求	77
五、 附件	78
第八部分 变更流程及规范	79
一、 变更	79
二、 变更流程图	79
三、 变更流程规范要求	80
四、 附件	84
第九部分 技术支持订阅服务流程与规范	85
一、 技术支持订阅服务管理流程图.....	85
二、 技术支持订阅服务业务流程图.....	86
三、 技术支持订阅服务流程规范要求.....	87
第十部分 业务上云服务流程及规范	98
一、 用云支持服务	98
二、 用云支持服务 PO 流程图.....	98
三、 用云支持服务流规范要求.....	99
第十一部分 AI 持续运营服务流程及规范.....	102
一、 AI 算力使能服务	102
二、 AI 算力使能服务业务流程图	102
三、 AI 算力使能服务流程规范要求	102
第十二部分 供应商绩效考核	104
一、 供应商绩效考核要表.....	104
二、 绩效目标	104
总 结	113

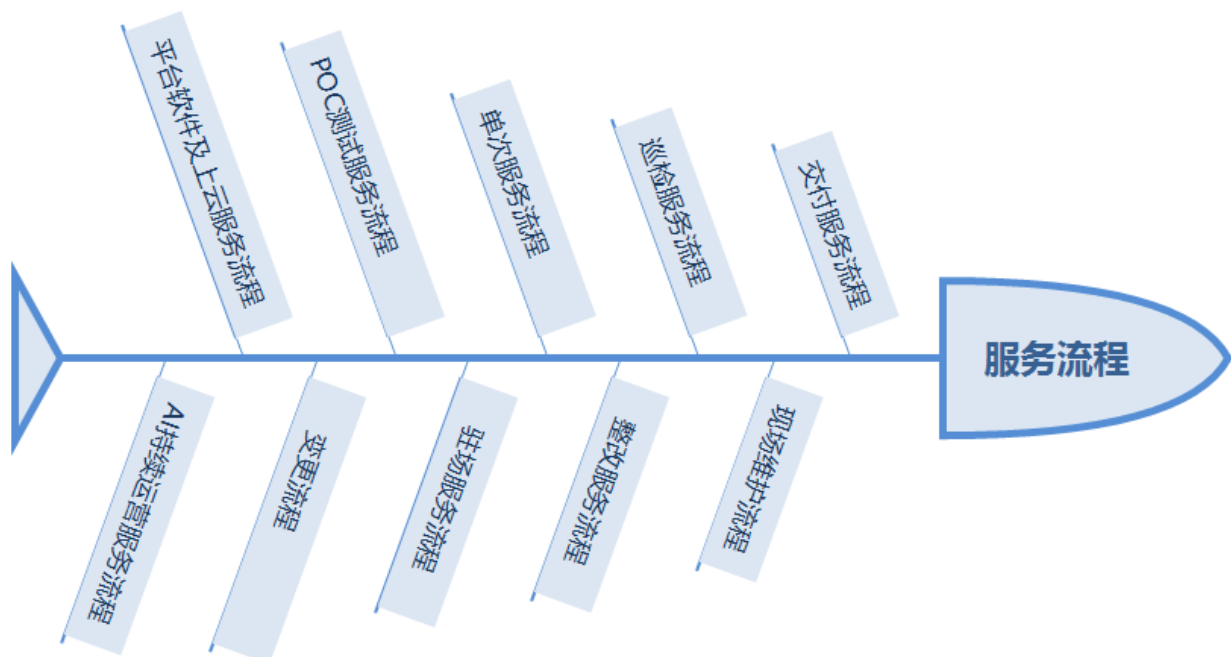
文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

前 言

本说明书主要介绍杭州天宽科技有限公司服务中心（以下简称“服务中心”）相关服务流程与规范，用于指导服务交付工作，以提升客户满意度，保障客户网络安全与隐私安全。

服务规范与流程包含了十一大部分，分别为交付服务流程及规范、现场维护流程及规范、巡检服务流程及规范、整改服务流程及规范、单次服务流程及规范、驻场服务流程及规范、POC 测试流程及规范、变更流程及规范、技术支持订阅服务流程及规范、业务上云服务流程及规范、AI 持续运营服务流程及规范。

其中，涉及华为系统三个，分别为项目交付平台 eISDP、维护数字化平台 NetCare、PO 订单系统 ISC；涉及天宽 IT 信息管理系统一个，为工时 2.0 管理系统。



文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

一、 服务流程对应的作业 IT 系统

序号	流程名称	华为 IT 系统	天宽 IT 信息管理系统
1	交付服务流程	eISDP、ISC	工时 2.0 管理系统
2	现场维护流程	NetCare、ISC	工时 2.0 管理系统
3	巡检服务流程	NetCare、ISC	工时 2.0 管理系统
4	整改服务流程	NetCare、ISC	工时 2.0 管理系统
5	单次服务流程	NetCare、ISC	工时 2.0 管理系统
6	驻场服务流程	NetCare、ISC	工时 2.0 管理系统
7	POC 测试服务流程	ISC	工时 2.0 管理系统
8	变更流程	NetCare	工时 2.0 管理系统
9	平软及上云业务服务流程	eISDP、NetCare、ISC	工时 2.0 管理系统
10	AI 持续运营服务流程	/	工时 2.0 管理系统

二、 华为系统各角色介绍

英文全称	缩写	中文名称
Customer Care Representative	CCR	客户关怀代表
Customer Support Engineer	CSE	客户服务工程师
Service Dispatcher	MSD	调度员
Field Service Interface Person	FSIP	维护经理
Field Service Engineer	FSE	现场服务工程师
Document Administrator	DA	文档管理员
Quality Assurance Engineer	QA	质量保证工程师

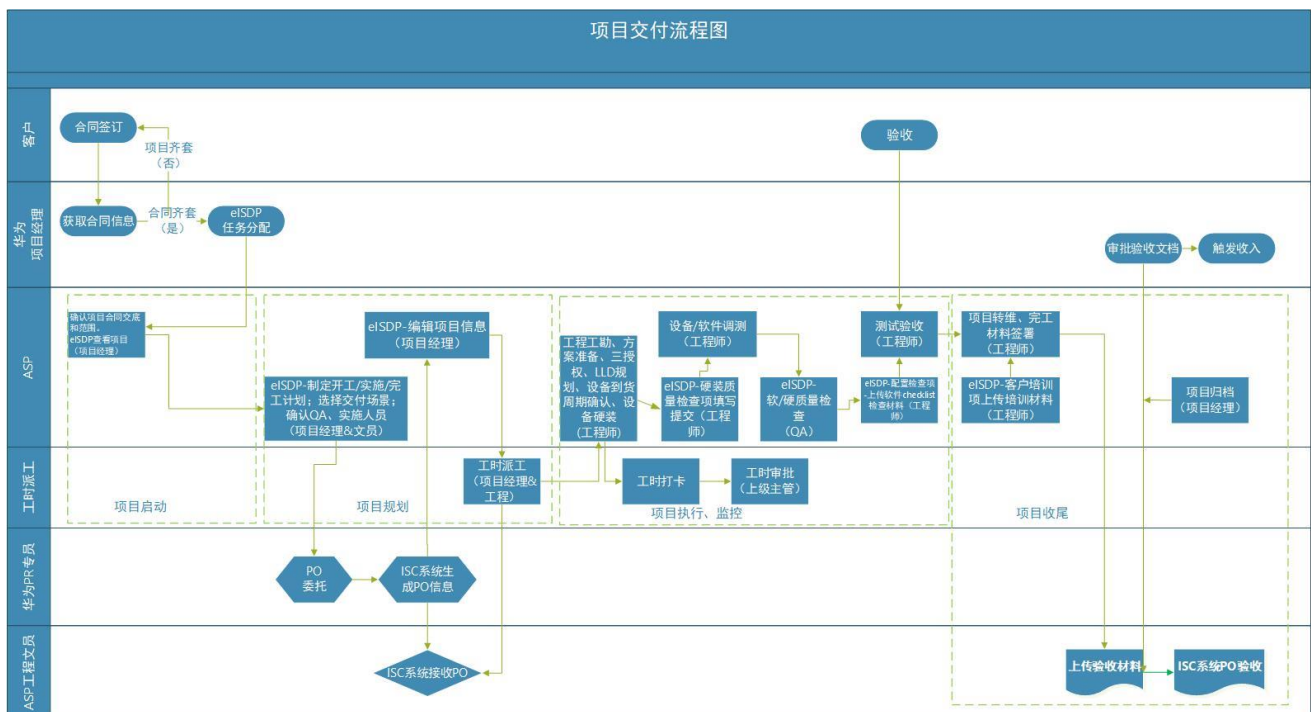
文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

第一部分 交付服务流程及规范

一、 交付服务

主要指为客户提供设备安装调试服务，为客户提供数据运营服务（以订单结算服务、工程服务、专业服务等）和根据客户需求提供的技术开发服务等。

二、 交付服务 P0 流程图



1. 华为代表处项目经理获取合同信息后，在 eISDP 里分配交付任务；
2. 公司项目经理收到任务后，确认任务信息无误；通过 BOQ 了解工程界面，是否满足用户需求；并联系客户，制定计划开工时间与计划完工时间；
3. 华为 PR 专员根据齐套发货时间，并根据代表处反馈的信息发起 PO 委托。ISC 系统中生成 PO 信息；公司工程文员接收 PO，并自动同步到工时系统；
4. 客户发起服务请求后，公司项目经理/产品线主管确定交付工程师并在入场前一天，在工时系统 2.0 里完善项目信息然后派工给交付工程师；
5. 工程师接收到派工后联系客户确认交付环境，确认交付版本，再次与用户确认需求并完善交付方案进场实施；并对项目交付进度和交付质量负责；每天完成工时填报；

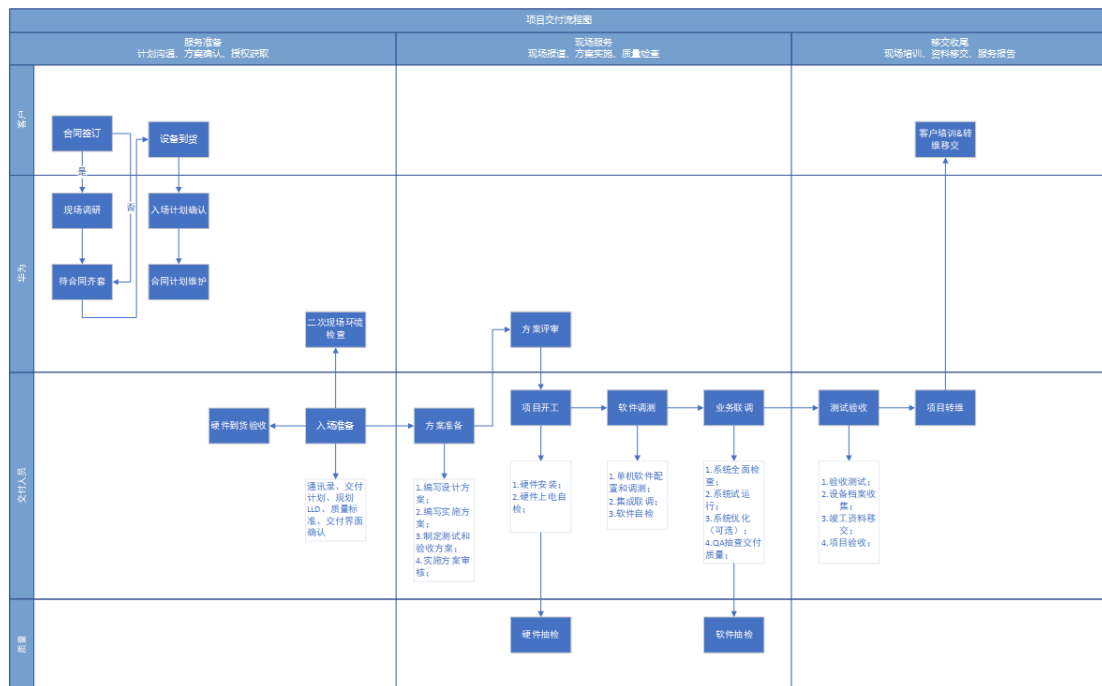
文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

6. 项目完工前工程师进行质量自检；

7. 项目完工后，工程师联系客户签署相关报告等，公司项目经理/工程文员将相关报告上传 eISDP 系统；

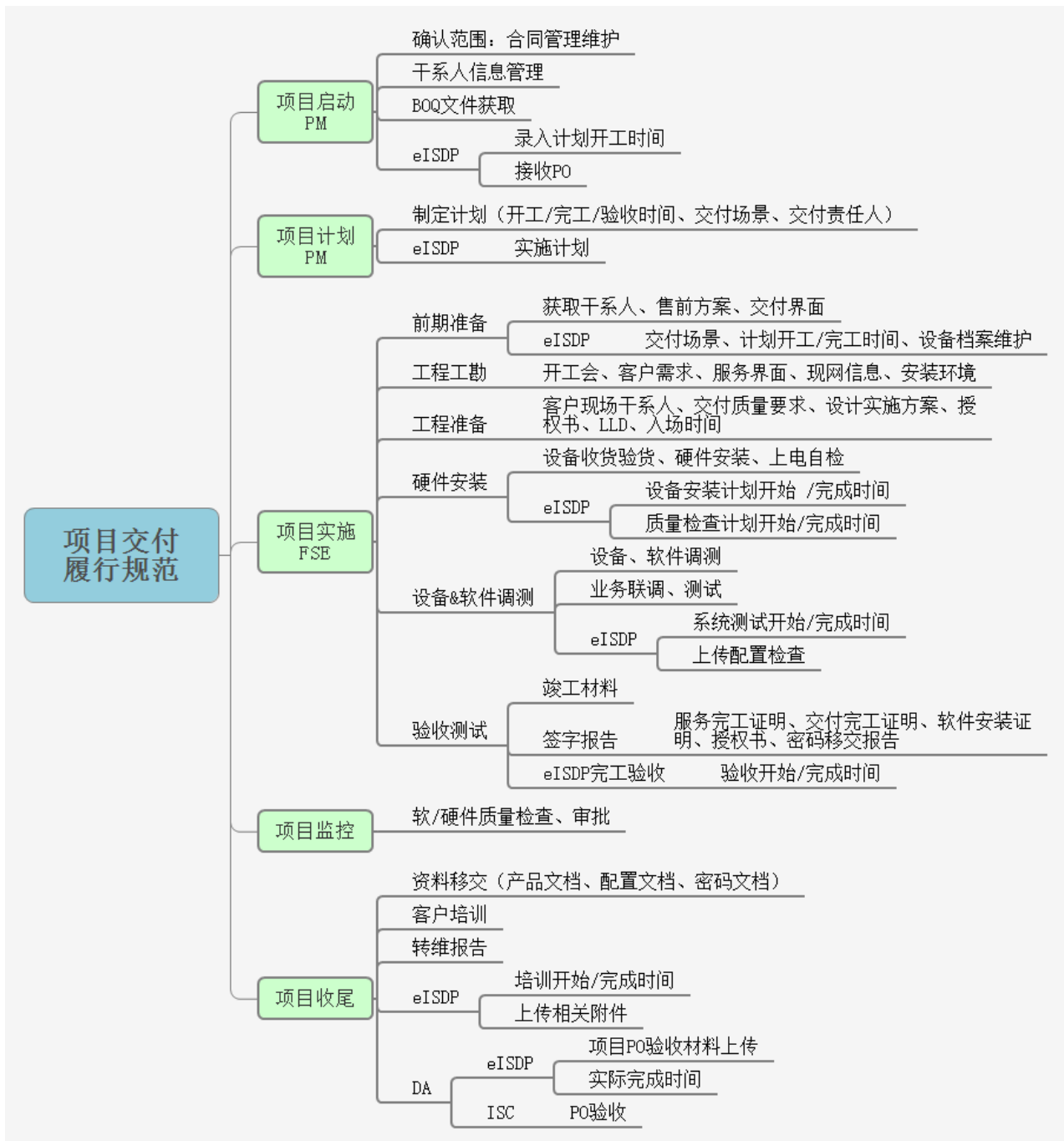
8. 公司工程文员根据验收报告在 ISC 系统提交 PO 验收，PO 验收报告审批通过后，开票回款。

三、 交付服务业务流程图



文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

四、 交付服务流程规范要求



4.1 服务准备阶段

(1) 计划沟通

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

(2) 方案确认

(3) 授权获取

4.2 现场服务阶段

(1) 到场前准备

(2) 方案实施

(3) 质量检查

4.3 服务收尾阶段

(1) 现场培训

(2) 资料移交

(3) 服务完工报告签署



过程	项目流程	报告类型	责任人	具体内容	过程
项目启动	合同管理	无	PM	1. 合同计划管理; 2. 激活 PO 委托审流程 3. 核对 PO 委托; 4. 干系人管理	1. 项目经理在 eISDP 合同快捷交付项, 合同列表项中输入合同号, 查看合同信息是否完整, 下载 BOQ, 确认服务量和 PO 委托是否匹配; 获取客户、代表处项目干系人信息, 提前沟通, 管理各方期望和需求。
项目规划			PM	1、制定项目计划	1. 在 eISDP 项目启动项子项制定计划中, 项目经理&文员在 eISDP 录入计划开工时间、计划验收时间、QA 联系方式。确定交付场景, 选定项目实施责任人。
项目执行	前期准备	无	工程师	1. 获取项目相关人员信息; 2. 获取售前资料; 3. 确认服务内容;	1. 从项目经理处获项目相关联系人信息; 2. 从产品经理处获取售前售前方案; 3. 确认服务方式、服务内容。 4、在 eISDP 系统的项目任务子项中, 再次确认交付场景; 设计模块子项中录入计划开工和计划完成时间; 项目产品信息子项中确认产品信息、完善项目地址信息 (涉密不需要完善地址信息)

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

过程	项目流程	报告类型	责任人	具体内容	过程
项目执行	工程勘测	勘测报告	工程师	1. 调研与信息收集 2. 客户安装环境检查	1. 召开项目开工协调会； 2. 了解客户需求，核对解决方案，明确服务界面； 3. 现网信息收集(网络结构、配置、数据规划等)； 4. 核定安装位置、安装空间、供电功率、承重、温湿度、设备运输路线等；
项目执行	工程准备	通讯录、交付计划、机柜规划 LLD、质量标准	工程师 & QA	1. 客户项目现场干系人管理，制定项目交付计划； 2. 工程实施准备，规划设备机柜安装位置，准备安装人员和工具等； 3. 制定交付质量标准；	1. 明确客户项目现场干系人，输出《项目交付人员通讯录》； 2. 制定项目交付计划，输出《项目交付计划》； 3. 规划设备机柜安装位置，输出《设备安装位置图》，（如有规划设计说明书，请参考设计说明书） 4. 根据客户需求制定交付质量标准，若客户无明确标准，根据华为服务质量标准执行； 5. 设备安装量大时，提前协调硬装人员；
项目执行	工程准备	实施方案、设计方案、测试方案	工程师	1. 编写设计方案； 2. 编写实施方案； 3. 制定测试和验收方案； 4. 实施方案审核；	1. 根据前期与客户沟通的需求和信息收集，编写设计方案，输出 HLD、LLD； 2. 根据设计方案编写详细实施方案，输出《XXX 项目实施方案》； 3. 编写单机测试、业务测试以及验收方案，输出《XXX 项目验收测试方案》； 4. 方案编写完后先内部评审是否满足客户需求，再与客户确认是否可行；
项目执行	硬件安装	自检报告	工程师	1. 验货分货； 2. 硬件安装； 3. 硬件上电自检；	1. 协助客户收货验货，POD 严禁工程师代替客户签字； 2. 根据前期规划上架安装设备； 3. 根据《中国区企业业务服务质量标准》检查设备安装质量； 4. 设备软件及补丁检查，版本根据华为官网最新发布的软件版本推荐列表要求使用； 5. 设备上电检查运行状态，若有异常及时联系 400 提交 DOA 流程；特殊局点请示 PM 如何处理；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

过程	项目流程	报告类型	责任人	具体内容	过程
					6、在 eISDP 系统的硬件自检项中，填写计划开始时间和计划完成时间；附上硬件安装后的图片以进行硬装质量检查（涉密和客户不允许上传图片时，上传客户确认的不允许拍照书面记录（纸质、邮件）；上传华为系统标准产品相对应的检查模板）。
项目执行	软件调测	自检报告	工程师	1. 单机软件配置和调测； 2. 集成联调；	1. 根据实施方案配置调测单机设备； 2. 根据实施方案集成联调； 3、在 eISDP 系统中的配置检查中上传软件 checklist 信息，填写计划开始和计划完成时间。
项目执行	业务联调	测试报告	工程师	1. 系统全面检查； 2. 系统试运行； 3. 系统优化（可选）；	1. 检查配置是否存在错误，可使用巡检工具深度巡检检查； 2. 系统试运行，观察业务运行情况； 3. 优化相关配置、删除冗余数据等；
项目监控	交付质量抽检			QA 抽查交付质量	QA 抽查交付质量，针对不符合标准的及时完成整改。
项目收尾	测试验收	《产品安装服务报告》 《高级服务完工报告》 《服务完工证明》	工程师	1. 验收测试 2. 设备档案收集 3. 竣工资料移交 4. 项目验收	1. 根据测试和验收方案进行测试，输出《XXX 项目验收测试报告》； 2. 收集设备档案资料，如设备安装位置、序列号、管理地址、版本补丁、配置等信息收集； 3. 竣工资料准备及移交，资料包含设备档案、设备日常维护手册、设备产品文档等； 4. 项目验收根据交付方式签署相应服务报告；
	客户培训	培训签到表	工程师	1. 客户培训； 2. 转维交流；	1. 向客户介绍所使用的相关设备硬件知识； 2. 培训项目中所使用的特殊协议； 3. 介绍项目网络结构及设计原则、配置等； 4. 常见故障解决方法和思路； 5. 介绍华为技术支持途径：400 热线、support 网站、智能机器人、APP、

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

过程	项目流程	报告类型	责任人	具体内容	过程
					eService、HedEx 等； 6. 应急预案介绍（可选）； 7、在 eISDP 客户培训子项中，上传客户现场培训图片和签到表，填写技术开始和计划完成时间。
	转维	转维报告	TAC	1. 向客户提供维护服务；	1. 进入维保状态，请关注维护流程；

五、 附件


 中国政企业务合作
 方服务文档规范V2.


