

指标分类	指标名称	标准要求	关键指标	指标定义	分值	评分标准
1.人员	1.1 人员管理	1.1.1 人员储备计划和机制	人员储备计划完成率	储备人数/计划储备人数	5	好5、较好4、一般3、较差2、差1
		1.1.2 人员绩效考核体系或机制	人员绩效考核合格率	合格人数/考核总人数	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		1.1.3 培训计划和培训实施记录	培训计划完成率	培训次数/计划培训次数	5	好5、较好4、一般3、较差2、差1
			招聘计划完成率	实际招聘人数/计划招聘人数	5	好5、较好4、一般3、较差2、差1
	1.2 岗位结构	1.2.1 主要岗位的人员数量	岗位人员配置率	已配置人员岗位数/岗位总数	5	好5、较好4、一般3、较差2、差1
		1.2.2 岗位职责说明书	岗位备份率	备份岗位数/岗位总数	5	好5、较好4、一般3、较差2、差1
		1.2.3 岗位备份制度文档				
	1.3 知识	1.3.1 掌握相关知识的证明文件	人员知识考核合格率	考核合格人数/考核总人数	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		1.3.2 符合要求的人员数量及比例				
	1.4 技能	1.4.1 运行维护服务人员技能考核制度	人员技能考核合格率	考核合格人数/考核总人数	5	好5、较好4、一般3、较差2、差1
		1.4.2 具备相关行业、专业资格人员的数量	专业资格人员覆盖率	专业资格人数/技术岗总数	5	好5、较好4、一般3、较差2、差1
	1.5 经验	1.5.1 从事运行维护服务的时间	有经验运维人员比率	有经验运维人员/运维人员总数	10	好5、较好4、一般3、较差2、差1
		1.5.2 主持或参与运行维护服务项目的项目数量、项目金额、项目规模以及在项目中的角色作用等				
	1.6 服务时间	1.6.1 工作年限	工龄时长	自入职工作时长/按月计算	5	好5、较好4、一般3、较差2、差1
		1.6.2 考勤管理	迟到、早退、请假、加班	当月考勤总时长/按小时计算	5	好5、较好4、一般3、较差2、差1
	1.7 服务态度	1.7.1 为需求达清晰标准、举止端正、态度亲切得体、不允许推诿、或发生口角	解决问题好评	解决问题员工好评/总起	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		1.8.1 问题问明决不不到位、服务态度恶劣、与用户发生口角、响应时间过长等原因被用户投诉的情况。	解决问题不到位	员工对解决问题不满意/投诉	10	普通-4、一般-6、较差-8、很差-10
	1.8 用户投诉					

2.资源	2.1 运维工具	2.1.1 与工具功能相匹配的使用手册	运维工具配置率	已配置工具数/应配置工具数	5	好5、较好4、一般3、较差2、差1
		2.1.2 工具使用日志记录等	运维工具应用率	已应用工具数/配置工具总数	5	好5、较好4、一般3、较差2、差1
		2.1.3 工具的使用效果自评报告				
	2.2 服务平台	2.2.1 服务平台管理制度	满意度比率	满意度数/调查总数	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		2.2.2 日常工作记录的完整性				
		2.2.3 用户评价记录				
	2.3 知识库	2.3.1 知识库的覆盖面范围	知识库覆盖率	已有知识库服务目录数/服务目录总数	15	好15、较好12、一般9、较差6、差3
		2.3.2 知识库的可利用性和有效性	知识库月访问次数	每月调用知识库服务次数		
		2.3.3 人事管理和审批记录				

3.技术	3.1 技术开发	3.1.1 开发投入经费	开发投入/销售收入比	开发投入/信用等级	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		3.1.2 开发成果数量	开发项目完成率	开发项目完成数/开发项目计划数		
	3.2 发现问题	3.2.1 信息采集手段的有效性	运用技术问题发现率	发现问题次数/运用技术总数	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		3.2.2 核心技术的掌握程度				
		3.2.3 诊断方案或手册的可用性				
	3.3 解决问题	3.3.1 解决问题的技术指标或标准的有效性	运用技术问题解决率	解决问题次数/运用技术总数	15	好15、较好12、一般9、较差6、差3
		3.3.2 解决问题方案或手册的可用性				
		3.3.3 测试环境与南方运行维护环境的匹配度				
		3.3.4 测试标准和方法的有效性				

