

文献编号：

修订状态：A/0

服务管理体系手册

文献版本：A

受控状态：

发布实行日期：2023-09-28

密级：内部公开

XXXX

文档修改记录

[illegible]

目 录

0.	概述	1
0.1	手册管理	1
0.2	发布令	2
0.3	公司简介	3
0.4	管理者代表任命书	4
0.5	引用标准	5
1.	目的及合用范围	6
1.1	目的	6
1.2	IT 服务管理方针	6
1.3	IT 服务管理目的	6
1.4	范围	6
1.5	IT 服务相关职责	7
2 .	术语和定义	11
3.	管理体系规定	12
3.1	管理职责	12
3.2	其他方运营过程的治理	13
3.3	文献管理	13
3.4	资源管理	13
4.	服务管理的策划与实行	15
4.1	服务管理的策划（计划）	15
4.2	实行服务管理并提供服务（实行）	16
4.3	监视、测量和评审（检查）	17

4.4	连续改善（改善）	18
4.4.1	策略	18
4.4.2	管理改善	18
4.4.3	改善活动	18
5.	设计和转换新的或变更的服务	19
6.	服务交付过程	20
6.1	服务等级管理	20
6.2	服务报告	20
6.3	服务连续性及可用性管理	21
6.4	IT 服务的预算及核算管理	21
6.5	能力管理	22
6.6	信息安全管理	22
7.	关系过程	24
7.1	业务关系管理	24
7.2	供应商管理	24
8.	解决过程	25
8.1	事件和服务请求管理	25
8.2	问题管理	26
9.	控制过程	27
9.1	配置管理	27
9.2	变更管理	27
9.3	发布和部署管理	28
附件 1:	程序文献清单	30

附件 2：职责分派表 31

0. 概述

0.1 手册管理

- a) 本手册由管理者代表审核、总裁批准发布实行；
- b) 本手册合用于 XXXX 所有与 IT 服务业务有关的部门和员工；
- c) 本手册分为“受控”和“不受控”两类；
- d) “受控”版本是现行有效版本，随 XX 内外环境的变化而修订。
- e) “不受控”版本是参考版本，一般不作修订，重要用于 XX 宣传介绍、顾客需要时。
- f) XX 每年通过管理评审评价 IT 服务管理体系的适宜性、充足性、有效性，以拟定本手册是否需要进行修订；
- g) 本手册每换一版,版本号增长 1。每修订一次，修订状态号增长 1，当出现大的修订时，调整大版本号标记，由 A 依次调整为 B、C……。
- h) 本手册版本号：VA/0。

发布时间：2023 年 9 月 20 日

编 制：

审 核：

批 准：

发布令

《IT 服务管理手册》是依据《ISO/IEC 20230-1：2023 信息技术—服务管理—服务管理体系规定》国际标准制定的，是 XXXXIT 服务管理体系的基本大纲性文献。本手册对 XX 的 IT 服务管理方针、目的作出了规定，阐述了 XXIT 服务管理的角色和职责，以及在各类 IT 服务管理工作中所必须遵守的基本方针和原则。

《IT 服务管理手册》是 IT 服务管理体系的基本准则，如有与《IT 服务管理手册》冲突的其它文献，以本手册为准。《IT 服务管理手册》同时代表了 XX 对顾客的承诺。本手册自 2023 年 9 月 20 日起发布实行，公司所有员工必须遵照执行。

批准人：

2023 年 9 月 20 日

0.2 公司简介

【简介内容】

0.3 管理者代表任命书

兹任命 **XX** 副总裁为 **XXXX** 管理者代表，负责建立、实行和保持本公司的 IT 服务管理体系，并进行相关的管理工作。保证本公司的 IT 服务管理体系有效运营，不断地改善提高。

总总裁：

2023 年 9 月 20 日

0.4 引用标准

- a) ISO/IEC 20230-1: 2023 《信息技术—服务管理—Part 1: 服务管理体系规定》
- b) ISO/IEC 20230-2: 2023 《信息技术—服务管理—Part 2: 服务管理体系应用指南》

1. 目的及合用范围

1.1 目的

本手册依据 ISO/IEC 20230-1：2023《信息技术—服务管理—Part 1：服务管理体系规定》和公司的 IT 服务业务实际情况相结合编制而成，旨在规定 XX 的 IT 服务管理体系的规定。本手册描述了公司 IT 服务部门为达成高质量 IT 服务所采用的 IT 服务管理框架，其直接目的是：

