**信息技术服务管理**

**体系文件**

**项目名称**

**重大事件报告**

**ZRXX-20000-IM-R-04**

**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. 术语、定义和缩略语 3

3. 内容 3

# 文档介绍

## 编写目的

本文档编写的目的是规范重大事件报告的模板，并体现出重大事件后的性能报告。

## 适用范围

本流程适用于公司的IT服务团队。

# 术语、定义和缩略语

| **术 语** | **缩略词** | **定 义** |
| --- | --- | --- |
| 事件 | Incident | 任何不符合标准操作且引起或可能引起服务中断和服务质量下降的事件。 |
| 事件管理 | IM  (IncidentManagement) | 事件管理流程的目的是尽快解决事件与恢复服务。事件记录的信息决定了其它许多流程的效率。 |
| 重大事件 |  | 影响度为一级重大事件。 |
| 影响度 |  | 表明事件对服务所产生的业务影响，它是事件的处理优先级的一个重要影响因素。 |

# 内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主题** |  | | |
| **呈报** |  | | |
| **抄送** |  | | |
| **报告部门** |  | **报告时间** |  |
| **一、重大事件发生时间、现象、影响及恢复总结：** | | | |
| **重大事件发生时间** | 无 | | |
| **重大事件现象** |  | | |
| **重大事件恢复** |  | | |
| **重大事件影响** |  | | |
| **二、重大事件处理过程：** | | | |
| 1. **重大事件恢复前处理：**   **2、恢复确认**  **3、重大事件恢复后数据处理**：  **4、重大事件升级与汇告** | | | |
| **三、重大事件原因分析：** | | | |
|  | | | |
| **四、改善和改进工作** | | | |
|  | | | |