 软件安装证明函-1
 Y05702212010G.


 工程质量检查报告
 模板（企业网_201



 项目人员离场网络
 安全自检&检查che


 项目人员入场网络
 安全自检&检查che



 转维客户-1Y0570
 2212010G.docx


 设备密码修改建议
 书-1Y0570221201


 产品变更实施方案-
 模板.docx


 05-附件11：现场
 技术服务报告-V1.1


 中国政企业务合作
 方服务文档规范V2.


 06-ASP服务文档规
 范(V1.4)--设备档案


 合同快捷交付新版
 指导书-代表处+AS

高级服务过程文档模板参考如下

<https://support.huawei.com/enterprise/zh/asp-zone/ENEWS1000012595>

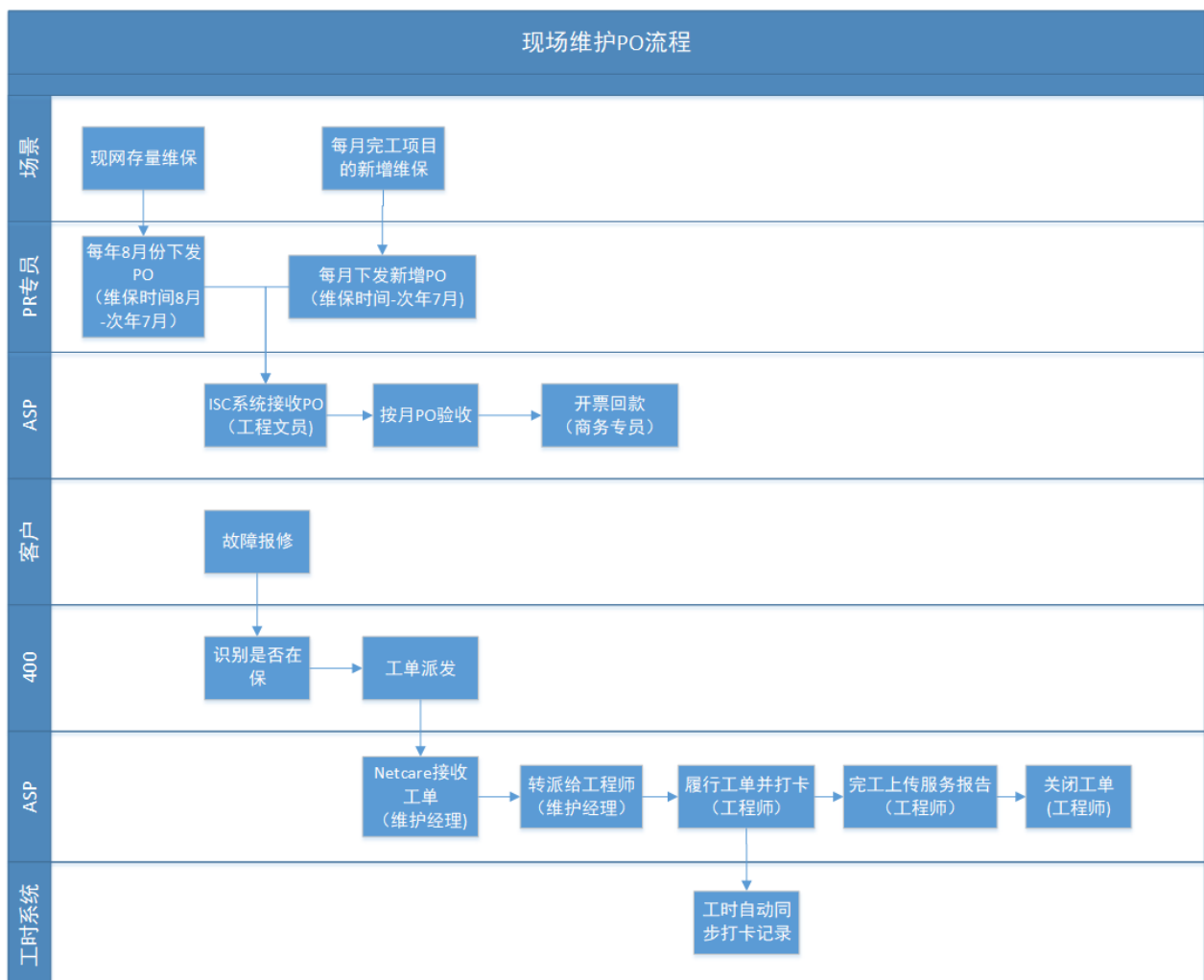
文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

第二部分 现场维护流程及规范

一、 现场维护

对于购买现场支持服务的客户，如果客户需要华为提供现场支持，进行信息收集、协助故障定位、制定故障恢复方案、硬件更换、故障恢复问题引起的软件更新或软件升级，华为将安排技术支持工程师在服务协议规定时间内到达客户现场提供服务。

二、 现场维护 P0 流程图



1. 场景一：现网在保存量维保；PR专员每年8月份一次性下发一年维护PO；维保时间当年8月-次年7月；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

2. 场景二：每月新完工的项目新增加维保；PR专员根据每月激活的维保下发新增维护PO；维保时间为维保激活时间-次年7月；

3. 公司工程文员在ISC系统接收PO。并且每月进行维保PO验收；提交验收时在PO行备注本次验收周期，待PO验收专员审批通过后，开票回款；

4. 客户发起故障报修；CSE判断需要现场技术支持服务时，发起现场服务任务；MSD调度根据现场服务任务提醒，创建相应的现场服务工单并将工单派发给对应的维护经理(FSIP)；

5. 维护经理(FSIP)根据工单的要求，指派具体的现场服务工程师(FSE)完成现场技术支持服务；

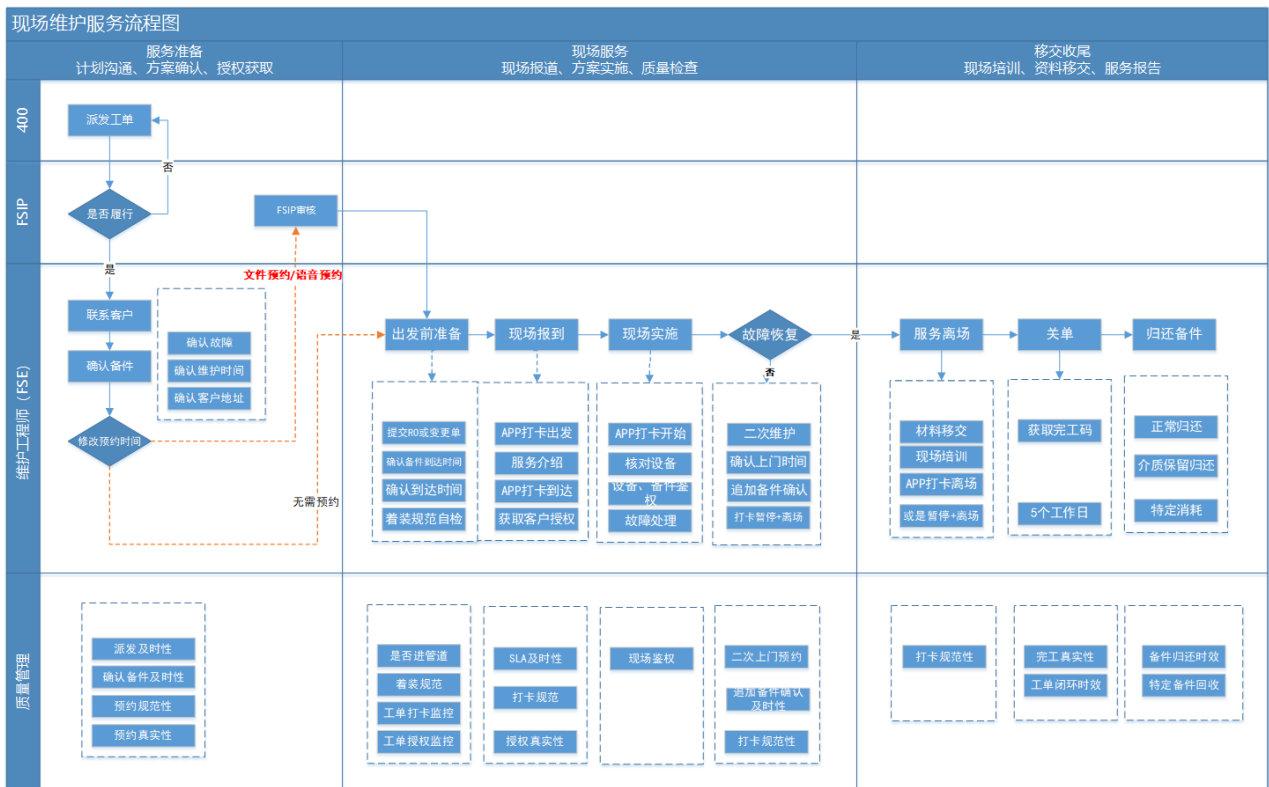
6. 工程师根据工单要求履行，履行完成后提交现场服务报告，然后提交关单申请；

7. DA审核工单文档的完整性；

8. 工时系统2.0自动关联工单打卡记录

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

三、 现场维护流程图



文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

四、 现场维护流程规范要求



4.1 服务准备

(1) 响应、派发、驳回要求

现场问题处理

● 派发要求

1) 小时级：10 分钟内完成派发

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

2) 非小时级：30 分钟内完成派发；18:00-次日 8:30 收到的工单，次日 9 点前完成派发

● 驳回要求

1) 未派发 FSE：同 FSIP 派单 SLA。

2) 已派发 FSE：

a) 和 FSIP 确认驳回选项；

b) FSE 驳回后，小时单 10 分钟内，非小时单 30 分钟内。

(2) 备件确认

1) 小时级：15 分钟内

2) 非小时级：8:30-18:00 前的工单 60 分钟内 18:00-次日 8:30 的需在次日 9:00 前。

(3) 修改预约时间规范

1) 预约规范

➤ 电话预约：自我介绍、服务内容、合同 SLA 时间、预约具体时间等关键要素；

➤ 文件预约（短信、邮件）：须包含对应工单号、合同 SLA 时间、预约具体时间（日期+时间点）等关键要素。

2) 预约真实性

➤ 正确告知客户合同 SLA，勿采用开放式询问；

➤ 需在上一次“要求到达时间”前修改“预约要求到达时间”；

➤ 请勿引导客户预约晚到；

➤ 首次到场前，每次修改晚到均需有凭证（客户临时要求提前除外）；

➤ 系统修改时间与实际预约时间一致；

➤ 录音/文件需有预约相关内容，且包含关键要素；

➤ 联系实际客户修改预约到达时间；

➤ 需与客户预约具体处理时间，请勿随意修改；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

➤ 确认具体上门时间后需在系统中修改

重点：在合同 SLA 内完成预约时间修改并找 FSIP 审核。

4.2 现场服务

(1) 出发前准备

- 是否提交对应的 RO 单或变更单
- 确认备件到达时间
- 确认自己到达时间，在要求到达时间内到场。
- 确认维护工具是否携带
- 着装规范自检：有领衣服、工牌。

(2) 现场报到

- APP 打卡出发
- 到达现场后进行服务介绍
- APP 打卡到达；

注：打卡时间要求在要求到达时间内。

- 获取客户授权

注：未修改的客户联系人（非供应商和华为员工）最终客户。

(3) 现场实施

- APP 打卡开始；
- 核对设备数量、SN 信息；
- 设备、备件鉴权；

a) 鉴权服务内容（如：现场问题处理工单不能用于开局/安装/保障/值守/设备健康检查等）、故障件是否华为设备、是否在保修期、维保信息是否与报修 SN 一致或属于报修 SN 下的部件，同时对故障件拍照，需完整清晰地展示故障件的条码信息；

b) 是否在保修范围，如：产品识别信息（如条码、型号）被涂改、撕毁、破坏的故障件；设备表面物理损伤、涂改的等情况不属于报修范围，详见官网《华为中国企业业务保

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

维修服务概览》，官网链接：<https://support.huawei.com/enterprise/zh/warranty/ENEWS1000008538>；

c) 若涉及备件更换：

- 鉴权故障件 BOM 编码与好件 BOM 编码是否一致或有替代关系；
- 填写好坏件条码组（备件未更换、消耗品可不填故障件信息）；
- 备件更换后，对坏件进行鉴权是否有介质保留/故障件保留服务，（若故障件有介质/故障件保留服务，工单必须现场履行），确认是否需要归还坏件，同时对故障件和主机拍照，需完整清晰地展示故障件的条码信息；

d) 特殊异常的情况需联系 MSD/代表处维护负责人确认，经得同意后操作；

注：CPU 更换需要下载 APP，进行单独鉴权，详情见 CPU 鉴权指导书。

(4) 故障处理

需要更换备件的确认故障件位置、槽位等。

(5) 故障是否恢复

● 否

➤ 是否需要备件，需要备件拨打 400 派发备件。小时级别 15 分钟内确认，非小时级别 60 分钟内完成；

- 打卡暂停+离场；
- 沟通二次维护上门时间。

● 是

➤ 移交收尾

4.3 移交收尾

(1) 服务离场

- 1) 维护过程中涉及的材料进行移交；
- 2) 对客户进行培训（按需）；
- 3) APP 打卡离场；
- 4) 如客户需要观察，打卡暂停+离场

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

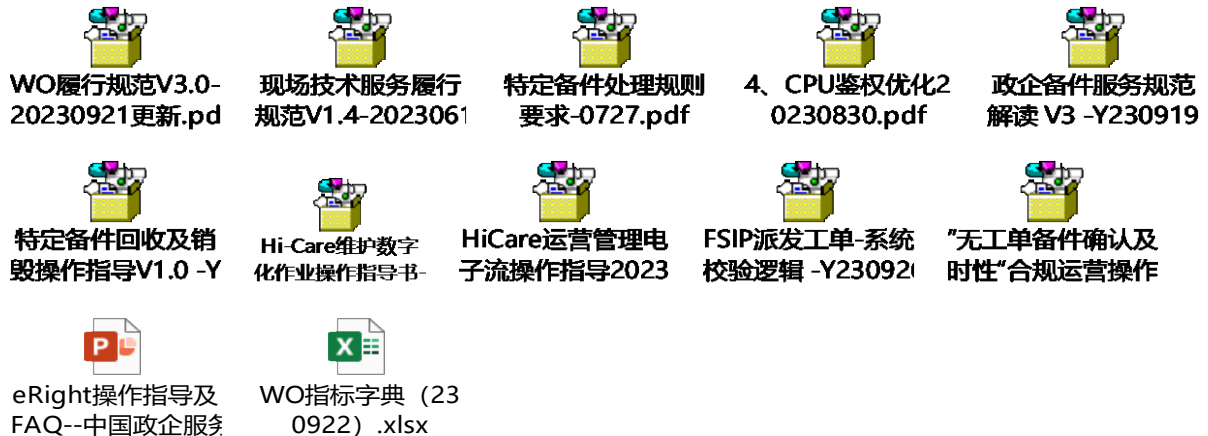
(2) 关单

- 1) 和客户获取完工码，必须要求是最终客户；
- 2) 满意度沟通，并告知客户在完工码的短信中有评价链接，完成满意度评价；
- 3) 在 5 个工作日内完成工单关闭。
- 4) 打暂停+离场的场景，收到客户通知无需上门，当天获取客户证明，取消操作单并提交关单。

(3) 归还备件

- 1) 备件在 30 个自然日内完成归还
- 2) 归还类型：介质保留、好件归还、坏件归还
- 3) 特定消耗：特定消耗备件必须带回公司，不允许留在客户现场。

五、 附件



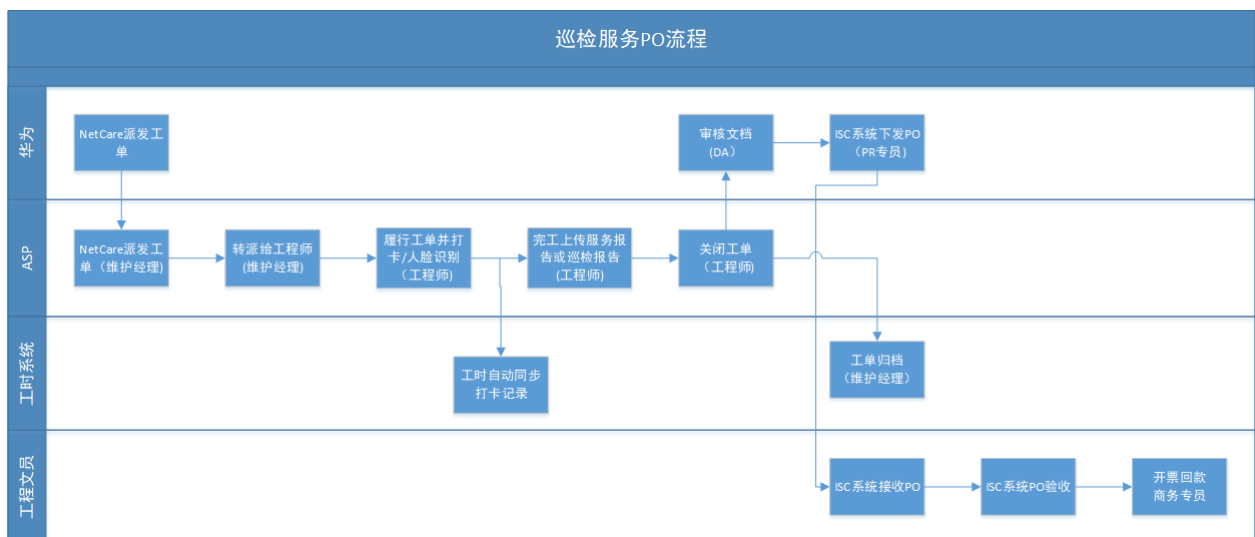
文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

第三部分 巡检服务流程及规范

一、 巡检服务

针对双方约定的网络中的华为设备的数据配置、运行状态、性能、容量、告警、网络架构等各项内容进行检查和分析，发现设备运行中存在的问题和潜在风险，并对检查结果进行总结报告并提出相应的解决措施，并对检查结果进行总结报告并提出相应的措施建议的一种服务。

