

身为挨踢达人



ITIL ITSM IT服务管理 IT运维 Prince2 ISO20000 IT规划 BCM ISO27001 CISA PMP ITSS

# 唯自我增值与免费，不能辜负

扫一扫，从此不再错过



- YY频道89519382
- 每周四晚上八点半
- ITIL先锋论坛网络讲堂
- 与专家们高峰对话！

三人行，必有我师。ITIL先锋论坛，汇聚IT服务管理大师们的力量

如何获取每周专家讲堂信息？告诉你！

关注微信ITILXF\_ (注意有下划线哦)或者登录[www.italxf.com](http://www.italxf.com)找社区服务

错过了讲堂怎么办？来这里听录音吧！

<http://www.italxf.com/thread-32695-1-1.html>

想学习哪些IT管理知识？告诉我们吧！

<http://www.italxf.com/thread-33143-1-1.html>

如何才能上专家讲堂？如何进行合作？

<http://www.italxf.com/thread-33143-1-1.html>

专家讲堂由谁主办，来自哪里，看这里！

ITIL先锋论坛是国内最大的IT服务管理专业社区，自2010年底成立以来始终致力于以ITIL为代表的信息技术科学方法论在国内的推广与落地，目前已发展论坛会员已跃20000人，16000多微博粉丝，8000多名QQ群友，60000多条帖子，10000多分可供下载的管理及实践资料。ITIL先锋论坛在各位版主及广大网友的共同努力下，将继续为IT服务管理初学者提供入门的引领，为IT服务管理实践者提供落地的支撑，为IT服务管理业界提供沟通交流的平台。

三人行，必有我师。ITIL先锋论坛，汇聚IT服务管理大师们的力量

# SOP的标准化程序

录音下载地址：<http://www.itilxf.com/thread-35921-1-1.html>



A photograph of a server room with rows of server racks. The racks are filled with server units, some with green indicator lights. The room has a white ceiling with recessed lighting and a light-colored floor. Three blue rectangular boxes with white text are overlaid on the left side of the image.

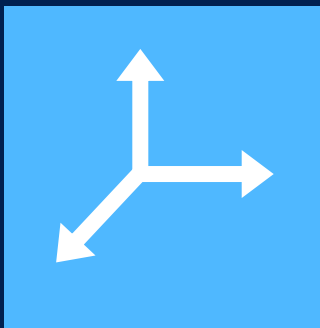
**S= STANDARD**

**O= OPERATION**

**P= PROCEDURE**

AlexFu@itilxf

# ISO 要求



可操作性



可检查性



可追溯性



可验证性



系统性

# SOP VS 流程



流程

“ 一系列的结果  
进行串联 ”

“ 告诉我们要做什么 ”

“ 提纲挈领，适合  
描述全局的流转 ”

“ 指引方向，但不  
指导具体操作 ”



SOP

“ 一系列的过程  
串联 ”

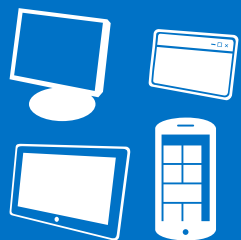
“ 描述一步步  
如何走 ”

“ 描述关键环节，确  
保每个人理解相同 ”

“ 关键动作都是标  
准的，保证达到  
期望的结果 ”

# 好处

## 标准



代表当前最好，最容易的工作方法；  
提供一个保存技巧和专业技术的最佳办法；  
提供一个绩效衡量的途径；  
技能训练的基础，并减少因技术人员的流动而导致的技术流失。



## 安全



最安全的工作方法；  
防止错误再发生，让变异最小化。

# 形式



文字



图片



视频



二维码

		序号	细节描述与要求				
1	选择完成之后需要提交保存该操作，有两种方式，其一，点击上图中右侧上方的“提交”按钮，或者在左侧巡检项列表中选择其他巡检项（图2-8）						
		2	上图中点击右侧最上方“完成任务按钮”，会提示（图2-9）按需要选择即完成操作				
图示		工序名称	标准巡检动作	工序序号	3	作业类型	巡检类
		序号	细节描述与要求				
1	进行机柜设备检查时如果设备在机柜10U以下（即腰部以下）需要蹲下（图3-1）进行设备状态查看						
2	对于安装在1U-4U位置（小腿肚子以下）的设备需要讲头部放低进行查看设备（图3-2）						