- a) 公司 IT 服务部门承诺为客户提供高质量的 IT 服务；
- b) 通过体系的建立、实行和连续改善，提高客户的满意度。

1.2 IT 服务管理方针

IT 服务管理方针是由总裁发布的公司总的 IT 服务管理宗旨和方向，面向公司全体员工发布。

XX 的 IT 服务管理方针是：

1.3 IT 服务管理目的

见公司《服务管理目的管理计划》

1.4 范围

- a) 本手册之规定合用于公司所有和 IT 服务业务有关的部门和人员；具体涉及部门及角色见 IT 服务管理组织结构图；
- b) 涉及的场地范围为：XX；

- c) 涉及的业务范围为：IT 信息系统的运维服务。
- d) 本手册规定了公司 IT 服务管理体系的规定，拟定了 IT 服务管理方针、IT 服务管理目的和流程，是公司与 IT 服务管理体系运营相关的部门和人员必须共同遵守的基本法规。
- e) 公司 IT 服务管理体系涉及 ISO/IEC 20230-1：2023 标准规定的所有内容，不做删减。

公司 IT 服务管理管理体系组织结构

【组织结构图】

1.5 IT 服务相关职责

● 总裁

- 对建立、实行工作体系并连续改善其有效性的管理承诺提供证据；
- 向公司传达满足客户和法律法规规定的重要性；
- 制定公司战略规划、服务管理方针及服务管理目的；
- 组织每年进行管理评审；
- 保证为服务管理体系的有效运营配备必要的资源；
- 保证客户需求得到满足；
- 通过拟定公司组织架构，保证组织内的职责、权限得到规定和沟通。

● 管理者代表

- 负责建立、实行和保持公司的 IT 服务管理体系，并进行相关的管理工作；
- 分派权限和职责，保证依据服务管理的方针和目的设计、实行和提高服务管理过程；
- 制定必要的服务改善计划和程序，采用纠正和防止措施以满足

IT 服务管理体系的连续改；

- 定期进行服务改善评审并适时召开特别会议；
- 保证公司的 IT 服务管理体系有效运营，不断地改善提高；
- 向组织传达满足服务管理目的和连续改善的重要性；
- 指导公司 IT 服务管理流程的运营，并评审流程的适宜性；
- 向总裁报告目的和方针的建立和实现情况。

● **XX 部**

- 参与公司运维业务的市场需求分析、业务拓展计划拟订和市场推广工作；
- 负责拟制 IT 服务管理相关服务计划并执行；
- 负责组织制定公司服务手册、服务目录；
- 负责运维业务相关解决方案的策划、制订和售前支持工作；
- 协助推动运维业务相关商务合作关系的建立；
- 负责组织进行考试平台的应用开发，拟订项目计划，进行设计开发，跟踪项目进度，控制项目成本及质量等；
- 运维服务：负责各业务系统的平常运维工作，重要职责如下：
 - 1) 按照与客户签订的技术协议开展平常一、二、**三线**运维工作；
 - 2) 收到客户投诉，第一时间告知运维管理专员，并积极配合运维管理专员减少突发事件对业务的影响；提高事件响应速度，缩短事件解决时间；
 - 3) 收集整理用户问题、需求解决方案，记录各系统运维常态问题，建立运维知识库。
 - 4) 运维项目经理按期编制工作报告发送至客户及公司运维管理专员，对当期整体运维工作情况做报告（问题数、及时率、完毕率、遗留率）。

● **人力资源部**

- 负责制定并完善公司人力资源管理体系，编制所需人力资源管理程序文献及工作标准，组织推动和督导实行。
- 参与公司组织结构设计，组织开展职位分析及评价，定编定员管理；
- 负责组织公司核心能力辨认及任职资格评价管理等。
- 负责招聘渠道开发及维护，招聘过程组织及管理，选拔及测评工具开发，人员配置等。
- 负责公司员工培训计划的制定及管理，培训课程设计及开发，培训组织及激励，培训效果评估等。
- 负责组织公司员工绩效管理系统的实行，汇总分析绩效结果并应用。
- 负责员工薪酬及激励管理体系设计，组织开展薪酬调研及分析，组织开展定薪及调整管理，负责员工薪酬拟定及核算，负责人工成本分析及管理，负责福利方案制定及实行。负责公司员工福利计划的制定并组织实行。
- 负责员工劳动关系的建立和维护，人事关系转移、档案维护，劳动争议的解决及风险控制，离职管理等。负责员工考勤管理，负责员工信息管理、维护及分析。

● XX 部

- 负责公司服务管理体系文献的总归口管理；负责 ISO20230 服务管理体系的运营；
- 软硬件产品开发过程监控与测试；
- 开发技术考核；产品生产过程监控与测试；
- 售后服务、项目实行等项工作的质量监督；
- 负责配合相关部门做好产品服务或技术支持；

负责依据《管理评审报告》，对本公司管理体系的整体结构和有关的管理体系文献提出改善设想，经管理者代表审核，总裁批准后及时更改；

- 负责所有受控文献（涉及管理体系文献和技术文献）和管理和控制；
- 负责将本公司所有与管理体系运营有关的记录进行收集汇总，形成记录的原始样本，并编制《记录总清单》，负责保存与内审有关的记录；
- 相关制度的制定。