 公众号 · PMO前沿

4.过程	4.1 服务级别管理	4.1.1 服务目录定义的完整性	SLA达标率	SLA达到次数/SLA总读数	20	好20、较好16、一般12、较差8、差4
		4.1.2 签订SLA文件的规范性				
		4.1.3 SLA考核评估机制的有效性和完整性				
	4.2 服务报告	4.2.1 服务报告过程的完整性	服务报告及时率	服务报告及时次数/服务报告总数	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		4.2.2 服务报告的及时性、准确性				
	4.3 事件管理	4.3.1 事件管理过程的完整性、有效性	服务完成率	解决事件数/事件总数	20	好20、较好16、一般12、较差8、差4
		4.3.2 事件解决评估机制的有效性				
	4.4 事故管理	4.4.1 由于不可抗力重出现的事故，及时有效处理	故障解决率	解决故障数/故障总数	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		4.4.2 由于工作操作失误造成的事故，及时汇报处理	故障影响率	造成重大事故影响	-10	高-10、较高-8、一般-6、普通-4、低-2
	4.4 问题管理	4.4.1 问题管理过程的完整性	问题解决率	解决问题数/问题总数	20	好20、较好16、一般12、较差8、差4
		4.4.2 问题解决评估机制的有效性				
	4.5 配置管理	4.5.1 配置管理过程的完整性	配置管理正确率	正确配置项数/配置项总数	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		4.5.2 配置数据的准确、完整、有效、可用、可追溯				
		4.5.3 配置项审核机制的有效性				
	4.6 变更管理	4.6.1 变更管理过程的完整性	变更成功率	成功变更次数/变更总次数	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		4.6.2 变更记录的完整性				
	4.7 发布管理	4.7.1 发布管理过程的完整性	发布及时率	及时发布次数/发布总次数	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		4.7.2 发布过程记录的完整性、准确性				
	4.8 信息安全管理	4.8.1 运行维护服务过程中信息安全管理的有效性	信息安全风险控制率	已控制的安全风险项数/安全风险总项数	10	好10、较好8、一般6、较差4、差2
		4.8.2 运行维护服务过程中信息安全管理的完整性				
		4.8.3 运行维护服务过程中信息安全管理的 有效性				

说明：待完善
1、考核内容按不同岗位不同项目，分为五个等级：好、较好、一般、较差、差，总分100分。
2、每名运维人员总分不得低于70分，否则即不合格计。
3、考核指标在月末的和不达标的，需要以书面形式写出原因及改进方案，并绩效奖金扣？%。
4、当月考核指标达到90分以上，绩效奖金给予奖励？
5、连续6个月考核指标达到90分以上，月薪能提升？%

公众号 · PMO前沿

运维服务绩效考核注意事项

- 服务可用性目标明确**：根据业务需求，设定合理的系统和 service 可用性目标，如 99.9%、99.99% 等，并将其纳入考核指标。
- 故障响应时间细分**：区分不同级别故障的响应时间标准，例如，重大故障需在几分钟内响应，一般故障在几十分钟内响应。
- 问题解决时间跟踪**：统计从故障发现到解决的总时间，分析每个环节的耗时情况，找出优化点。
- SLA 遵守情况监控**：严格监控服务级别协议（SLA）的遵守情况，确保满足客户的服务质量要求。
- 性能指标量化考核**：对系统的性能指标如处理能力、资源利用率等进行量化评估，设定达标值。
- 变更管理考核严谨**：考核变更管理流程的遵守情况，包括变更请求的提交、审批、实施和验证等环节，确保变更不会对系统稳定性和服务质量造成负面影响。
- 备份与恢复有效性验证**：定期验证备份策略的有效性，进行恢复测试，确保在灾难发生时能够快速恢复数据和服务。
- 安全漏洞管理严格**：建立安全漏洞发现、报告、修复和跟踪的流程，考核漏洞管理的及时性和有效性。
- 供应商绩效纳入考核**：如果有涉及第三方供应商的运维服务，也要将供应商的服务质量和响应能力纳入整体绩效考核体系。
- 用户满意度调查定期开展**：设计科学的用户满意度调查问卷，定期收集用户对运维服务的反馈和评价。
- 团队协作效率评估**：观察和评估运维团队内部成员之间以及与其他部门的协作效率，是否能够及时沟通和协调解决问题。
- 知识管理与共享考核**：鼓励团队成员进行知识沉淀和共享，建立知识库，并考核知识库的更新频率和利用率。
- 成本效益分析**：分析运维服务的成本投入与产出效益，确保在保证服务质量的前提下，合理控制成本。
- 自动化工具使用效果评估**：评估自动化工具的使用情况和效果，是否提高了运维效率和质量。
- 培训计划与执行考核**：制定并执行运维团队的培训计划，考核团队成员的技能提升情况和培训参与度。
- 应急预案有效性测试**：定期对应急预案进行演练和测试，考核团队在紧急情况下的响应能力和解决问题的能力。
- 运维流程执行合规性检查**：确保运维团队严格遵循各项运维流程和标准操作程序，对违规行为进行扣分或警告。
- 环境管理与监控考核**：考核机房环境、设备运行环境等的管理和监控情况，确保环境因素不会对系统运行造成影响。
- 新技术引入与应用评估**：鼓励团队关注和引入新技术，考核新技术在运维服务中的应用效果和对服务质量的提升程度。
- 持续改进措施执行跟踪**：针对绩效考核中发现的问题，制定持续改进措施，并跟踪措施的执行情况和改进效果。

应广大粉丝要求，我们建立了一个【PMO前沿交流群】，小伙伴们热情踊跃，目前人数已经上万人了，不能直接进群啦，想要进群的添加小编微信，拉你进群。两个添加其一即可！

欢迎加入中国最大的PMO&PM社区

#PMO前沿社区 958 #绩效考核 75 #运维服务绩效考核 1 #运维工程师 1

PMO前沿社区 · 目录

< 上一篇

做了乙方项目经理才发现：项目成员推不动，说透了就这10点

下一篇 >

年终总结5大套路模板：附金融，互联网，医疗、销售等各行业年终总结思维导图