# 要素



**WHO**



**WHAT**



**WHEN**



**WHERE**



**WHY**



**HOW**

# 误区



忽略安全性

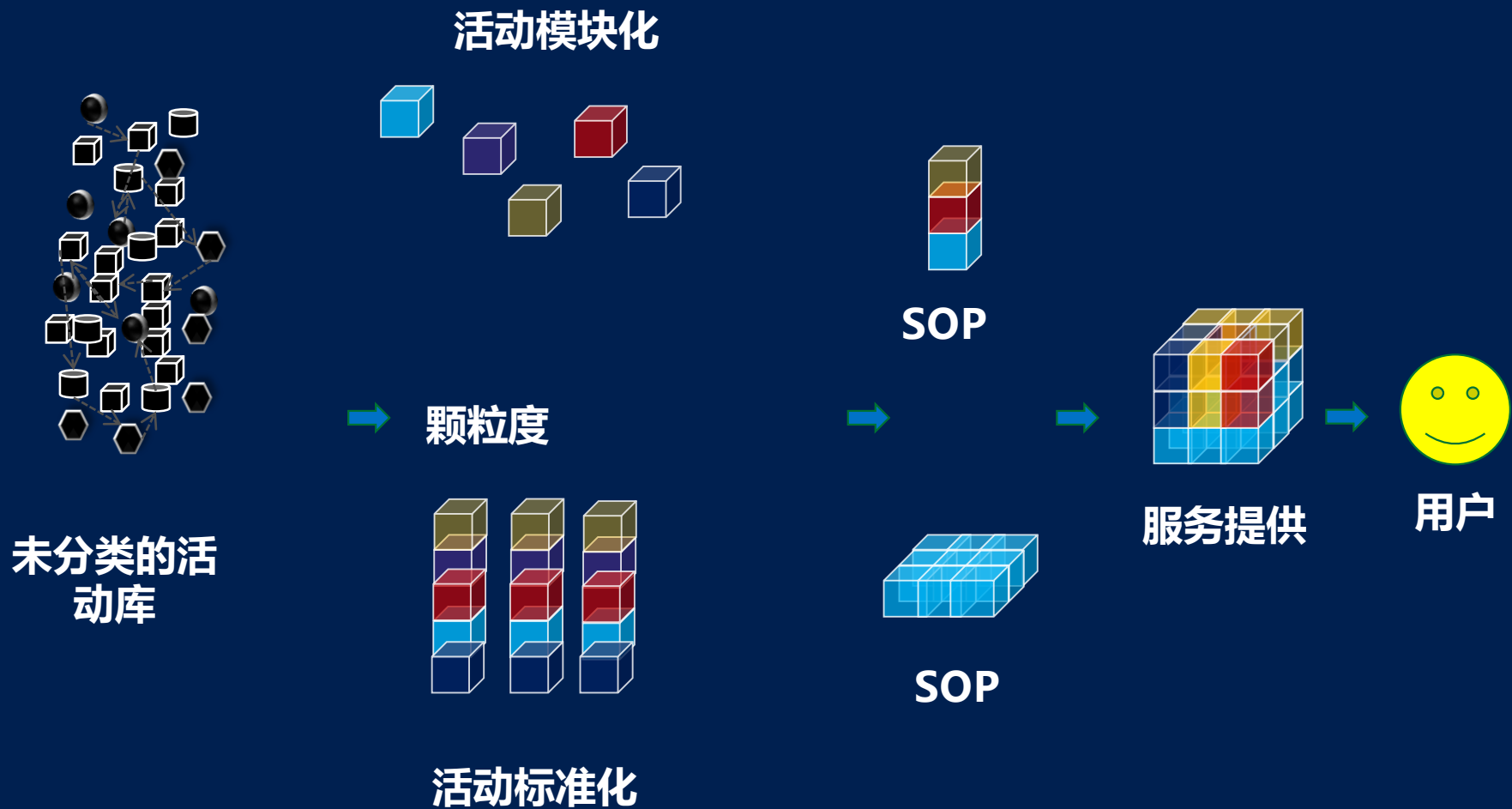


未从操作者角度出发



无生命周期规划

# 分类设想



# 分类样例



对象

活动

活动				存储设备		
一级	二级	三级	四级	存储设备	光纤交换机	带库 (虚拟带库)
例行操作	监控类	监控	日常巡视 定期定检			
	预防性检查	巡检				
	常规作业	启停				
		资产清查				
		清洁				
优化改善	增强性改进	设备扩容				
		硬件升级				
	适应性改进	硬件配置更改				
响应支持	事件驱动响应	缺陷排除				
	应急响应	应急响应				
	服务请求响应	资产管理 (安装配置)	申请			
			上架			
			下架			
			迁移			
			退运			

# 编制优先级

<b>attr</b>	<b>checked</b>	不规范后 果严重的	<b>css</b>	<b>disable</b>
<b>enable</b>	重复性（出 事）特别高	<b>hasfocus</b>	<b>html</b>	<b>options</b>
<b>Options Text</b>	<b>Options Value</b>	<b>Selected Options</b>	跨部门 合作	<b>submit</b>
<b>text</b>	<b>Unique Name</b>	<b>value</b>	<b>visible</b>	



# 模板



目的



适用范围



职责



引用文档



术语/定义



流程



KPI



附录

- 流程
- 安全和预防措施
- 如何操作
- 注意事项
- 流程图
- 操作前准备
- 操作要点
- 异常现象和主要对策

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

S

O

P

Q

R

THANKS

T

U

V

W

X

Y

Z