二、 巡检服务 PO 流程图

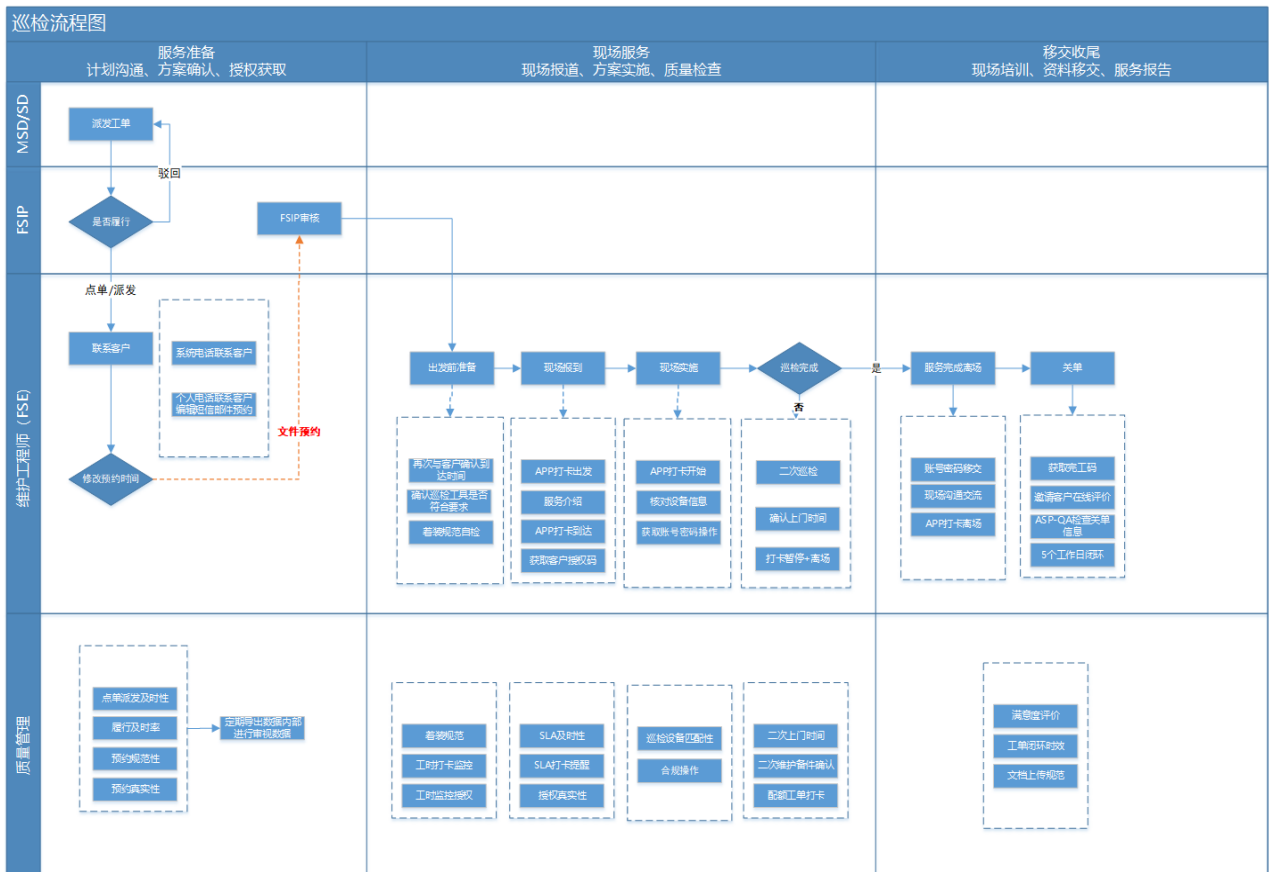


1. MSD根据各产品线提供的合同及台套信息，整理需要巡检的设备条码清单及地址信息，导入数字化维护平台；根据数据进行提交巡检电子流，并进行巡检工单派发；
2. 维护经理(FSIP)接收工单并派发给工程师(FSE)；
3. 工程师(FSE)根据工单要求履行；根据最终巡检内容提交报告，然后提交关单申请。工时2.0自动集成NetCare打卡记录；
4. DA审核工单文档的完整性；
5. 地区部文员根据巡检最终结果进行填写服务采购电子流
6. PR文员根据服务采购电子流提交委托PR，进行PO委托；在ISC系统下发PO委托；
7. 公司工程文员在ISC系统中接收PO；根据巡检完成的工单提交PO验收；PO验收报告

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

审批通过后，开票回款。

三、 巡检服务业务流程图



文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

四、 巡检服务流程规范要求



4.1 服务准备

(1) 响应、派发、驳回要求

1) 巡检响应要求

18 点前收到的工单, 当天完成响应, 18:00-次日 8:30 收到的工单, 次日 9 点前完成响应。

2) 巡检派发要求

FSIP 派发及时性: FSIP 末次派发-MSD 首次派发≤15 个工作日

3) 巡检驳回要求

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

未派发 FSE：FSIP 末次派发-MSD 首次派发≤15 个工作日

已派发 FSE：≤30min

(2) 预约时间规范

1) 预约规范

a) 电话预约：自我介绍、服务内容、合同 SLA 时间、预约具体时间等关键要素；

b) 文件预约（短信、邮件）：须包含对应工单号、合同 SLA 时间、预约具体时间（日期+时间点）等关键要素。

➤ 要求到达时间-MSD 派单时间>60 天

预约 SLA：要求到达时间-预约操作时间 ≥60 天

➤ 要求到达时间-MSD 派单时间≤60 天

预约 SLA：要求到达时间前与客户预约并修改预约到达时间

➤ 若客户要求设备健康检查时间晚于工单要求达到时间，FSE 需要查询设备维保是否临近过保，并告知客户

2) 预约真实性

➤ 正确告知客户合同 SLA，勿采用开放式询问；

➤ 需在上一次“要求到达时间”前修改“预约要求到达时间”；

➤ 请勿引导客户预约晚到；

➤ 首次到场前，每次修改晚到均需有凭证（客户临时要求提前除外）；

➤ 系统修改时间与实际预约时间一致；

➤ 录音/文件需有预约相关内容，且包含关键要素；

➤ 联系实际客户修改预约到达时间；

➤ 需与客户预约具体处理时间，请勿随意修改；

➤ 确认具体上门时间后需在系统中修改；

➤ 严禁虚假巡检

➤ 禁止将联系人信息修改为非实际客户获取授权码/完工码；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

➤ 远程设备健康检查不能在客户网管中心之外进行；

重点：在合同 SLA 内完成预约时间修改并提醒 FSIP 审核是否合规。

4.2 现场服务

(1) 出发前准备

1) 再次与客户确认达到时间

2) 确定巡检工具是否满足本次巡检设备需求

3) 着装规范自检：是否穿着有领衣服、是否携带华为工牌。

(2) 现场报到

1) APP 打卡出发

2) 到达现场后进行服务介绍

3) APP 打卡到达；

注：打卡时间需满足 SLA 预约要求

4) 获取客户授权；

➤ 优先找客户获取授权，如果直接找客户获取授权难度较大，结合业务实际需要，经确认渠道、代理商或客户代维人员有客户有效授权且可以转授权的，可考虑从这些主体处获取授权，同时需上述主体书面承诺“有客户有效授权且可以转授权”；

➤ 客户有驻场服务，工程师在工单履行、变更实施等作业场景找驻场工程师授权、完工确认时，驻场工程师须获取客户委托授权，且经代表处/业务部技术支持经理或 TD 确认后，方可认定驻场工程师有权替客户授权、确认完工。其他任何情况下，华为员工、公司工程师，包括华为安排在客户驻场工程师都不可以替客户授权；

➤ 华为云、基地云、政务云、华为内部网络等资产是华为所有的，需要找华为网络负责人授权，网络负责人可以是原厂，也可以是共享工程师。

➤ 获取客户授权；

注：最终客户授权。授权内容要选“网络接入”“数据处理”、“是否传出客户网络”、“获取客户账号密码（可选）”。

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

(3) 现场实施

1) APP 打卡开始;

注: 开始卡要求在授权时间内;

2) 核对设备型号、数量、SN 信息;

3) 获取账号密码进行操作;

若巡检当天未完成, APP 打暂停离场卡, 再次预约上门进行巡检, 等待下次入场继续完成, 按照流程再次操作。

4.3 移交收尾

(1) 服务完成离场

1) 巡检过程中涉及的账号密码进行移交;

2) 对客户进行培训, 现场进行简短的沟通交流 (按需);

3) APP 打卡离场;

(2) 关闭工单

1) 获取客户获取完工码, 获取完工码规则同获取授权码规则相同;

2) 在线满意度评价沟通, 并告知客户完工码的短信中均有评价链接, 完成满意度评价;

3) 在 10 个工作日内完成工单闭环工作;

4) QA 检查工程师上传资料, 材料合规, 流程合规则提交至 DA 进行审核

(3) 关单附件审核

1) 文档规范性, 要求上传的验收材料均必须上传完整

a) 必要附件: 《信息收集包》、《健康检查报告》、《TD 审批健康检查报告邮件》、《服务报告》;

b) 特殊场景附件: 自动条码审核不通过需要《巡检完成证明》、如工单存在不巡检设备需要将不巡检证明传至《其他》;

c) 附件位置要求正确;

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

d) 存储工单信息采集包需通过 SmarKit 或者 eService 上传，并将上传成功截图回传至工单中。

e) 确认有信息收集包，且信息包需要包含工单有效 SN 条码信息。

f) 针对“巡检条码审核”工具支持的产品线，使用工具巡检要求如下：

➤ 存储产品非离线巡检场景使用 SmarKit 工具巡检，只需要上传 信息收集包 _InspectorResult_XXXXXXXXX.zip 文件，如存在多余文件需删除；

➤ 数通产品使用 eDeskPro 工具巡检，只需要上传 XXXXX.NIC 或者 PRJ 文件，如存在多余文件需删除；

➤ 如果使用手动巡检，则参考《设备健康检查信息收集审核关键点汇总》上传手动巡检附件。

➤ 在工单详情附件页面点击“巡检条码审核”按钮，如未通过，需要查看附件《巡检完成证明》；

➤ 针对“巡检条码审核”暂不支持的产品线、按照《设备健康检查信息收集审核关键点汇总》要求审核设备 SN 条码。

➤ 如信息包中未体现，需要查看附件《巡检完成证明》。

➤ 手动巡检涉及到获取 SN 照片，需要有时间水印。

➤ 手动巡检涉及到截图，需要全屏截图。

➤ 离线巡检，需使用客户证明至代表处邮件报备，报备邮件需要呈现客户单位，工单号、设备 SN 条码等关键信息，同时上传至“巡检完成证明”。

2) 业务真实性

巡检完成证明：

a) 统一使用 word 命名为“巡检完成证明”，在 word 说明情况，或者提供证明截图和附件；信息包无法带出的证明场景，也需上传至此位置；

b) 离线巡检，需使用客户证明至代表处邮件报备，报备邮件需要呈现客户单位，工单号、设备 SN 条码等关键信息，上传报备邮件至此位置；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

设备健康检查报告：

a) 报告中需要有客户单位信息、巡检设备型号、数量以及 SN 和巡检日期（季度）等关键信息；

b) 格式统一、无错别字、处理建议不冗余、简洁明了；

TD 审批健康检查报告邮件：

a) 邮件正文需要呈现客户单位，工单号、设备 SN 条码等关键信息；

b) 邮件需要 TD 明确回复；

c) 原则上要求上传邮件作为附件，如果截图则需要全部邮件截图（呈现审核过程和收件人信息）；

现场服务报告：

a) 纸质版：工单号、客户名称、产品线、授权时间、授权人签字、客户签字等均需正确、真实；

b) 电子版：工单号、授权时间、合同号、设备型号等信息需要和工单一致，真实。

其他：

a) 发送给代表处报备邮件需要呈现客户单位，工单号、设备 sn 条码等关键信息；

b) 已明确的附件类型，如“信息采集包”等附件，不能上传至“其他”选项；

c) 如部分设备未实施健康检查，需获取客户证明（证明包括书面、邮件、短信）后根据情况将未检查设备条码修改为无效状态。客户证明需要上传至“其他”；

d) 微信聊天记录不能作为证据。

发送健康检查报告

主送人员包含客户，抄送人员需要包含 TD。

风险录入

a) 需要真实呈现现网问题和预期风险；

b) 原则上严重及以上问题均需录入，非严重问题如果对设备运行或者业务有潜在风险也需要录入；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

c) 如发现问题已解决可选择“已闭环”；如问题未闭环，风险依旧存在，状态选择“处理中”；

d) 风险问题不能少于《设备健康检查报告》中风险数。

五、 附件



1、设备健康检查
注意事项2023082



Hi
Care维护数字化作



Hi-Care设备健康
检查风险管理模块



Hi-Care通过邮件
发送设备健康检查



Hi-Care巡检附件
上传操作说明.ppt



设备健康检查信息
收集审核关键点汇

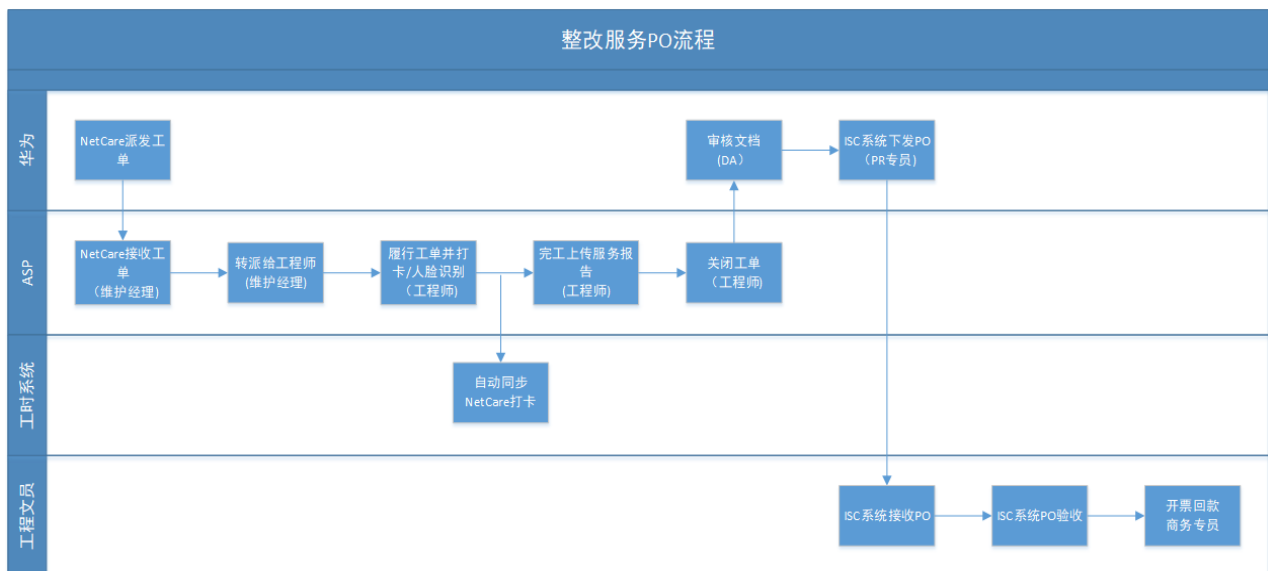
文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

第四部分 整改服务流程及规范

一、 整改服务

指由于产品设计缺陷、制造缺陷、器件批次缺陷（包括第三方采购）、安全漏洞等原因导致产品存在严重安全隐患（含可能导致三级及以上事故的隐患），由以华为主动发起，以“整改通知”方式发布通知一线、代理商及客户，在规定的时间内对客户网络中及交付过程中相应硬件和软件进行全部或部分更换的行为（包括软件缺陷导致的软件更新，不包含跨 R 版本以上的软件升级）。

二、 整改服务 PO 流程图



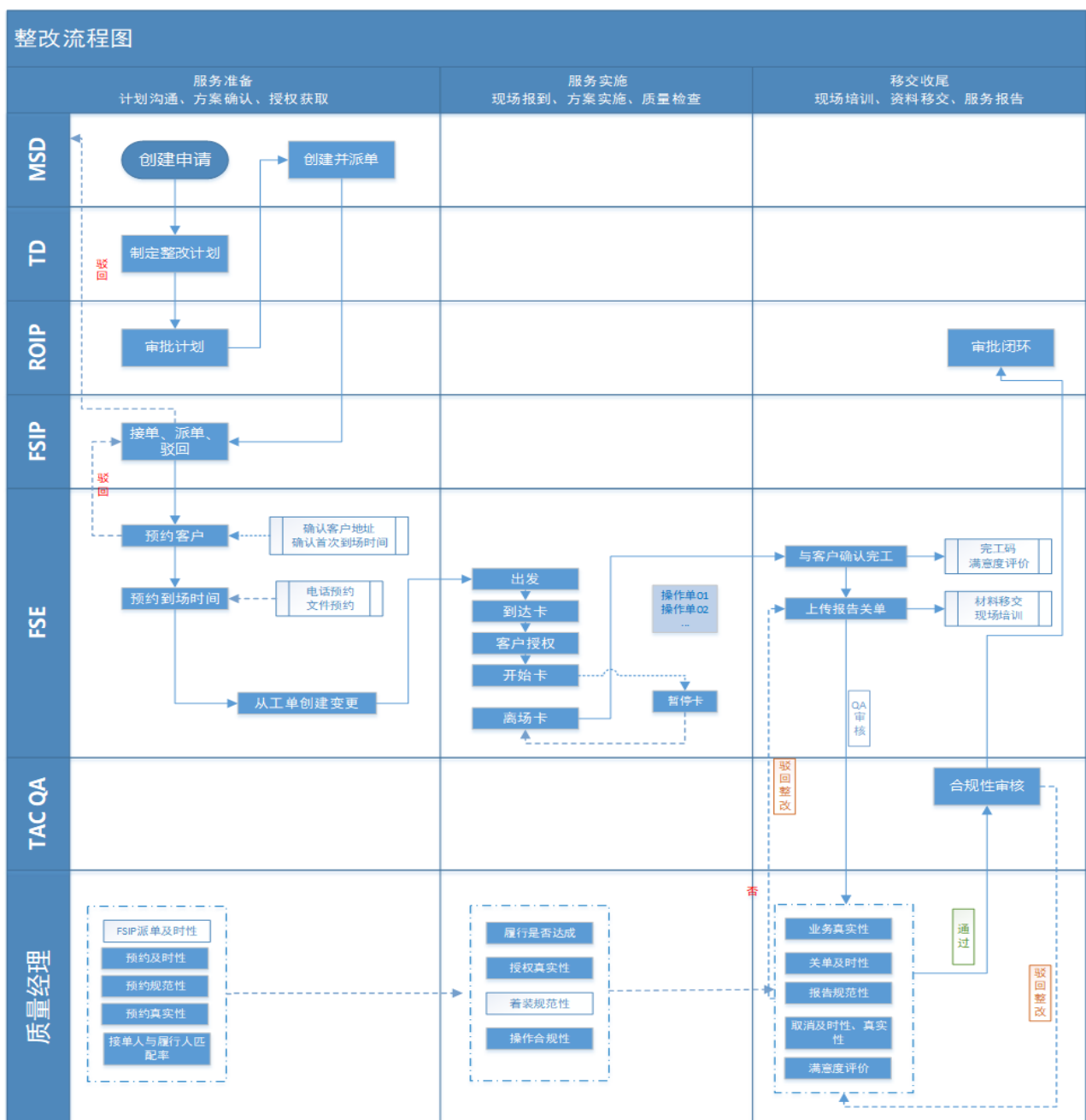
1. MSD 根据各产品线提供的合同及台套信息，整理需要整改的设备条码清单及地址信息，导入数字化维护平台；根据数据进行提交整改电子流，并进行整改工单派发；
2. 维护经理（FSIP）接收工单并派发给工程师（FSE）；
3. 服务工程师（FSE）根据工单要求履行；根据最终整改内容提交报告，然后提交关单申请。工时系统 2.0 自动集成 NetCare 打卡记录；
4. DA 审核工单文档的完整性；
5. 地区部文员根据整改最终结果进行填写服务采购电子流
6. PR 文员根据服务采购电子流提交委托 PR，进行 PO 委托；在 ISC 系统下发 PO 委

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

托；

7. 公司工程文员在 ISC 系统中接收 PO；根据整改完成的工单提交 PO 验收，PO 验收报告审批通过后，开票回款。

三、 整改服务业务流程图



文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

四、 整改服务流程规范要求



4.1 服务准备

(1) 响应、派发、驳回要求

1) 响应要求:

18 点前收到的工单，当天完成响应，18:00-次日 8:30 收到的工单，次日 9 点前完成响应。

2) 派单:

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

FSIP 末次派发-MSD 首次派发≤15 个工作日。

3) 驳回：

未派发 FSE：同 FSIP 派单 SLA

已派发 FSE：FSE 驳回后 30 分钟内。

(2) 修改预约时间规范

4) 预约规范

➤电话预约：自我介绍、服务内容、合同 SLA 时间、 预约具体时间等关键要素；

➤文件预约（短信、邮件）：须包含对应工单号、合同 SLA 时间、预约具体时间（日期+时间点）等关键要素。

➤客户自行预约

➤整改预约时效要求：需提前在“要求到达时间”60 天前与客户预约到场时间

1) 预约真实性

➤ 正确告知客户合同 SLA，勿采用开放式询问；

➤ 需在上一次“要求到达时间”前修改“预约要求到达时间”；

➤ 请勿引导客户预约晚到；

➤ 首次到场前，每次修改晚到均需有凭证（客户临时要求提前除外）；

➤ 系统修改时间与实际预约时间一致；

➤ 录音/文件需有预约相关内容，且包含关键要素；

➤ 联系实际客户修改预约到达时间；

➤ 需与客户预约具体处理时间，请勿随意修改；

➤ 确认具体上门时间后需在系统中修改；

重点：在合同 SLA 内完成预约时间修改并找 FSIP 审核。

4.2 现场服务

(1) 出发前准备

1) 确认自己到达时间，在要求到达时间前到场；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

2) 着装规范自检：有领上衣、工牌；

3) 从工单创建变更；

(2) 现场报到

1) NetCare 打卡出发；

2) 到达现场后进行服务介绍；

3) NetCare 打卡到达；

注：打卡时间要求在要求（预约）到达时间前；

4) 获取客户授权；

注：最终客户授权。授权内容要选“网络接入”“数据处理”、“是否传出客户网络”、“获取客户账号密码（可选）”。

(3) 现场实施

1) NetCare 打开始卡；

注：开始卡要求在授权时间内；

2) 核对设备数量、SN 信息；

3) 设备、备件鉴权；

➤ 鉴权服务内容（如：现场问题处理工单不能用于开局/安装/保障/值守/设备健康检查等）、故障件是否 华为设备、是否在保修期、维保信息是否与报修 SN 一致或属于报修 SN 下的部件，同时对故障件拍照，需完整清晰地展示故障件的条码信息；