● **XX 部**

- 计算机设备、网络设备、耗材等物品的采购与销售；
- 固定资产采购与维护；
- 负责编制《采购计划》，并负责原材料、辅助材料的采购；
- 负责采购物资不合格品的处置；
- 供方的管理:拓展采购渠道,供方的选择,按计划进行供方入围招标工作，供方的业绩评估等工作；
- 负责公司文献、行政规章制度和管理规范的起草、制定，及文献的归档和管理；
- 负责公司会议的组织与贯彻；
- 负责公司安全管理（涉及水、电等），监督检查安全防范工作的贯彻情况，及时发现和消除各种安全隐患，并予以处置或上报；
- 负责组织办公设施（重要为电话机、传真机、复印机、办公家具、厂房及宿舍等）的维修；
- 相关制度的制定。

● **财务部**

- 负责年度财务预算目的的编制及平衡；

根据公司年度的经营目的编制财务预算报告；

按业务分解贯彻收入、成本、利润、回款指标，保证预算目的的完毕。

编制部门成本、项目成本费用预算，进行控制、监督。

- 负责税务管理；
- 负责财务分析、财务报告的编制。

● 市场部

- 负责公司市场分析、市场推广、市场宣传工作和大客户关系维护及全过程跟踪工作；负责收集和分析客户项目信息，拟定分析评估报告；
- 负责公司营销区域布点和各营销区域的协调管理工作；负责与项目部门的衔接和协同工作。
- 负责公司相关行业政策法规、产业信息、集中招标等信息的收集整理和反馈
- 负责进行客户关系维护、项目/问题反馈解决、服务质量监督，协助项目部门进行项目跟踪及协议洽谈，工作职责如下：

1) 客户关系维护

负责与关键用户直接对口沟通,了解客户整体运维投入、年度运维计划及项目概况帮助项目部门开展市场工作,进行客户中、高层关系维护，并配合项目部门做基层关系维护，协助用户开展运维服务满意度调查。

2) 运维业务考评

与项目部门直接对口沟通，对运维工作情况实时跟踪。协助项目部门提高运维指标，客观、全面、公正的评价运维人员的工作。

3) 投诉解决

当产生对运维工作不满的投诉时，组织相关人员进行解决。

术语和定义

本手册采用 ISO/IEC 20230-1: 2023 《信息技术—服务管理—Part 1: 服务管理体系规定》中的术语和定义。

2. 管理体系规定

2.1 管理职责

3.1.1 管理承诺

最高管理者应通过领导并采取措施，对其策划、建设、实行、运营、监控、评审、维护和改善 IT 服务管理体系和服务并满足顾客规定的承诺提供证据。

管理者应：

- a) 建立和沟通服务管理的范围、方针、目的；
- b) 保证服务管理计划的创建、实行和维护，以坚持服务方针、实现服务目的和满足服务需求；
- c) 规定服务管理的职责、权限，并沟通；
- d) 向组织传达满足服务需求和连续改善的重要性；
- e) 向组织传达法律法规规定和协议义务的重要性；
- f) 保证客户规定的拟定与满足，旨在增强顾客满意；
- g) 保证提供充足的资源；
- h) 制定并评审服务管理方针；IT 服务管理方针见 1.2；
- i) 授权多个管理者负责所有服务管理流程的协调与执行；
- j) 拟定并提供策划、实行、监视、评审和改善服务交付和管理所需的资源，如调配合适的人员，管理人员的更新；
- k) 管理 IT 服务管理体系组织和服务的风险；
- l) 按计划的时间间隔进行 IT 服务管理评审，以保证其连续的适宜性、充足性和有效性。

IT 服务管理评审过程参见流程文献 **《管理评审程序》**。

3.1.2 权限、职责和沟通

最高管理者应：

保证依规定服务管理的职责、权限，并沟通；

建立并实行书面的沟通程序。

参见流程文献《**人力资源管理程序**》和《**信息沟通管理程序**》。

3.1.3 管理者代表

管理者代表由总裁制定，负责代替总裁行使平常 IT 服务管理职责，具体资助描述

参见 1.5

2.2 其他方运营过程的治理

公司辨认所运营的所有过程，针对内部团队，公司通过拟定 IT 服务管理角色，明确各岗位职责及资格；对公司的客户，公司建立平常维护流程《**业务关系管理程序**》和《**顾客满意度测量控制程序**》以保证服务需求被满足；对于公司由外部人员运营的服务，公司通过建立《**供应商管理程序**》对其进行控制和监督。

2.3 文献管理

3.3.1 文献控制

公司应提供文献和记录，以保证 IT 服务管理的有效策划、运营和控制。文献应涉及：

- a) 文献化的服务管理方针、目的和计划；
- b) 服务目录文献；
- c) 文献化的服务等级协议；
- d) ISO/IEC20230 所规定的形成文献的过程和流程；
- e) 附加的文献，保证 IT 服务管理体系运营

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问: <https://d.book118.com/648132065111006106>

f)