**信息技术服务管理**

**体系文件**

**项目名称**

**事件统计报表**

**服务报告期**

ZRXX-20000-IM-R-03

**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

1.1 编写目的 3

1.2 适用范围 3

2. 内容 3

2.1 事件情况 3

2.2 客户满意度分析 3

2.3 大事记 4

2.4 重大事故情况回顾 4

2.5 未达成服务指标的情况及原因分析 4

# 文档介绍

## 编写目的

事件统计分析，以利于公司提高IT服务质量。

## 适用范围

本流程适用于公司的IT服务团队。

# 内容

## 事件情况

* 受理事件总计：受理事件件数件，
* 关闭事件总计：关闭事件件数件，
* 事件关闭率：事件关闭率
* 重大事件数：重大事件件数件
* 重大事件比率： 重大事件比率

## 客户满意度分析

对报告期内所发生的事件，通过客户满意度调查可以看出，客户的满意度达到4.5以上，没有发生重大事件，而所发生的事件都已被解决并关闭。

各项服务指标完成如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **事件目标时间** | **一线处理时间** | **事件单关闭** | **一线处理实际平均时间** | **事件单关闭实际平均时间** | **备注** |
| S1 | 无 |  |  |  |  |
| S2 | 无 |  |  |  |  |
| S3 | 无 |  |  |  |  |
| S4 | 2小时 | 100% | 2小时 | 1天 |  |

注：S1：系统核心出现故障整体系统瘫痪基于系统的客户核心业务应用出现严重问题。S2：系统整体性能下降或不稳定，严重影响客户核心应用系统系统中非核心故障，但导致影响部分客户的核心应用。S3：系统或设备性能下降，但对客户的主要应用系统目前影响不大，非核心故障，对客户主要应用系统没有影响或影响不大靠客户自身技术水平可以解决的简单问题；安全服务流程有缺陷，对客户业务运行影响不大，通过远程指导客户可以自己解决。S4：在系统或设备的功能、安装或配置方面需要信息或支援，对客户的系统运作无影响；客户希望提供增值服务，对客户运营无影响。

## 大事记

没有大事件发生。

## 重大事故情况回顾

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **重大事故回顾** | | | | |
| **时间** | **事故情况及影响** | **原因** | **处理方式和结果** | **负责人** |
|  | 无 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## 未达成服务指标的情况及原因分析

无