➤ 是否在保修范围，例如：产品识别信息（如条码、型号）被涂改、撕毁、破坏的故障件；设备表面物理 损伤、涂改的等情况不属于报修范围，详见官网《华为中国企业业务保修服务概览》，官网链接：

<https://support.huawei.com/enterprise/zh/warranty/ENEWS1000008538>；

➤ 若涉及备件更换：

● 鉴权故障件 BOM 编码与好件 BOM 编码是否一致或有替代关系；填写好坏件条码组（备件未更换、消耗品可不填故障件信息）；

● 备件更换后，对坏件进行鉴权是否有介质保留/故障件保留服务，（若故障件有介质

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

/故障件保留服务，工单必须现场履行)，确认是否需要归还坏件，同时对故障件和主机拍照，需完整清晰地展示故障件的条码信息；

➤ 特殊异常的情况需联系 MSD/代表处维护负责人确认，经得同意后操作；

注：CPU 更换需要下载 APP，进行单独鉴权，详情见 CPU 鉴权指导书。

4) 故障处理。

注：需要更换备件的确认故障件位置、槽位等。

(4) 故障未恢复

1) 是否需要备件，需要备件拨打 400 派发备件。小时级别 25 分钟内确认，非小时级：8:30-18:00 前的工单 ≤ 90 分钟 18:00-次日 8:30 的需在次日 9:00 前；

2) 多次上门的，需每日打暂停+离场卡；

3) 沟通二次维护上门时间，并在系统进行修改

4.3 移交收尾

(1) 服务离场

1) 整改过程中涉及的材料进行移交；

2) 对客户进行培训（按需）；

3) NetCare 打卡离场；

注：离场卡要求在授权时间内；

4) 涉及多人天的，未完成的每日打卡暂停+离场，完成后打完成卡

(2) 关单

1) 和客户获取完工码，要求必须是最终客户；

2) 满意度沟通，并告知客户在完工码的短信中有评价链接，邀请客户完成满意度评价；

3) 在 5 个工作日内完成工单关闭；

4) QA 审核关单附件，驳回工单整改重新提交审核

(3) 关单附件审核

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

1) 文档规范性，要求上传的验收材料均必须上传完整

➤ 附件应包含但不限于《现场技术服务报告》、《ASP 反馈现场实际整改清单》、《XX 客户 XX 网络 XX 设备整改前信息采集包》、《XX 客户 XX 网络 XX 设备整改后信息采集包》并且信息完整；（足够证明整改实施结果正确）；

➤ 涉及硬件更换需提供整改前设备图片（包含 SN 条码）；（足够证明更换操作真实）；

➤ 存储工单整改前后信息采集包需通过 SmarKit 或者 eService 上传，并将上传成功截图回传至工单中。

➤ HCS 每个整改工单所需上传的信息（其他公告）

➤ 关单附件中设备 SN、版本照片需带时间水印

2) 业务真实性

➤ 服务报告内容正确：纸质版中工单号、客户名称、产品线、授权时间、授权人签字、客户签字等均需正确。电子版中工单号、授权时间、合同号、设备型号等信息需要和工单一致。

➤ 授权真实：授权客户人和单位需与工单一致。

➤ 客户签字时间或授权码获取时间不能早于工单派发时间。

➤ 整改结果真实：

a) 现网排查整改设备的风险问题必须满足整改公告整改范围才能触发整改，如整改公告中整改范围是 XX 设备 1.2 版本及之后需要升级至 1.5 版本，现网 1.1 版本的设备不满足整改要求，不能申请整改。特殊场景需有代表处与研发的备案文件。（有疑问找代表处核实，以代表处意见为准）

b) 整改结果必须达到整改公告要求，如公告要求升级至 1.5 版本及之后版本，现网升级至 1.4 版本不允许提交关单。特殊场景需有代表处与研发的备案文件。（有疑问找代表处核实，以代表处意见为准）

c) 整改数量必须真实反馈，每台设备都需要有一个整改结果，或备案或已完成。多整改少整改均需有跟代表处沟通文件

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

3) 备案真实性，每种备案需要理由充分且有 代表处审批

➤ 备案不整改：任何场景导致整改未实施，均需要有代表处的备案审批。

➤ 客户涉密：涉密需反馈代表处提 MG 电子流，将电子流申请编号及邮件作为备案附件。

4) 操作合规性，打卡时间、地址是否合规

➤ 开始卡和离场卡，需要在客户授权时间范围内；

➤ 在场每日打卡，不能跨天打卡。（首次末次跨天，打卡人天会统计为一天）

(4) 归还备件

1) 硬件整改如涉及备件更换，备件在60个自然日内完成归还

2) 归还类型：坏件、好件（已拆封、未拆封）、介质保留、特定消耗

3) 特定消耗：特定消耗备件必须带回公司，不允许留在客户现场，如果客户强硬需要保留，需客户邮件确认，并上传IT系统闭环

(5) 非常规场景的工单驳回取消

1) 取消原则：客户原因并上传凭证，严禁为规避指标异常、客户投诉等原因驳回取消工单。

2) 驳回原则：原因真实、禁止业务“包庇”。

3) 驳回时效：未派发FSE，同FSIP派单SLA；已派发FSE，FSE驳回后30分钟内。

4) 驳回原因：

➤ 核实无此设备：提供客户授权码、文件授权

➤ 版本不涉及整改：提供客户授权码、文件授权

➤ 客户暂不整改：提供客户授权码、文件授权

➤ 其它：备注详细原因，并上传代表处报备邮件。驳回原因分类已包含的原因禁止填写为其它

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

五、 附件



Hi-Care维护数字化作业操作指导书-



现场技术服务履行规范V1.4.pdf



WO履行规范V3.0-20230921更新.pd



ASP整改工单上传要求V1.2-更新汇总



整改工单附件要求-20240731.rar



整改工单审核指导书.docx

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

第五部分 单次服务流程及规范

一、 单次服务

单次服务包含单次现场服务、事件值守服务和高级软件现场支持服务。

单次现场服务：One-off Onsite Support

单次现场服务是指应客户的单次现场服务请求，华为派遣工程师到现场协助客户进行的问题处理支持服务，服务内容包括故障信息收集、问题分析、故障诊断、问题解决方案实施、故障件更换、日常巡检、现场维护培训、事件值守。

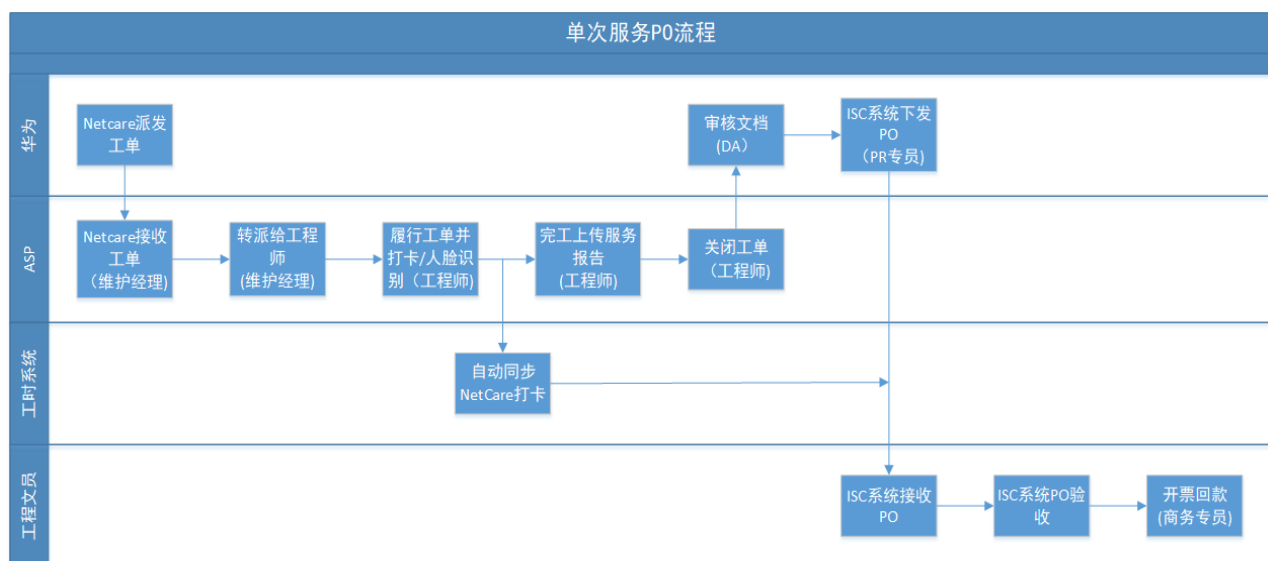
事件值守服务：Event On Duty

事件值守支持服务是指当遇到重大活动、节假日，或者客户需要对网络进行重大操作时，华为应其要求提供值守支持保障。此服务可以协助客户评审重大操作实施方案或者节日保障方案，协助客户监控和评估网络运行状态，并实时提供技术咨询和支持，在发生故障时根据实施应急方案向客户提供最快的响应和支持。

高级软件现场支持服务：Advanced Software Support

现场故障信息收集、分析、解决方案实施、漏洞处理、补丁更新。

二、 单次服务 PO 流程图



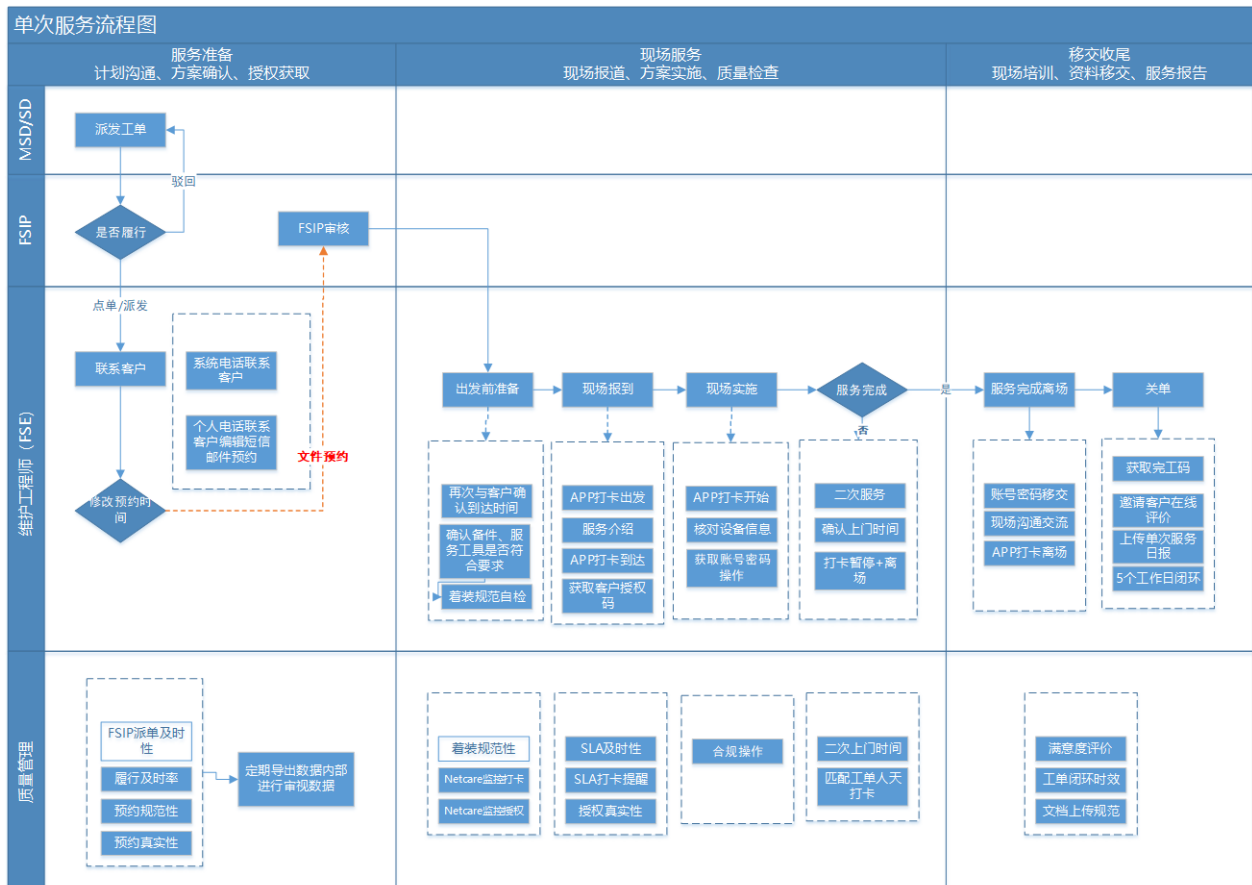
1. 代处表根据客户需求提交单次现场服务电子流，MSD在NetCare进行单次服务工单派

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

发；

2. 维护经理 (FSIP) 接收工单并派发给工程师 (FSE)；
3. 工程师 (FSE) 根据工单进行履行并人脸识别打卡；每日均需打到/离场卡 (多人天需打暂停+离场卡)；履行完后提交现场报告；提交关单申请时并附上单次服务日报 (匹配人天配额)。工时系统2.0后台定期自动同步工单打卡信息。
4. DA审核工单文档的完整性；
5. MSD根据服务最终结果进行填写服务采购电子流
6. PR文员根据服务采购电子流提交委托PR，进行P0委托；在ISC系统下发P0委托；
7. 公司工程文员在ISC系统中接收P0；根据完成的工单提交P0验收；P0验收报告审批通过后，开票回款。

三、 单次服务流程图



文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

四、 单次服务流程规范要求



4.1 服务准备

(1) 派单及时性（合作方内部管理）：

- 1) 8:30-18点前 \leq 30分钟；
- 2) 18:00-次日8:30，次日9点前。

(2) 人员匹配

1) 人员资质匹配

- 现场服务FSE的技能级别不低于工单要求级别；
- 派单产品线需与服务工程师产品线对应；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

2) 人员履行匹配

- 每日到/离场均需打卡，打卡人天=派单人天，一人一单；
- 单个人天工单未离场前，严禁履行其他人天工单。

(3) 预约规范性

- 1) 预约SLA<工单要求达到时间；
- 2) 每单均需有预约录音/上传凭证；
- 3) 系统“预约要求到达时间”须与客户要求的上门时间一致；
- 4) 服务工程师可与客户协商上门时间，但不得晚于工单要求到达时间。

4.2 现场服务

(1) 着装规范性（合作方内部管理）

佩戴工牌、着有领的衣服；

(2) 操作合规性

- 1) 前操作单离场卡和后操作单到场卡原则上不能同一天，如同一天，需间隔1小时；
- 2) 非涉密局点外，打卡地址需在客户地址3KM范围内，不允许为空。

(3) 授权规范

1) 优先找最终客户获取授权。如非最终客户，需授权主体书面承诺“有客户有效授权且可以转授权的”方可授权；

2) 驻场工程师替客户授权、确认完工：须获取客户委托授权（模板见附件），且经代表处/业务部技术支持经理或TD确认；

3) 华为云、基地云、政务云、华为内部网络等华为资产，需要找华为网络负责人授权（原厂、共享工程师）。

4.3 移交收尾

- 1) 采用电子版现场服务报告（参照维护工单现场服务报告规范）
- 2) 涉密单位/敏感客户等特殊情况下可采用纸质版现场技术服务报告
现场技术服务报告命名规则：现场技术服务报告+工单号+客户名称

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

3) 上传单次人天日报（需与单次人天配额匹配）

4.4 提交审核

- 1) 工单关单（五个工作日内）
- 2) 客户满意度保障+邀请评价

4.5 工单审核

QA 审核工单规范性：

- **派单及时性（合作方内部管理）：**时效合规。
- **预约规范性：**预约内容与工单内容匹配，预约在前次预约到达之前预约。
- **着装规范性（合作方内部管理）：**着装合规。
- **授权合规性：**授权客户联系人单位与工单客户单位匹配。
- **业务真实性：**人员资质匹配、人天服务&日报与工单配额匹配、完工码授权客户联系人需与工单客户单位匹配。

- **操作合规性：**打卡范围在 3KM 内。


1) QA 判定不合规，可驳回至 FSE 处进行修改。

2) QA 审核通过后提交至 TAC-QA

3) TAC-QA 审核认为存在异议驳回至 QA，QA 对异议进行处理后确认确为不合规，可提交至 TAC-QA 闭环，最终记录不合规。

4) 如审核规范性无问题，直接闭环。

五、 附件



WO履行规范V3.0-20230921-目前最新



单次现场服务流程规范.pdf

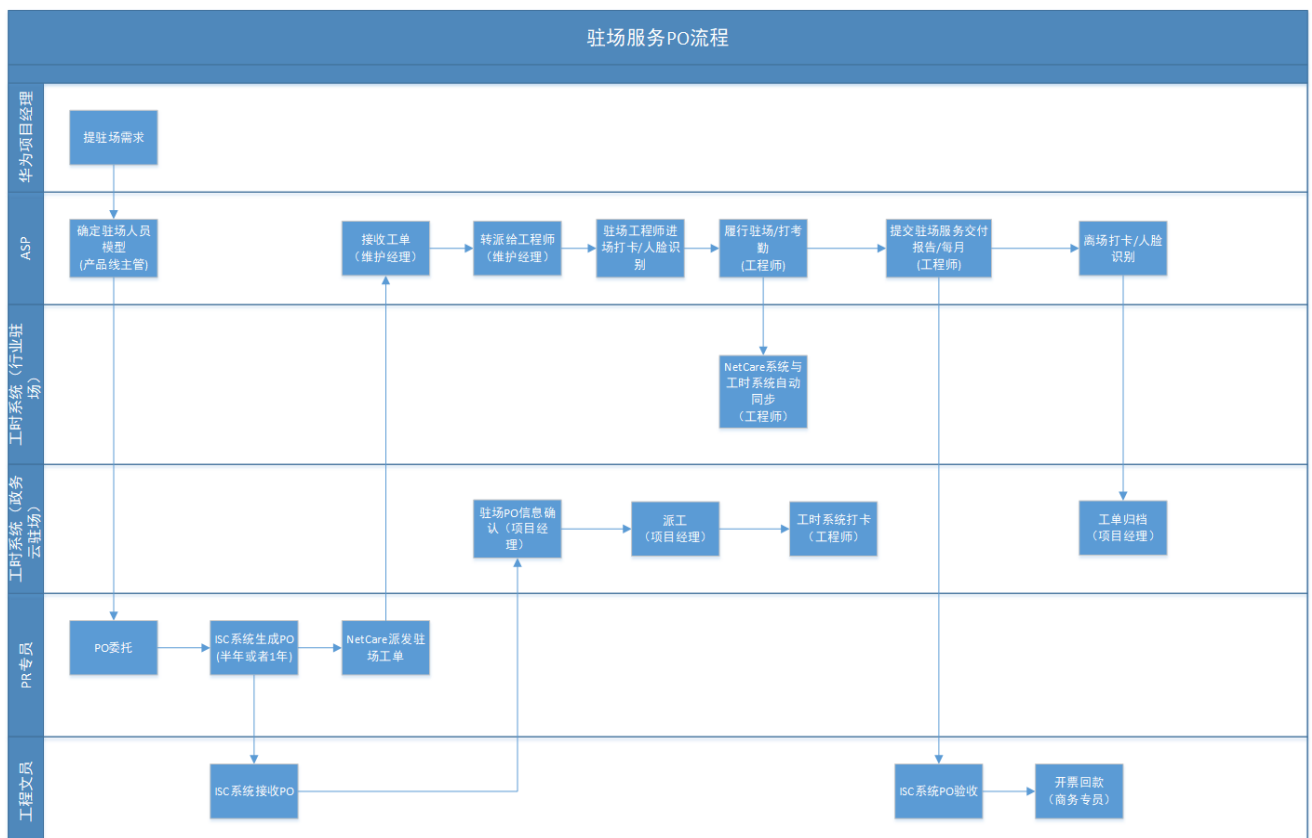
文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

第六部分 驻场服务流程及规范

一、 驻场服务

工程师驻场服务是华为指派合格的工程师在客户(指定)的工作地点为客户购买的华为产品提供持续的运维支持服务。驻场工程师长期和客户工程师一起在客户现场工作,熟悉客户的内部流程和需求,熟悉客户的网络状况,长期专注于客户现网产品和技术,可以协助客户预防重大故障的发生,或者在发生故障时可以快速解决故障。

二、 驻场服务 PO 流程图



1. 华为系统部、代表处服务经理在合同签订后一周内填写《中国区企业业务驻场工程师申请表》；为提升资源满足度，服务经理原则上应在客户要求到位时间前两个月提出资源申请；
2. 代表处项目经理根据服务经理业务诉求，向框架 ASP 提出驻场需求；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

