**信息技术服务管理**

**体系文件**

**服务报告管理程序**

**ZRXX-20000-SR-P-01**

**Logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 2018年01月01日 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **2017-11-15**  **邓全** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **邓全** | **2017-12-14**  **张震** | **2017-12-15**  **李南** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

1 文档介绍 3

2 内容 3

2.1 角色及职责 3

2.2 服务报告内容 3

2.3 服务报告管理 4

3 文件记录 4

# 文档介绍

本文件编写的目的是为了规范公司IT服务团队在服务管理体系运转过程中所产生的相关服务报告。

同时，也为有效沟通和制定决策而及时编制的可靠的、准确的并达成一致的报告提供依据。

# 内容

## 角色及职责

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **角色** | **主要职责** | **责任部门** |
| 服务报告经理 | * 要求各报告相关负责人报告的撰写、审批、发布按照《服务报告控制矩阵表》进行 * 汇总IT服务管理体系的所有报告，为服务级别管理流程提供参考 | 服务部门 |
| 服务级别经理 | * 评审IT服务管理体系的所有报告，为内部审核、管理评审提供参考 * 若报告出现重大异常情况，提前报服务管理体系负责人审批 | 服务部门 |
| 服务管理体系负责人 | * 审批报告中出现的重大异常情况 | 管理层 |

## 服务报告内容

* IT服务管理体系各流程应产生供管理决策所需的服务报告，报告应得到相关各方的认可，应确保报告的及时性、可靠性和准确性。报告应采用通俗易懂的呈现方式，例如图表；
* 服务报告应清楚描述其标识、目标、受众、数据来源等信息；
* 服务团队为客户和管理者提供的服务报告，建议应包括如下信息：
  + - 阶段（周/月/季）服务进展，如：处理故障、问题的数量
    - 阶段（周/月/季）重大事件处理过程与结果，如：重大故障变更与发布
    - 阶段（周/月/季）趋势信息
    - 阶段（周/月/季）工作量特性
    - 阶段（周/月/季）SLA达成情况
    - 客户满意度情况等
* 公司服务报告的类型和清单详见《服务报告控制矩阵表》

## 服务报告管理

* 服务报告经理应确保各报告的撰写、审批、发布按照《服务报告控制矩阵表》进行；
* 服务级别经理应定期（例如每季）评审IT服务管理体系的所有报告，分析汇总报告信息，供服务级别管理流程和内部审核、管理评审参考；
* 对报告中出现的重大异常情况应提请服务管理体系负责人审批。

# 文件记录

ZRXX-20000-SR-R-01《IT服务季度报告》