3. 公司产品线经理根据服务经理/项目经理提出业务需求，做工程师资源准备；

4. PR 专员根据驻场合同，向公司下发 PR/PO；在 ISC 系统中生成 PO 信息；MSD 在 NetCare 生成驻场工单信息并派发驻场工单；公司工程文员在 ISC 系统接收 PO；工时系统 2.0 将 PO 信息同步；在工时系统 2.0 里完善项目信息然后派工给驻场工程师；

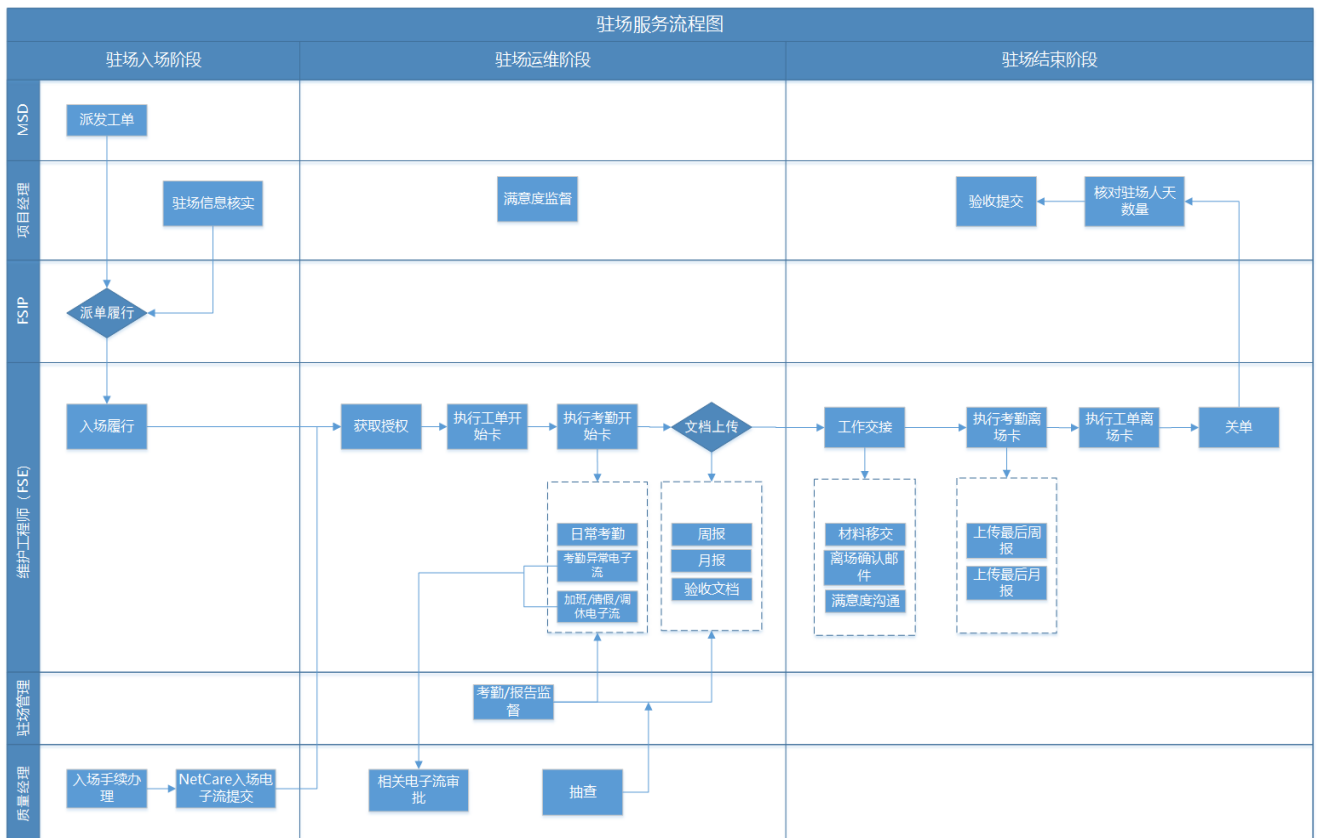
5. 维护经理 (FSIP) 接收到工单后派给前期准备的工程师；FSIP 在派发驻场工单后，质量经理创建驻场人员入场申请，申请页面中填写合同号、驻场项目、代表处、框架、工单号、驻场地址、考勤班次等相关信息完成申请创建；

6. 驻场工程师/FSE 进场人脸识别打考勤卡；NetCare 系统驻场工单打卡数据目前已与公司工时系统 2.0 打通，所有数据均为定期进行同步。政务云驻场需项目经理派发工时，并在工时系统 2.0 录入每天工时。两种类型驻场均需要根据验收周期提交驻场服务报告；直到驻场履行完成后，申请关闭工单；

7. 工程文员在 ISC 系统提交 PO 验收；最小验收周期为 1 个月；若实际驻场周期小于 1 个月，则最小验收周期为整个驻场服务周期；PO 验收报告审批通过后，开票回款。

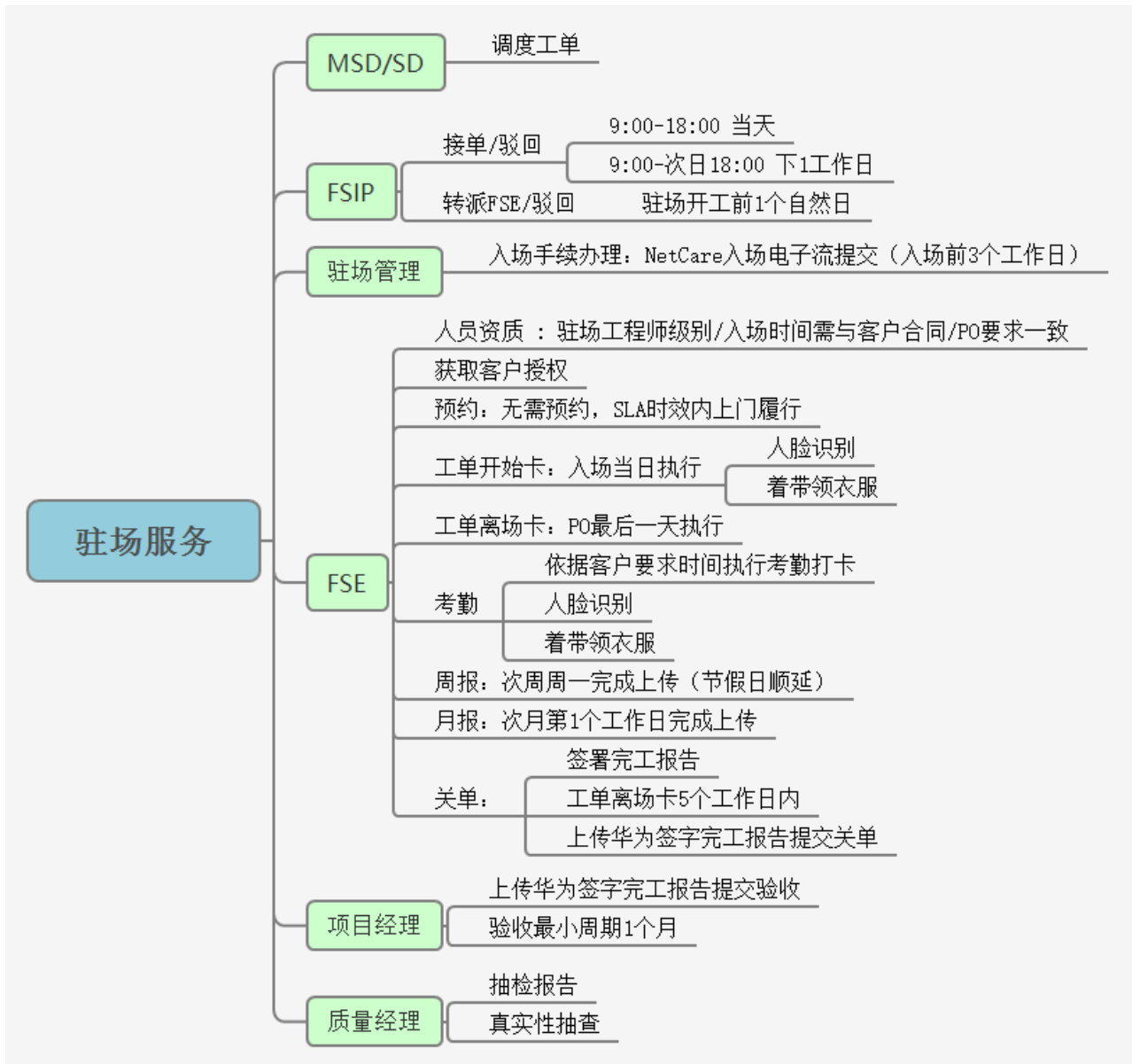
文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

三、 驻场服务管理流程图



文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

四、 驻场服务流程规范要求



4.1 服务准备

(1) 入场准备

1) 人员合规:

- 驻场人员要已录入 iResources 系统
- 驻场人员认证级别与产品线需与工单要求匹配

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

2) 工单派发:

- 驻场开工时间前 1 个自然日内

(2) 入场申请

- FSIP 在派发驻场工单后，创建驻场人员入场申请
- 申请页面中填写合同号、驻场项目、代表处、框架、工单号、驻场地址、考勤班次等相关信息；

注：驻场服务时间=客户要求的上下班时、多局点，可设置多个打卡地址。

4.2 现场服务

(1) 客户授权

- 1) 申请客户授权（短信、文件）
- 2) 授权时间窗要 \geq 服务包周期
 - 优先找客户获取授权，结合业务实际需要，渠道、代理商或客户代维人员书面承诺“有客户有效授权且可以转授权的”，可考虑从这些主体处获取授权。
 - 驻场工程师替客户授权、确认完工：须获取客户委托授权，且经代表处/业务部技术支持经理或 TD 确认。
 - 华为云、基地云、政务云、华为内部网络等华为资产，需要找华为网络负责人授权（原厂、共享工程师）。

(2) 现场实施

- 1) APP 驻场服务打开始卡；

注：入场日期不能早于 PO 开始时间
- 2) APP 驻场考勤打卡；

注：每个工作日
- 3) 着装要求：有领上衣、佩戴工牌
- 4) 区分工单打卡与日常考勤打卡：
 - 工单打卡是履行开始与结束时打开始卡和离场卡

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

➤ 考勤打卡：使用 Uniportal 账号登录 NetCare APP，选择驻场打卡执行驻场考勤每日上下班打卡

5) 驻场截止当日打离场卡，工单开始/离场卡、考勤卡、实际开完工时间需保持一致，系统配置实际开完工时间即考勤周期，若有变化需提前反馈地区部平台修改；

6) 请假、暂停后，实际完工日期需要按工作日顺延；

7) 完工顺延需获取二次授权，确保授权时间窗覆盖驻场履行周期。

(3) 考勤合规性

1) 严禁无故缺卡、迟到、早退；

2) 加班/调休/请假须提前征得客户同意（邮件/短信），提交电子流，由代表处项目经理邮件审批；

3) FSE 通过 NetCare 提交考勤电子流消除考勤异常，个人原因不允许提交电子流，若因未反馈或反馈不及时出现考勤异常后续不做剔除；

4) 请假报备需在请假日期前发起并经过客户及代表处同意；

5) 请勿在一条异常/请假电子流中同时提交上月和当月异常/请假；

6) 工程师离职注销账号前需处理完名下考勤异常，离职后由于未修改驻场电子流中实际完工日期导致系统形成的异常，需代表处邮件确认后反馈平台，否则统计为异常；

7) 紧急委托派发工单场景，工程师打开始卡当天，早上无法及时考勤打卡导致的异常，可提交电子流；

8) 异常考勤需要在月初第 5 个工作日内跟进代表处完成电子流审批；

9) 取消电子流（已审批），需联系平台处理。

注意：当月异常考勤超过 4 次，工程师需要提交改进方案，连续 3 个月异常打卡累计次数超过 12 次，代表处可更换驻场工程师。

(4) 人员变更

1) 将代表处和客户的确认邮件至少提前 1 个工作日发送地区部文员，接替工程师资质需要与工单匹配；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

2) 地区部文员收到切换需求后系统修改原驻场 FSE 实际完工时间；

3) QA/FSIP 在 NetCare 申请新的入场电子流并附上客户与代表处确认材料，联系代表处审批；

4) 原驻场 FSE 在实际完工时间当天打暂停+离场卡后驳回工单到 FSIP，FSIP 重新派发工单至接替工程师；

5) 接替工程师需重新获取授权（文件/授权码），并在入场当天完成入场及工单开始卡于考勤卡。

(5) 文档上传规范性

1) 每周一前（节假日顺延）输出周报，每月初第一天（节假日顺延）上传月报；

2) 周报上传推荐使用 PC 端周报自动化功能，系统填写内容，自动生成周报；

3) 支持附件上传，客户、代表处对周报有特殊要求的，可直接上传附件；

4) 邮件发送客户、代表处技术支持经理、服务经理、项目经理；

5) 周报产生周期以开始卡、离场卡计算，所以开始/离场卡、实际开完工需要保持一致；若因打卡不规范导致的周报缺失纳入规范管理；

6) 考核数据发出后，个人原因导致缺失周报进行后补周报的，按周报上传不及时统计考核。

注意：变更工程师时，工程师 A 需在工程师 B 打开始卡之前及时上传周报；如未及时上传则选择不到周报类型及周期。

4.3 移交收尾

(1) 服务离场

1) 驻场截止当日打离场卡；

2) 服务期间涉及资料及账号、密码进行移交，提醒客户修改密码，不要使用弱口令；

3) 对客户进行培训（按需）。

(2) 关单

1) 和客户满意度沟通；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

2) 驻场工程师提交《驻场服务交付报告》，报告由项目经理牵头协调代表处项目经理签字；

3) 离场卡后 5 个工作日内上传《驻场服务交付报告》并完成关单。

注：驻场最小验收周期为 1 个月，若实际驻场周期小于 1 个月，则最小验收周期为整个驻场服务周期；服务完成后要将服务报告打包上传完成关单申请。

(3) 关单审核

1) 在驻场服务工程师提交工单后 5 个工作日内完成自检，自检内容分为必检项与建议检查项；

2) 必检项包括：业务真实性、文档规范性、文档完整性；

3) 建议检查项包括：FSIP 派单及时性、授权真实性、着装规范性、操作合规性、关单及时性、工单满意度等。QA 对需要申诉的异常指标应备注说明，上传举证材料。

(4) 验收

1) ISC 系统阶段性上传交付报告进行验收

2) 最后一次验收，本次服务完工起止时间要填写整个服务周期。

五、 附件



驻场规范&过程总结v1.2.pdf



WO履行规范及变更管理现场答疑清单(0527).xlsx



驻场统一管理及标准动作要求1025.pdf



WO履行规范V3.0-20230801更新.pdf

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

第七部分 POC 测试服务流程及规范

一、POC 测试服务

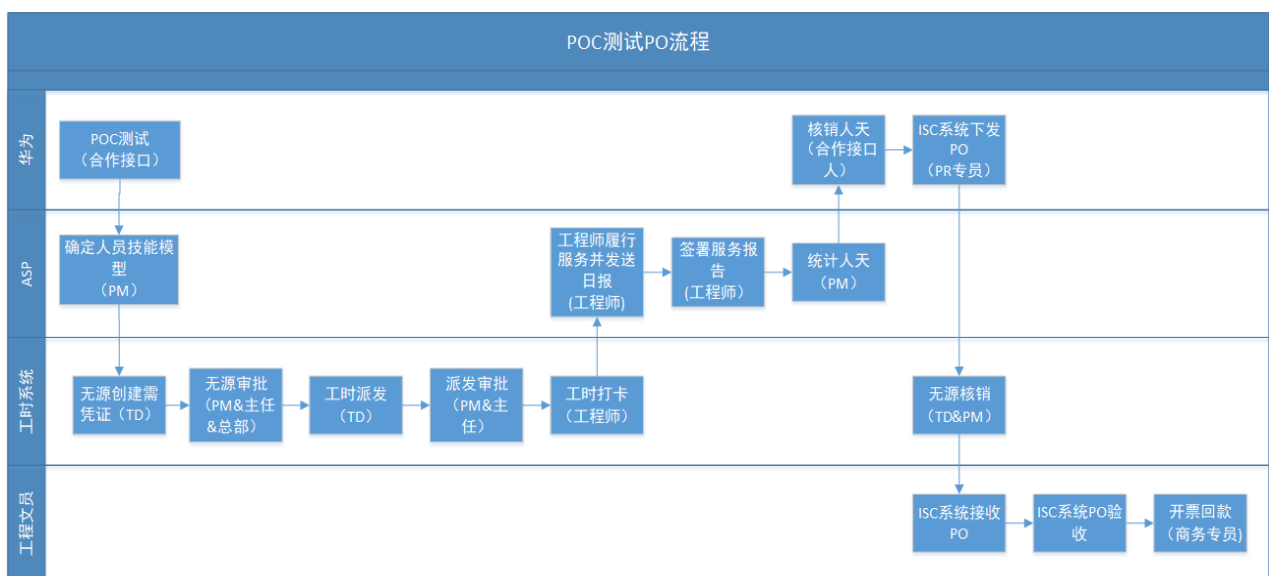
是在项目正式方案实施前，检验项目方案的可行性，发现项目实施的风险，提出有效的解决方案或规避措施，从而保障项目实施的平稳进行。华为将根据客户业务的现状，制定 POC 方案，搭建 POC 环境，实施完整的 POC 服务。POC 服务一般在客户现场进行，与客户生产环境对接，确保 POC 验证结果的有效性。同时，POC 服务结果可以为项目详细方案设计提供有效支持。

1) POC 测试：即 Proof of Concept，是业界流行的针对客户具体方案和应用的验证性测试。

2) POC 测试对客户价值：POC 是对整体方案可行性及体验的验证，一般情况下客户会将 POC 测试结果作为项目立项或者签单的重要参考，属于市场项目拓展阶段的重要活动之一。

3) POC 测试对华为的价值：通过 POC 测试，在项目正式方案实施前，检验项目方案的可行性，发现项目实施的风险，提出有效的规避措施，从而保障项目交付的质量。

二、POC 测试 P0 流程图



1. 代表处合作接口人根据客户经理提供项目售前需要，向公司项目经理申请资源进行

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025年01月24日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

POC测试；

2. 公司项目经理/产品线TD依据客户测试内容确定人员技能模型；

3. 产品线TD依据POC测试项目信息（代表处&客户凭证）进行无源项目申请；并由PM&区域主任&总部层级审批；

4. 产品线TD进行人天派发至相应工程师。如：派发超过申请人天。需再次进行PM&区域主任审批；

5. 服务工程师接收到测试任务后联系产品经理确认测试环境，确认测试版本，依据测试方案进场实施；将测试情况与进展以日报形式进行汇报；并在工时系统2.0每日进行工时打卡；

6. 服务工程师测试完毕与客户签署《现场服务报告-售前测试》；并提交给公司项目经理/工程文员；

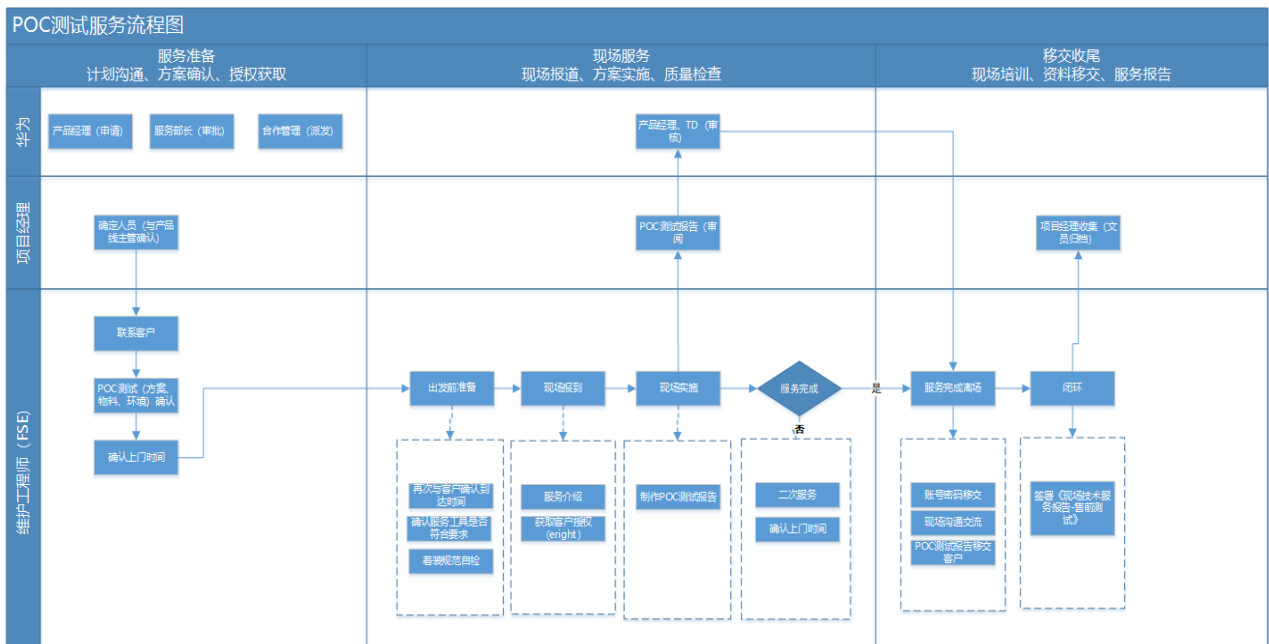
7. 公司项目经理统计人天数；每周期（季度/半年）与代表处合作接口人核销人天；

8. 代处表提交PO委托申请；PR文员根据服务采购电子流提交委托PR，进行PO委托；在ISC系统下发PO委托。如果代表处将人天打包为驻场PO；后面转驻场服务流程。

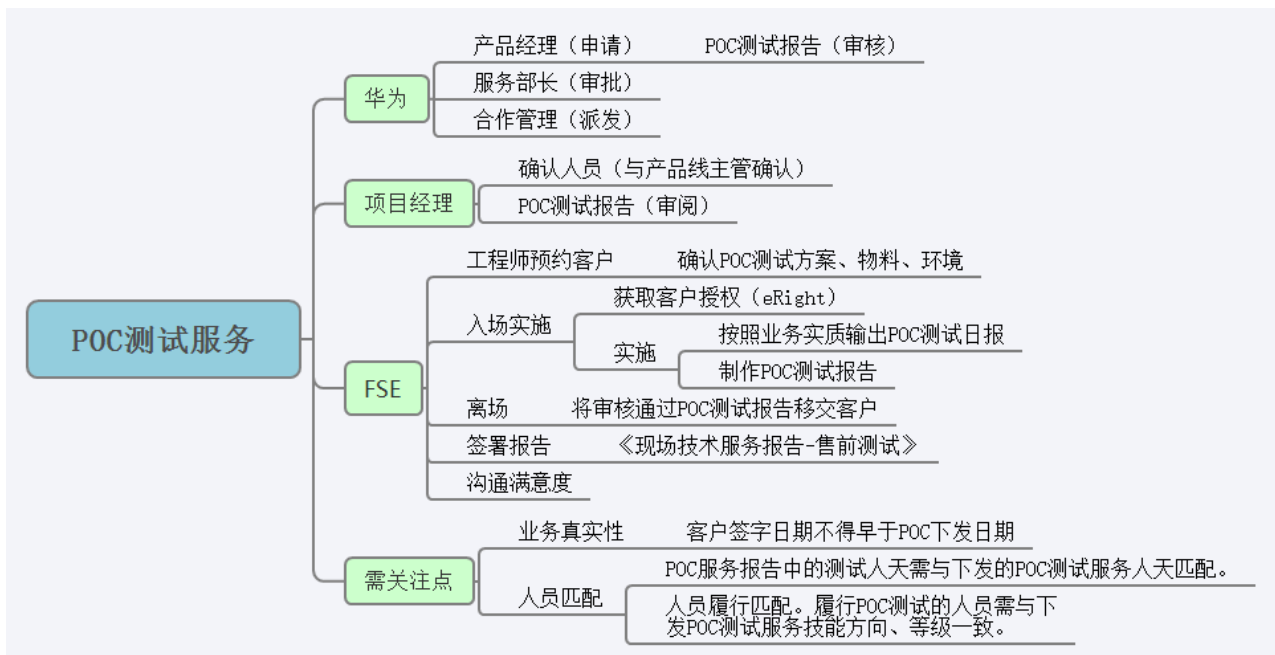
9. 公司工程文员在ISC系统中接收PO；根据《现场服务报告-售前测试》提交PO验收，PO验收报告审批通过后，开票回款。

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

三、 POC 测试服务业务流程图



四、 POC 测试服务流程规范要求



4.1 服务准备

入场实施前：需获取客户授权（eRight）

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

4.2 现场服务

实施过程中：

- 按照业务实质输出 POC 测试日报
- 需输出 POC 测试报告（项目经理审阅、产品线经理、TD 审核）

4.3 移交收尾

实施完毕：

- 将审核通过 POC 测试报告移交客户
- 签署《现场技术服务报告-售前测试》
- 沟通满意度

4.4 业务真实性

客户签字日期不得早于 POC 下发日期

4.5 人员匹配

- 1) POC 服务报告中的测试人天需与下发的 POC 测试服务人天匹配。（目前未接入 NetCare 系统，无需系统打卡）
- 2) 人员履行匹配。履行 POC 测试的人员需与下发 POC 测试服务技能方向、等级一致

五、 附件



附件5：现场服务
报告（售前测试）.doc



中国政企业务合作
方服务文档规范V2.

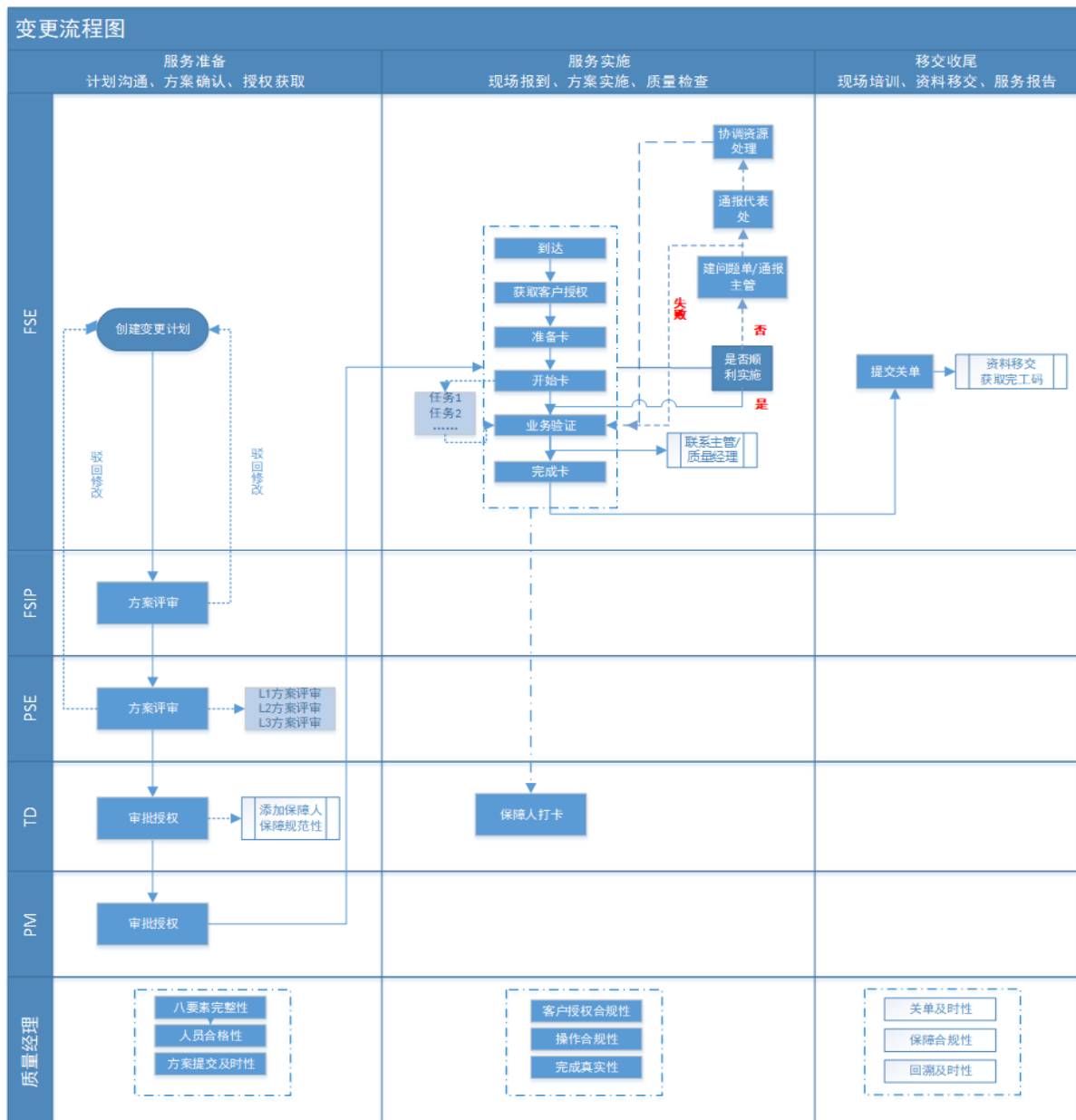
文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

第八部分 变更流程及规范

一、 变更

所有对客户商用网络或相连网络、设备进行的操作，无论是否承载业务均视为变更（包括但不限于测试环境、工程新建等）。

二、 变更流程图



文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

- High (8-13 分), 操作前 7 日提交到 PSE 评审;
- Fatal (14 分及以上), 操作前 10 日提交到 PSE 评审;

2) 修改计划时间规范

如变更提前或推迟, 需及时在系统及时修改计划开始时间、计划完成时间

3) 获取数据授权

- 授权审批时间要早于授权开始时间。
- 授权目的中的授权时间周期与授权起止时间保持一致。
- 是否同时申请客户网络登录账号, 选【是】。

4) 方案审核

- 八要素及内容完整, 关键步骤完整、准确
- 驳回后整改重提
- 方案有效期 30 自然日

4.2 现场服务

1) 出发前准备

- 1) 确认自己到达时间, 在要求到达时间前到场。
- 2) 着装规范自检: 有领上衣、工牌。
- 3) 使用合规渠道软件、工具

2) 现场报到

- 1) 到达现场后进行服务介绍
- 2) 保障人打到场卡:

注: 开始卡要在实施人开始卡前

- 3) 获取客户授权;

注: 最终客户授权。

3) 现场实施

- 1) NetCare 打开始卡;

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

注：打卡时间要求在授权时间窗内。

2) 变更操作；

注：涉及多次操作的，需创建多个任务，特殊场景与当地代表处沟通。

4.3 移交收尾

1) 服务离场

1) 变更完成进行业务验证，验证卡与完成卡时间间隔要求不小于 30min；

注：如果验证结果未达到预期，需要打：倒回-倒回验证-倒回完成，不管倒回结果如何，变更结果都为“完成失败”；

2) 变更过程中涉及的材料进行移交；

3) 对客户进行培训（按需）；

4) NetCare 打完成卡；

5) 保障人打完成卡；

注：实施人完成卡 2H 内

2) 关单

1) 和客户获取完工码，必须要求是最终客户；

2) 满意度沟通，并告知客户在完工码的短信中有评价链接，邀请客户完成满意度评价；

3) 回溯

1) 完成失败需在五个工作日内完成回溯；

2) 包含变更基本信息、变更过程复盘、变更问题总结、改进措施；

3) 须从方案质量、评审质量、人员资质、客户授权、实施质量（准备、实施、验证）等方面进行总结。

4) 变更取消规范性

1) 特殊场景申请取消，请备注好原因，同时提供举证材料（上传附件）

➤ 因客户时间有变化不操作

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

- 客户网络环境变化不支持操作
- 方案有效期超期 1 个月需取消重提
- 系统无法更改信息只能取消
- 重复提单
- 其他不可抗力因素

2) 所有取消的变更单均须在系统上传有效举证，说明具体取消的原因，重复提单需提供新的 RFC 单号。

5) 超期关闭

系统会对满足以下三个条的 RFC 进行超期关闭处理，超期关闭后如有未完成的作业需要重新提交 RFC 单。超期关闭的 RFC 必须满足以下条件：

- 1) RFC 的状态：客户审批、实施
- 2) 超过 (PM 审批完成时间+31 天)
- 3) 所有变更计划都还未开始实施：所有变更计划都是未开始或取消状态。

6) 延期申请

工程师在预估操作时间窗口内无法完成任务时，需要申请延期授权：

- 1) 只有任务单在打了准备或开始卡才能申请延期授权；
- 2) 点击任务单后的延期授权，出现的授权界面开始时间会自动带出本批次的结束时间；
- 3) 按客户授权的要求操作，完成客户延期授权
- 4) 其他任务需要点击后面关联，延期才能生效。

注：

- ① 延期申请任务只能申请一次！
- ② T D 审批通过后，RFC 单处理时间往后延 34 天
- ③ “开始操作”打点后，任务无法取消

7) 紧急变更

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

1) 紧急变更方案评审由 TD 线下拉 PSE、研发及相关人员会上讨论，由 TD 填写评审人的意见；

2) 如果是中低风险，L1 方案评审必填项，如果是高或高危风险，L1L2 必填项；

3) 同意后，需要将会议纪要作为附件上传到平台

四、 附件



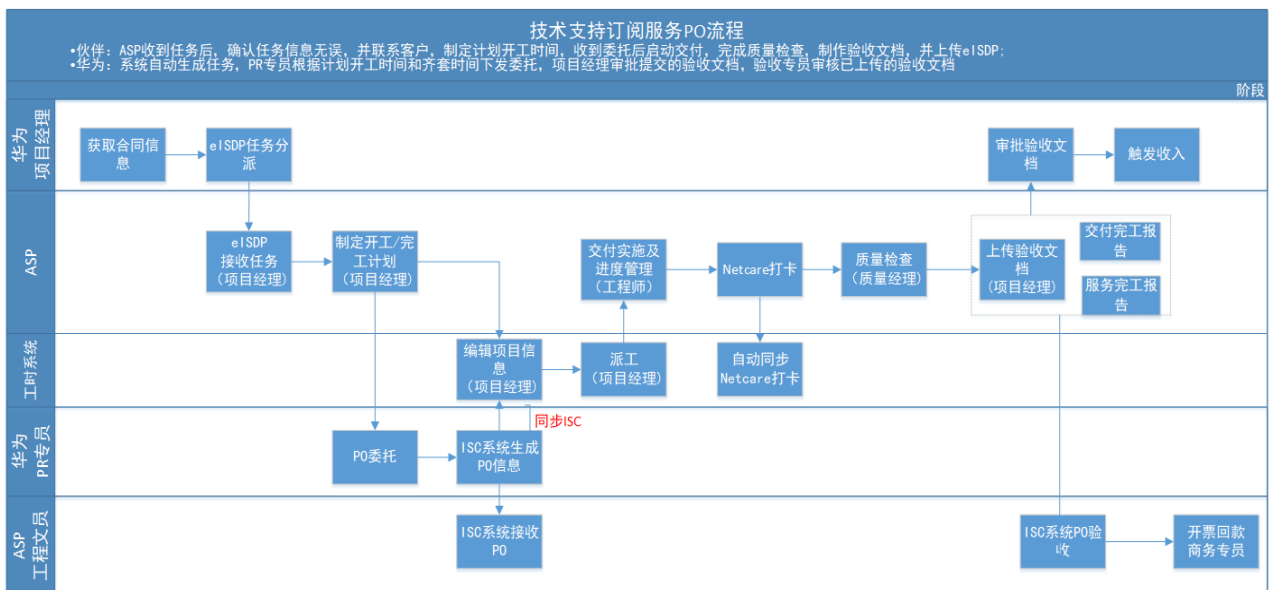
文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

第九部分 技术支持订阅服务流程与规范

技术支持订阅服务是华为指派工程师在客户(指定)的工作地点为客户购买的华为产品提供技术支持服务。技术支持工程师长期服务于指定客户,熟悉客户的内部流程和需求,熟悉客户的大数据环境,长期专注于华为云大数据产品开发指导、性能调优及疑难问题解答等,帮助客户提升技术支持能力,保障客户业务系统稳定运行。

技术支持订阅服务包含巡航包服务、护航包轻享版服务、护航包畅享版服务。服务有效期默认 1 年,可选 2 年、3 年、4 年、5 年,具体以订阅服务合同为准。

一、 技术支持订阅服务管理流程图



1. 华为代表处项目经理获取合同信息后,根据代表处合作策略,判断安装服务交付主体(公司或华为自身工程师);在 eISDP 里分配交付任务;
2. 公司项目经理收到任务后,确认任务信息无误,通过 BOQ 了解工程界面,是否满足用户需求;并联系客户,制定计划开工时间与计划完工时间;
3. 华为 PR 专员根据齐套发货时间,并根据代表处反馈的信息发起 PO 委托。ISC 系统中生成 PO 信息;公司工程文员接收 PO,并自动同步到工时系统 2.0;
4. 客户发起服务请求后,公司项目经理/产品线主管确定交付工程师并在入场前一天,

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

在工时系统 2.0 里完善项目信息然后派工给交付工程师；

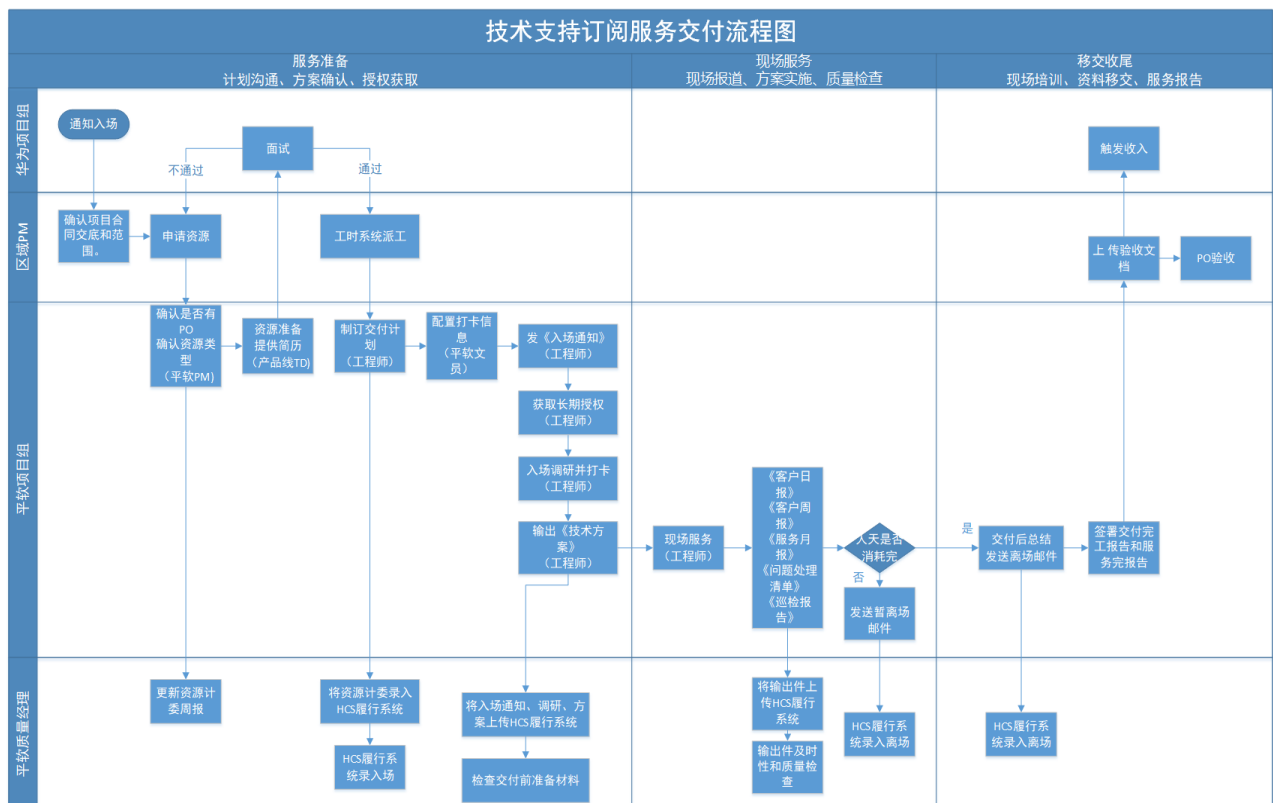
5. 工程师接收到派工后联系客户确认交付环境，确认交付版本，再次与用户确认需求并完善交付方案进场实施；并对项目交付进度和交付质量负责；每天 NetCare 打卡；

6. 项目完工前工程师进行软件自检；

7. 项目完工后，工程师联系客户签署相关报告等，公司项目经理/工程文员将相关报告上传 eISDP 系统；

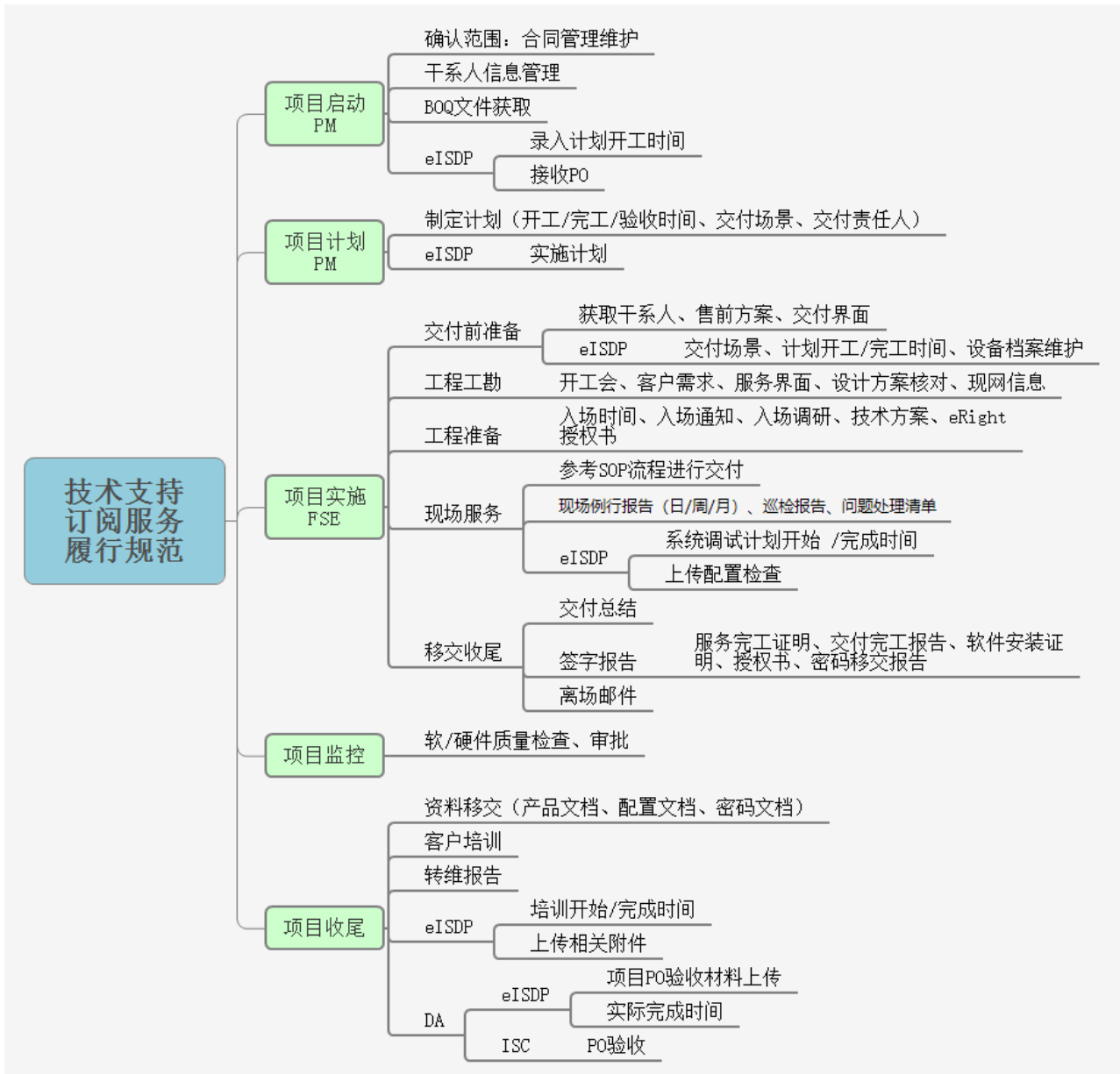
8. 公司工程文员根据验收报告在 ISC 系统提交 PO 验收，PO 验收报告审批通过后，开票回款。

二、 技术支持订阅服务业务流程图



文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

三、技术支持订阅服务流程规范要求



3.1 服务准备阶段

- 计划沟通
- 方案确认
- 授权获取

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

3.2 现场服务阶段

- 到场前准备
- 方案实施
- 质量检查

3.3 服务收尾阶段

- 现场培训
- 资料移交
- 服务完工报告签署

过程	项目流程	报告类型	责任人	具体内容	过程
项目启动	合同管理	无	PM	3. 合同计划管理； 4. 激活 PO 委托审流程 3. 核对 PO 委托； 4. 干系人管理	1. 项目经理在 eISDP 合同快捷交付项，合同列表项中输入合同号，查看合同信息是否完整，下载 BOQ，确认服务量和 PO 委托是否匹配；获取客户、代表处项目干系人信息，提前沟通，管理各方期望和需求。
项目规划			PM	2、制定项目计划	2. 在 eISDP 项目启动项子项制定计划中，项目经理&文员在 eISDP 录入计划开工时间、计划验收时间、QA 联系方式。确定交付场景，选定项目实施责任人。
项目执行	前期准备	无	工程师	1. 获取项目相关人员信息； 2. 获取售前资料； 3. 确认服务内容；	1. 从项目经理处获项目相关联系人信息； 2. 从产品经理处获取售前售前方案； 3. 确认服务方式、服务内容。 4. 在 eISDP 系统的项目任务子项中，再次确认交付场景；设计模块子项中录入计划开工和计划完成时间；项目产品信息子项中确认产品信息、完善项目地址信息（涉密不需要完善地址信息）

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

过程	项目流程	报告类型	责任人	具体内容	过程
项目执行	工程勘测	勘测报告	工程师	1. 调研与信息收集	1. 召开项目开工协调会； 2. 了解客户需求，核对解决方案，明确服务界面； 3. 现网信息收集(网络结构、配置、数据规划等)；

3.4 服务标准动作 SOP

3.4.1 MRS 技术支持订阅服务标准动作（SOP）

阶段	主要工作内容	输入	输出	输出方式	责任主体
1. 准备阶段：	1. 准备阶段				
1.1 服务交付计划	1.1 服务交付计划		《入场通知》	项目经理基于项目节奏规划	工程师
1.2 需求调研	1.2 需求调研		《入场调研》	基于客户需求调研	工程师
			《技术方案》	基于调研输出方案	工程师
2. 交付阶段：					
	2. 方案类				
	2.1 入场	《项目交付计划》			
	2.2 技术选型指导			现场输出	工程师
	2.3 应用对接			现场输出	工程师
	2.4 第三方平台对接				工程师
	2.5 数据结构/数据库设计指导（分布键/视图/分区）			现场输出	工程师
	2.6 产品特性说明&技术发展规划			固定模板(现场版，远程版)	工程师
	3. 技术支持类				工程师
	3.1 产品能力咨询	《技术支持订阅服务需求调研》			工程师
	3.2 组件/SQL 开发指导	《产品文档》			工程师
	3.3 特性/工具使用指导				工程师
	3.4 集群参数优化				工程师
	3.5 组件开发/SQL 优化指导				工程师

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

阶段	主要工作内容	输入	输出	输出方式	责任主体
	3.6 上线保障				工程师
	4. 使用类				工程师
	4.1 变更支持(打补丁)				工程师
	4.2 集群问题处理				工程师
	4.3 日常巡检				工程师
	4.4 深度巡检				工程师
3. 验收阶段	5. 服务报告				
3.1 服务验收	5.1 现场服务报告		《技术支持专业服务报告》 《服务验收报告》 (各模块按照各 eISDP 系统要求即可)》		工程师
	5.2 远程服务报告				远程交付中心
	5.3 服务验收报告			固定模板, 客户签字	PD/PM

3.4.2 DWS 技术支持订阅服务标准动作 (SOP)

阶段	主要工作内容	输入	输出	输出方式	责任主体
1. 准备阶段：	1. 准备阶段				
1.1 服务交付计划 1.2 需求调研	1.1 服务交付计划		《入场通知》	项目经理基于项目节奏规划	工程师
	1.2 需求调研		《入场调研》	基于客户需求调研	工程师
			《技术方案》	基于调研输出方案	工程师
2. 交付阶段：					
2.1 入场 2.2 服务周会 2.3 服务周计划 2.4 服务周报 2.5 转维离场	2. 方案类				
	2.1 入场	《项目交付计划》	《客户周报》 《服务月报》 《问题处理清单》 《巡检报告（各模块按照各自巡检工具要求即可）》		
	2.2 技术选型指导	《技术支持订阅服务需求调研》		现场输出	工程师
	2.3 应用对接			现场输出	工程师
	2.4 第三方平台对接				工程师
	2.5 数据结构/数据库设计指导（分布键/视图/分区）			现场输出	工程师
	2.6 产品特性说明&技术发展规划			固定模板（现场版，远程版）	工程师
	3. 技术支持类			工程师	
	3.1 产品能力咨询			工程师	

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

阶段	主要工作内容	输入	输出	输出方式	责任主体
	3.2 应用程序/SQL 开发指导				工程师
	3.3 特性/工具使用指导				工程师
	3.4 集群参数优化				工程师
	3.5 应用程序/SQL 优化指导				工程师
	3.6 上线保障				工程师
	4. 使用类				工程师
	4.1 变更支持(打补丁)				工程师
	4.2 集群问题处理				工程师
	4.3 日常巡检				工程师
	4.4 深度巡检				工程师
3. 验收阶段	5. 服务报告				
3.1 服务验收	5.1 现场服务报告		《技术支持专业服务报告》 《服务验收报告》 (各模块按照各 eISDP 系统要求即可)》		工程师
	5.2 远程服务报告				远程交付中心
	5.3 服务验收报告			固定模板, 客户签字	PD/PM

3.4.3 数据库混合云-技术支持订阅服务标准动作 (SOP)

阶段	主要工作内容	输入	输出	输出方式	责任主体
1. 准备阶段:	1. 准备阶段				
1.1 服务交付计划 1.2 需求调研	1.1 服务交付计划		《入场通知》	项目经理基于项目节奏规划	工程师
	1.2 需求调研		《入场调研》	基于客户需求调研	工程师
			《技术方案》	基于调研输出方案	工程师
2. 交付阶段:					
2.1 入场 2.2 服务周会 2.3 服务周计划 2.4 服务周报 2.5 转维离场	2. 方案类				
	2.1 入场	《项目交付计划》	《客户周报》 《服务月报》		
	2.2 组件选型指导	《技术支持订阅服务需求调	《问题处理清单》	现场输出	工程师
	2.3 应用对接		《巡检报告 (各模块按照各自巡检工具要求即	现场输出	工程师
	2.4 第三方平台对接				工程师

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

阶段	主要工作内容	输入	输出	输出方式	责任主体
	2.5 数据结构/数据库设计指导（分布键/视图/分区）	研》 《产品文档》	可）》 《相关技术交付件》	现场输出	工程师
	2.6 产品特性说明&技术发展规划			固定模板（现场版，远程版）	工程师
	3. 技术支持类				工程师
	3.1 产品能力咨询				工程师
	3.2 数据库开发指导				工程师
	3.3 特性/工具使用指导				工程师
	3.4 数据库容量分析				工程师
	3.5 数据安全加固				工程师
	3.6 数据库性能调优				工程师
	4. 使用类				工程师
	4.1 变更支持（打补丁）				工程师
	4.2 数据库问题处理				工程师
	4.3 日常巡检				工程师
	4.4 深度巡检				
	5. 保障类				
	5.1 重要时刻保障（上线\重大活动\节日）				工程师
3. 验收阶段	6. 服务报告				
3.1 服务验收	6.1 现场服务报告		《技术支持订阅服务报告》 《服务验收报告（各模块按照各 eISDP 系统要求即可）》		工程师
	6.2 远程服务报告				远程交付中心
	6.3 服务验收报告			固定模板，客户签字	PD/PM

3.4.4 PASS 支持订阅服务标准动作（SOP）

阶段	主要工作内容	输入	输出	输出方式	责任主体
1. 准备阶段：	1. 需求调研				
1.1 服务交付计划 1.2 需求调研	1.1 需求收集		《入场通知》	项目经理基于项目节奏规划	工程师
	1.2 现状信息收集		《入场调研》	基于客户需求调研	工程师
	1.3 需求分析		《技术方案》	基于调研输出方案	工程师
2. 交付阶段：					

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

阶段	主要工作内容	输入	输出	输出方式	责任主体
2.1 入场 2.2 服务周会 2.3 服务周计划 2.4 服务周报 2.5 转维离场	2. 方案设计				
	2.1 资源规划	《项目交付计划》	《客户周报》 《服务月报》 《问题处理清单》 《巡检报告（各模块按照各自巡检工具要求即可）》		
	2.2 网络规划	《技术支持订阅服务需求调研》 《产品文档》		现场输出	工程师
	2.3 客户评审确认			现场输出	工程师
	3. 环境准备				工程师
	3.1 机房环境准备			现场输出	工程师
	3.2 网络接入与访问权限提供			固定模板（现场版，远程版）	工程师
	3.3 物理服务器、虚拟机资源提供				工程师
	3.4 创建部署所需虚拟机基础环境				工程师
	3.5 收集安装配置项				工程师
	3.6 软件包获取和完整性检查				工程师
	3.7 检查基础环境				工程师
	3.8 上传软件包				工程师
	4. 安装部署				工程师
	4.1 软件安装部署				工程师
	4.2 安装后状态检查				工程师
	4.3 安装后配置				工程师
	4.4 功能调试、拨测				工程师
3. 验收阶段	5. 验收阶段				
3.1 服务验收	5.1 验收用例准备		《技术支持专业服务报告》 《服务验收报告（各模块按照各eISDP系统要求即可）》		工程师
	5.2 软件功能调测				远程交付中心
	5.3 验收测试			固定模板，客户签字	PD/PM

3.4.5 容器开发支持服务标准动作（SOP）

阶段	主要工作内容	输入	输出	输出方式	责任主体
1. 准备阶段:	1. 准备阶段				
1.1 服务交付计划	1.1 服务交付计划		《入场通知》	项目经理基于项目节奏规划	工程师

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

阶段	主要工作内容	输入	输出	输出方式	责任主体
1.2 需求调研	1.2 需求调研		《入场调研》	基于客户需求调研	工程师
			《技术方案》	基于调研输出方案	工程师
2. 交付阶段:					
	2. 方案类				
	2.1 入场	《项目交付计划》			
	2.2 技术选型指导			现场输出	工程师
	2.3 应用对接			现场输出	工程师
	2.4 第三方平台对接				工程师
	2.5 数据结构/数据库设计指导（分布键/视图/分区）			现场输出	工程师
	2.6 产品特性说明&技术发展规划			固定模板（现场版，远程版）	工程师
2.1 入场	3. 技术支持类	《技术支持订阅服务需求调研》	《客户周报》		工程师
2.2 服务周会		《产品文档》	《服务月报》		工程师
2.3 服务周计划	3.1 产品能力咨询		《问题处理清单》		工程师
2.4 服务周报	3.2 应用程序/SQL 开发指导		《巡检报告（各模块按照各自巡检工具要求即可）》		工程师
2.5 转维离场	3.3 特性/工具使用指导				工程师
	3.4 集群参数优化				工程师
	3.5 应用程序/SQL 优化指导				工程师
	3.6 上线保障				工程师
	4. 使用类				工程师
	4.1 变更支持（打补丁）				工程师
	4.2 集群问题处理				工程师
	4.3 日常巡检				工程师
	4.4 深度巡检				工程师
3. 验收阶段	5. 服务报告				
	5.1 现场服务报告		《技术支持专业服务报告》		工程师
	5.2 远程服务报告		《服务验收报告（各模块按照各 eISDP 系统要求即可）》		远程交付中心
3.1 服务验收	5.3 服务验收报告			固定模板，客户签字	PD/PM

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

3.4.6 DataArts Studio 技术支持订阅服务标准动作（SOP）

阶段	主要工作内容	输入	关键点	输出	输出方式	责任主体
1. 准备阶段：	1. 准备阶段					
1.1 服务交付计划 1.2 需求调研	1.1 服务交付计划			《入场通知》	项目经理基于项目节奏规划	工程师
	1.2 需求调研	《数据治理咨询设计》、《大数据平台技术方案》、《大数据平台实施手册》	搜集项目咨询交付件、实施方案、实施内容清单	《入场调研》		工程师
2. 交付阶段：	2. 方案咨询调优					
	2.1 产品能力咨询	《产品文档》	提供产品能力咨询服务，包括 DataArts Studio 工具能力、数据湖核心组件产品能力、支持的业务场景、支持对接的第三方数据源、北向接口等。	《方案咨询服务记录》		工程师
	2.2 方案能力咨询		提供基线方案能力咨询，方案新业务适配咨询。		现场输出	工程师
	2.3 培训交流		提供产品能力和最佳实践分享，及专项主题远程专家交流服务。	《培训材料》、《培训记录》	现场输出	工程师
	3. 工具使用指导					
	3.1 用户权限配置指导		指导客户设置人员权限，对人员权限设置方法、权限配	《指导说明书》		工程师

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

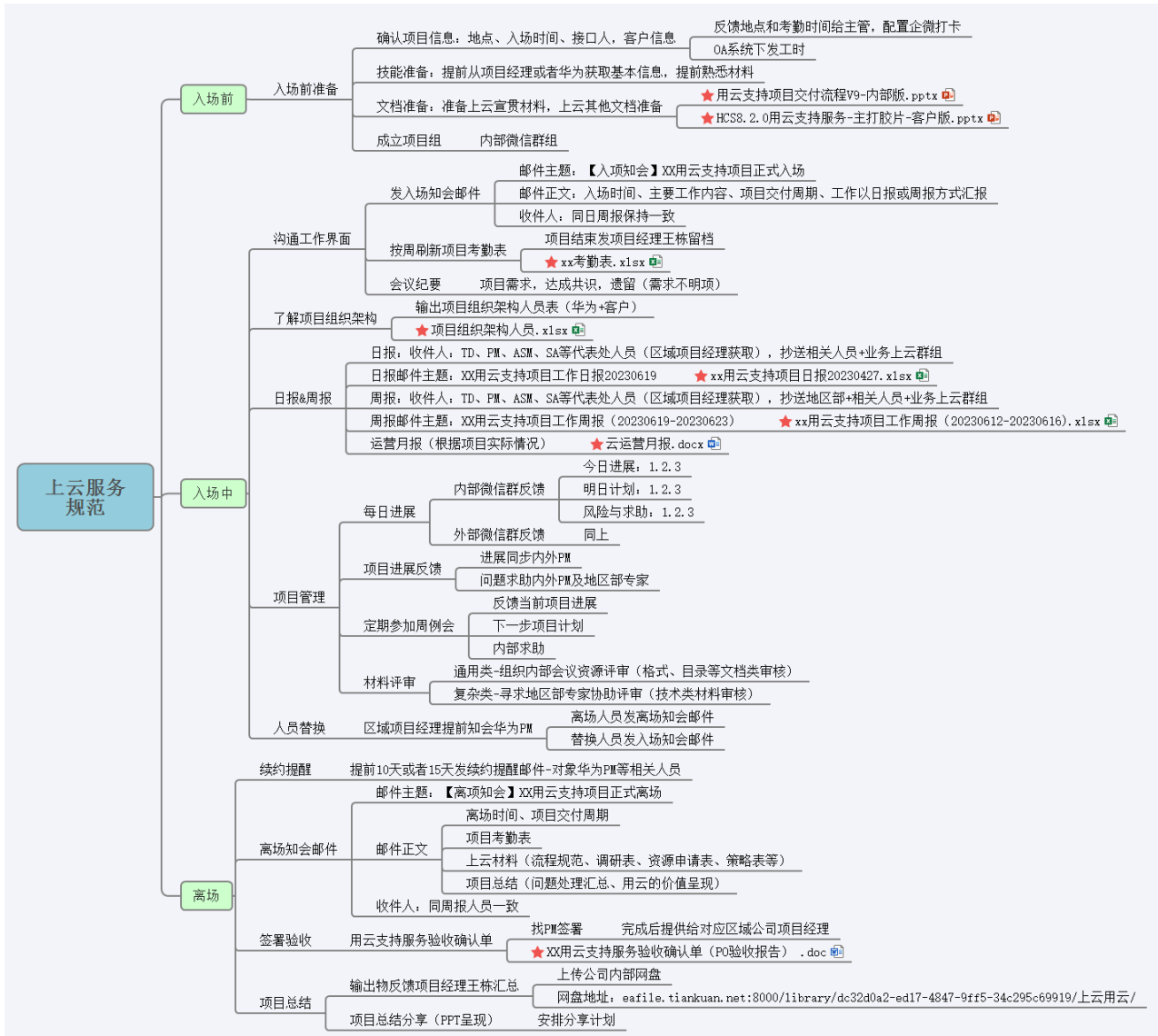
			置样例进行讲解、演示，包括用户建立、角色建立、用户身份认证、权限分配、访问控制、用户与角色的关系等。			
	3.2 基本功能使用指导		基于产品文档，指导客户使用数据集成，数据开发，数据服务这部分的产品工具，正确使用产品功能。			工程师
	3.3 新增链路技术指导		对业务发展中新增的入湖需求进行技术指导。			工程师
	4. 数据链路保障					
	4.1 数据链路看护		对已完成开发并上线的相关作业，提供工具侧链路看护服务和健康度评估，保障相关作业正常调度和平稳运行。		邮件日报	工程师
	4.2 链路问题辅助定位		协助定位、分析和解决 DataArts Studio 使用过程中发现的链路问题。	《服务记录》、《问题跟踪清单》		工程师
	4.3 重大时刻保障		针对客户重大时刻需要保障的场景（重大活动/节日），提供工具侧保障服务。			工程师
	4.4 数据链路调优		针对现有业务，主动分析链路调优空间，预防和减少问			工程师

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

			题发生，提升问题 处理效率。			
3. 验收阶段	5. 服务报告					
3.1 服务验收	5.1 现场服务报告			《技术支持专业服务报告》 《服务验收报告（各模块按照各eISDP系统要求即可）》		工程师
	5.2 远程服务报告					远程交付中心
	5.3 服务验收报告				固定模板，客户签字	PD/PM

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

三、 用云支持服务流规范要求



3.1 服务准备

(1) 入场前

1) 项目入场前要求及准备工作

● 入场前要求

➤ P0：只接收有合规的 P0 项目，遵循 No P0 No Work

● 准备工作

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

- **确认局点信息：**客户信息，局点地址，考勤信息，大致服务内容
- **借调：**发起借调流程
- **考勤配置：**向地区部文员发起考勤配置流程

3.2 现场服务

(1) 出发前准备

- 1) 确认自己到达时间，在要求到达时间内到场。
- 2) 着装规范自检：有领衣服、工牌。

(2) 现场报到

- 1) 用云支持服务宣讲
- 2) 现场与客户对齐用云支持需求
- 3) 发送入场邮件

(3) 现场实施

- 1) 参照业务上云 SOP 流程，梳理项目整体目标及里程碑计划
- 2) 按照上云前中后，各阶段输出对应输出件

3.3 移交收尾

(1) 服务离场

- 1) 用云支持输出件进行移交；
- 2) 提交 PO 续期提醒；
- 3) 发送离场邮件；

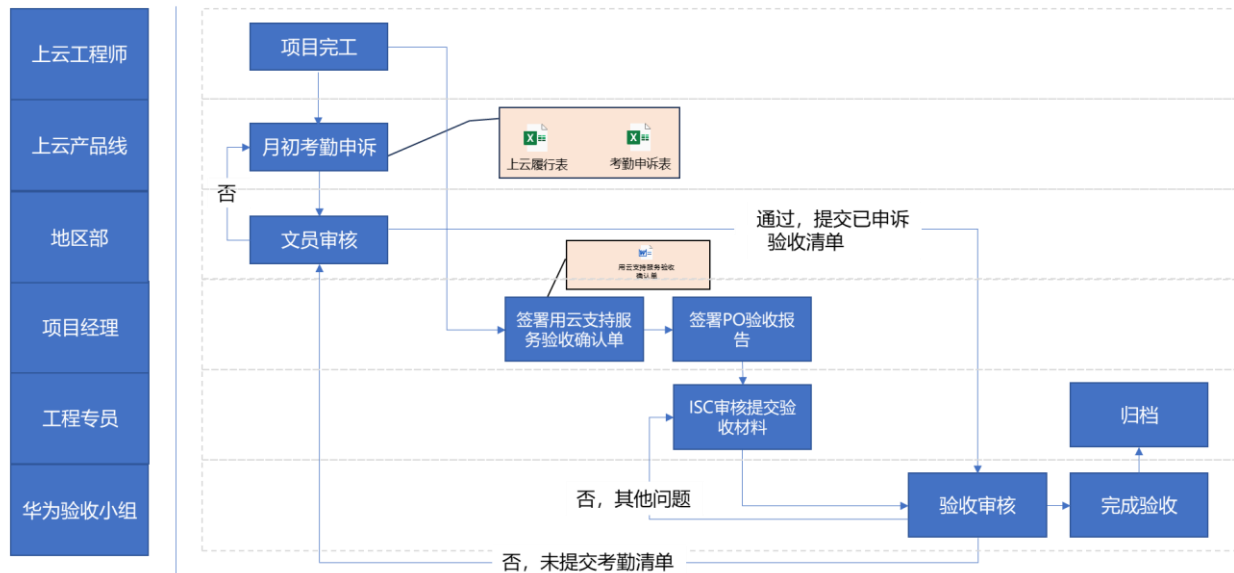
(2) 关单

- 1) 签署用云支持服务确认单
- 2) 沟通满意度
- 3) 考勤申诉（月度）

(3) 验收

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

上云验收流程



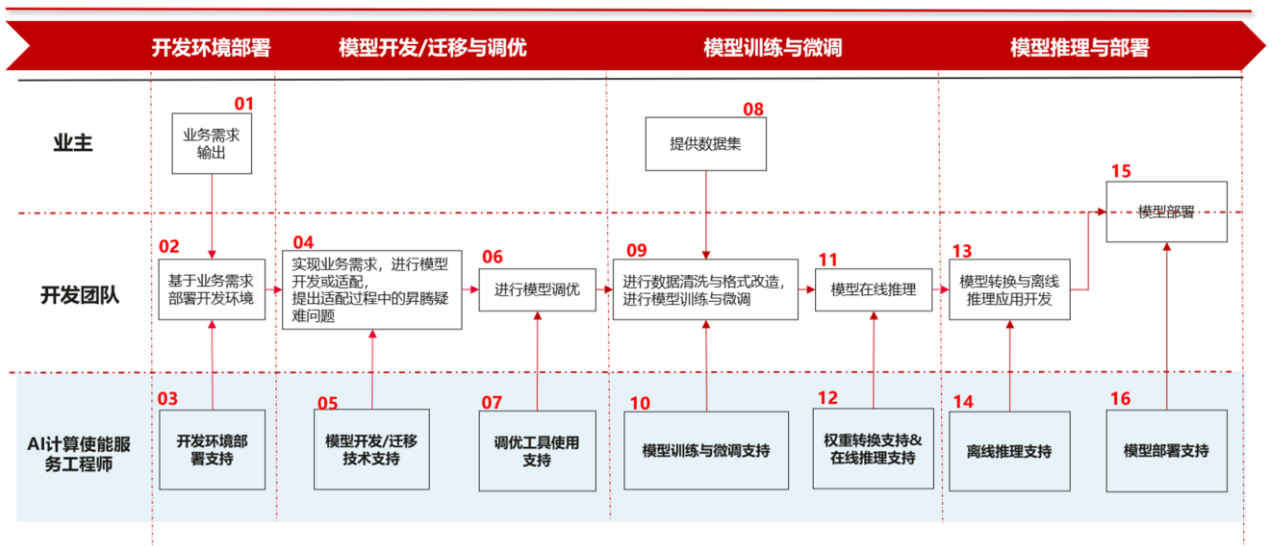
文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

第十一部分 AI 持续运营服务流程及规范

一、 AI 算力使能服务

AI 算力使能服务就是提供一切必要资源，帮助用户更便捷、更高效地开发、部署和使用 AI 应用的服务。AI 服务主要分通用算力使能服务和智能算力使能服务两大场景，综合服务流程均相同，主要针对软件环境部署安装、适配调优、应用&模型迁移各环节来进行算力使能技术支持工作。

二、 AI 算力使能服务业务流程图



三、 AI 算力使能服务流程规范要求

3.1 业主需求

由业主主动发起业务需求、模型需求、模型详细信息输出，与开发团队/模型迁移调优团队进行可行性需求评估。

3.2 服务确认

根据确认的业务需求信息，进行入场需求确认。

根据需求评估，进行工作量的确认，对项目做服务前的计划与准备。

3.3 环境部署

按照确认的服务计划，对业务环境进行基于业务需求的软硬件部署支持。

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

说明：

硬件部署按照 IAAS 业务流程进行部署，软件部署根据软件部署指南及业务指导书进行环境部署。

所有部署严格遵从已有的流程与规范进行。

3.4 开发、迁移与调优

根据服务确认环节的前期准备工作，按照迁移与调优方案，进行模型的开发/迁移实施工作。

对开发/迁移适配的模型进行基础调优，对训练脚本改造、对模型精度分析与模型精度的调优工作。

模型开发、迁移与调优过程输出对应的过程清单，含《模型训练测试报告》、《模型训练脚本》、《模型迁移源码》、《问题跟踪表》、《技术支持周报》等相关过程件。

3.5 模型训练与微调

根据业务提供的训练数据/数据集，进行数据清洗与改造，并完成模型训练及微调技术支持工作。

3.6 模型推理支持

根据已完成的训练模型做在线推理支持、离线推理、模型转换与离线推理应用开发支持工作。

3.7 模型推理部署

与业主、开发团队配合完成模型推理部署工作与技术支持。

3.8 模型验收

现场培训、资料移交、报告签署与离场知会，系统结束交付任务。

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

第十二部分 供应商绩效考核

一、 供应商绩效考核要表



二、 绩效目标

2.1 质量目标

✓ 无重大事故；

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

- ✓ 客户满意度达到 95%以上；
- ✓ 持续质量管理变革，实现高效的流程化运作，确保端到端的优质交付。

2.2 ASP 服务质量目标

序号	项目	分解目标	指标/要求	责任部门	实施保障措施	数据来源/统计周期	统计部门
1	季度绩效	绩效目标	≥90 分	区域管理	季度进行绩效分析会，分析问题并指定专人落实解决。 (代表处绩效评估 A 为优, B 为合格, C 及以下为不合格)	绩效评估结果/每季度	质量管理部
2		绩效组合管理平均分	≥90 分	区域管理			
3	资源需求满足度	资源需求沟通及时性	季度首月 5 日前	区域管理	季度初与代表处对齐资源需求数据，刷新基表	系统资源数据/每月	质量管理部
4		关键人员稳定度	业务稳定运行，无客满问题	产品线	1. 人员离职预警； 2. 异动资源产品线主管介入沟通，结果/纪要；	资源流动数据/每年	人事行政部
5		能力提升计划	每月 5 日前	产品线	产品线技能培训计划，输出培训纪要；资源进阶情况统计	培训计划&代表处面评结果/每月	质量管理部
6		面试、答辩通过率	满足部门业务规划	产品线	产品线主管定期组织技能培训、面试指导。所有面试答辩人员通过办事处面评后，成功录入系统	代表处面评结果/每月	质量管理部
7		系统资源管理	月度	人事	录入、证书刷新、有效期管理、无效资源清理（按需）	系统资源数据/每月	人事行政部
8	交付规范&服务能力	FSIP 响应&转派及时性	考核指标时效	维护管理	值班电话工单提醒特别设置，即将超时云喇叭提醒设置	合规运营数据/每月	质量管理部
9		FSE 备件确认&归还及时性	考核指标时效	产品线	派单时工作群组提醒，FSE 回应；备件挂账每周邮件提醒	合规运营数据/每月	质量管理部
10		FSE 预约及时性	考核指标时效	产品线	维护工单，工作群组提醒；主动类工单，每双周邮件提醒，临期单独提醒。	工单系统数据/每月	质量管理部

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

序号	项目	分解目标	指标/要求	责任部门	实施保障措施	数据来源/统计周期	统计部门
11		履行是否达成（迟到）	考核指标时效	产品线	工作群组提醒，节假日提前提醒。	工单系统数据/每工作日	质量管理部
12		关单及时性	考核指标时效	产品线	工作群组每周提醒 2-3 次，持续跟进闭环情况	工单系统数据/每工作日	质量管理部
13		预约规范性 & 真实性	考核规则要求	产品线	流程规范培训与指导，关键指标解读明细，模板与要求输出	合规运营数据/每月	质量管理部
14		操作合规性	考核规则要求	产品线	流程规范培训与指导，关键节点说明，操作流程指导	合规运营数据/每月	质量管理部
15		人员合规性	考核规则要求	产品线	人员资质管理，变更积分预警。单次现场等人天类工单要求级别提醒。	合规运营数据/每月	质量管理部
16		文档规范性	考核规则要求	产品线	履行规范指导材料；编写模板批注说明；工单上传材料要求；	工单审核记录表/每月	质量管理部
17		中小项目管理成熟度	月度	项目管理	定期梳理项目交付进度；准确维护 eISDP 信息；制定合理验收计划	ASP 成熟度提醒数据/每月	项目管理部
18	SCAR 问题闭环及时性	关键事件	框架年 ≤ 1 次	区域管理	区域质量经理在规定时间内组织回溯并闭环；总部质量经理确认闭环并呈报。	SCAR 电子流/每月	质量管理部
19	客户满意度结果	客户投诉/服务投诉	以客户的有效投诉进行考核	区域管理	质量经理每周检查评价情况，监控工单是否评价，提醒工程师回访客户邀请评价；项目经理月度跟进项目完工后的客户满意度调查	基于投诉内容和事实统计/每月	质量管理部

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

序号	项目	分解目标	指标/要求	责任部门	实施保障措施	数据来源/统计周期	统计部门
20	质量检查	项目现场质检合格率	≥ 95 分	项目管理	项目经理督促工程师每项目进行检查，质量部每月审核。	自检报告/每项目	质量管理部
21		现场质量检查	每月不少 1 次	质量管理	现场检查交付质量标准，输出质量检查报告	质检报告/每月	质量管理部
22	PO 验收合格率	PO 验收规范性	月度驳回率 $\leq 3\%$	项目管理	验收材料互检，输出关键检查要素表，对照查验，及时处理驳回的 PO	ASP 季度考核数据/每季度	质量管理部
23	关键负向事件	EHS 违规事件	≤ 1	区域管理	违规通报处理	每年度	质量管理部
24		EHS 人为事故	0	区域管理	违规通报处理	每年度	质量管理部
25		信息安全违规事件	≤ 1	区域管理	违规通报处理	每年度	质量管理部
26		信息安全人为事故	0	区域管理	违规通报处理	每年度	质量管理部
27		网络安全违规事件	0	区域管理	违规通报处理	每年度	质量管理部
28		网络安全人为事故	≤ 1	区域管理	违规通报处理	每年度	质量管理部
29		质量事故	0	区域管理	违规通报处理	每年度	质量管理部
30		诚信事件	0	区域管理	违规通报处理	每年度	质量管理部
31		客户投诉	≤ 1	区域管理	违规通报处理	每年度	质量管理部
32		资源问题	≤ 2	区域管理	资源绩效考核	每年度	质量管理部
33		质量问题	≤ 2	区域管理	质量投诉	每季度	质量管理部

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

序号	项目	分解目标	指标/要求	责任部门	实施保障措施	数据来源/统计周期	统计部门
34	正向关键事件	正式通报表扬	≥ 1	区域管理	代表处服务部长及以上确认；绩效考核数据表扬	书面表扬、绩效数据/每季度	质量管理部
35		正向事件-品牌建设	≥ 1	区域管理	公司总部发起的通报表扬	书面表扬/每月	质量管理部

2.3 EHS 安全目标

序号	项目	分解目标	统计周期	责任部门	实施保障措施	数据来源/统计周期	统计部门
1	EHS 管理	EHS 违规事件	≤ 5	区域管理	一般 EHS 安全事件、EHS 管理	年	EHS 安全管理部
2	EHS 管理	EHS 人为事故	0	区域管理	零人为事故，管理责任一票否决	年	EHS 安全管理部
3	EHS 违规事件	EHE 护具佩戴违规	≤ 1	产品线	周期检查 X 个项目现场。	发生次数累计/年	EHS 安全管理部
4		项目实施操作 EHS 违规	≤ 1	产品线	周期检 X 个项目现场。	发生次数累计/年	EHS 安全管理部
5		EHS 知识抽考不合格	$\leq 20\%$	产品线	安全员每周对员工进行 EHS 知识抽考	安全知识抽考记录表/年	EHS 安全管理部
5	项目交付 EHS 事故	触电事故	0	项目管理部	1、新员工入职 EHS 培训； 2、月度质量与安全例会培训； 3、配备个人 PPE，并要求正确佩戴； 4、加电及带电作业必须有国家认可的电工资质； 5、现场 EHS 抽查及 ehs 制度落实。	发生次数累计/年	EHS 安全管理部
6		高空坠落事故	0	质量管理部	1、新员工入职 EHS 培训； 2、月度质量与安全例会培训； 3、现场 EHS 抽查及 ehs 制度落	发生次数累计/年	EHS 安全管理部

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

序号	项目	分解目标	统计周期	责任部门	实施保障措施	数据来源/统计周期	统计部门
					实； 4、配备个人 PPE，并要求正确佩戴； 5、2 米以上施工即要求按高空作业佩戴防坠落 PPE。		
7		其他施工伤害事故	0	质量管理部	1、新员工入职 EHS 培训； 2、月度质量与安全例会及培训； 3、现场 EHS 抽查及 ehs 制度落实； 4、配备个人 PPE，并要求正确佩戴；	发生次数累计/年	EHS 安全管理部
8	项目交付 EHS 事故	交通伤害事故	0	质量管理部	1、新员工入职 EHS 培训； 2、月度质量与安全例会及培训； 3、员工出行必须乘坐正规交通工具并系好安全带。	发生次数累计/年	EHS 安全管理部
9		触电事故	0	质量管理部	1、严禁私自拉接电源； 2、水电分离，员工喝水或饮料必须在休息区； 3、EHS 管理员每月检查办公室和宿舍安全，发现隐患立刻整改。	发生次数累计/年	人资行政部
10	办公室、宿舍安全事故	火灾事故为 0	0	质量管理部	1、严禁私自拉接电源； 2、严禁员工在宿舍睡眠区抽烟； 3、EHS 管理员每月检查办公室和宿舍安全，发现隐患立刻整改。	发生次数累计/年	人资行政部
11		宿舍盗抢事故为 0	0	质量管理部	1、宿舍租赁必须考虑安全社区； 2、严禁收留他人入住公司宿舍； 3、EHS 管理员每月检查办公室	发生次数累计/年	人资行政部

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

序号	项目	分解目标	统计周期	责任部门	实施保障措施	数据来源/统计周期	统计部门
					和宿舍安全，发现隐患立刻整改。		

2.4 网络安全、信息安全、隐私保护管理目标

序号	项目	分解目标	指标/要求	责任部门	实施保障措施	数据来源/统计周期	统计部门
1	信息安全	信息安全违规事件	≤2	产品线	一般信息安全事件、信息安全管理	年	网络安全管理部
2	信息安全	信息安全人为事故	0 次	产品线	零信息安全事故，管理责任一票否决	年	网络安全管理部
3	信息安全	个人数据泄露事件	0 次	产品线	零信息安全事件	年	网络安全管理部
4	信息安全	客户数据泄露事件	0 次	产品线	零信息安全事件	年	网络安全管理部
5	网络安全	客户账号密码违规事件	0 次	产品线		年	网络安全管理部
6	网络安全	网络安全违规事件	≤5	产品线		年	网络安全管理部
7	网络安全	网络安全人为事故	0 次	产品线		年	网络安全管理部
8	内部信息	商业秘密信息泄露事故	0 次	产品线	1、所有可以接触相关信息的人员，须签署保密协议。 2、加强人员信息安全培训。 3、严控保密制度。	发生次数累计/年	网络安全管理部
9	客户信息	客户数据资料的泄密事件	0 次	产品线	1、所有可以接触相关信息的人员，须签署保密协议。 2、加强人员信息安全培训。	根据客户资料的统计表/年	网络安全管理部

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

序号	项目	分解目标	指标/要求	责任部门	实施保障措施	数据来源/统计周期	统计部门
					3、严控保密制度。		
10	合同、印鉴、证书	合同、印鉴和证书的失控率为零	0 次	人事行政部	1、严控相关管理制度。 2、加强人员信息安全培训。	印鉴和证书借用统计表/年	网络安全管理部
11	客户信息安全投诉	客户信息安全事件投诉	0 次	产品线	1、所有可以接触相关信息的人员，须签署保密协议。 2、加强人员信息安全培训。 3、严控相关管理制度。	根据投诉的分类统计/年	网络安全管理部
12	信息存传合规	涉密信息保存、发送违规事件	≤2 次	产品线	《网络、信息安全红线管理规定》		网络安全管理部
13	帐号密码使用	客户帐号密码违规事件	0	产品线			网络安全管理部
14		内部帐号密码违规事件	≤2 次	产品线			网络安全管理部
15	个人隐私保护	个人数据泄露事件	0	产品线			网络安全管理部
16	网络安全事故	高危操作、变更失败	≤2%	产品线			网络安全管理部
17		重大网络安全事故	0	产品线			网络安全管理部
18	网络安全违规事件	操作授权违规	≤1 次	产品线			网络安全管理部
19		操作违规	≤1 次	产品线			网络安全管理部

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

序号	项目	分解目标	指标/要求	责任部门	实施保障措施	数据来源/统计周期	统计部门
20	安全知识抽查	网络安全、信息安全、个人隐私保护知识抽查不合格	≤20%	产品线	安全员每周期对员工进行网络安全、信息安全、个人隐私保护知识抽查	安全知识抽查记录表/年	网络安全管理部

文件名称	服务作业指导书			文件编号	QES-002-2025
				版本/次	A/1
				实施日期	2025 年 01 月 24 日
编制	质量与安全管理部	审核		批准	卢晓飞

总 结

在公司服务质量流程与规范的编写过程中，致力于提供高质量的服务，以满足客户的需求和期望。通过制定明确的流程和规范，能够确保服务的一致性和可靠性，提高工作效率和客户满意度。

在这份文件中，详细描述了服务的各个环节和相关的规范要求，包括工程交付流程、现场技术支持服务流程、变更管理等，这些流程和规范制定是基于华为的质量要求和自身的经验总结，旨在确保的服务能够满足客户的需求，并且能够持续改进和提升。

将持续监控和评估这些流程和规范的执行情况，以不断优化服务流程，确保其有效性和适应性。

对本手册未能具体列明的操作应严格按照其操作指导书和参照本手册相近项目执行，如相关管理部门另有正式管理文件，以最新要求为准。

本手册最终解释权归编制部门。

网络安全&信息安全与隐私保护 管理制度

最新发布日期：二〇二五年一月二十四日

