

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务能力管理指标体系

文件编号：XDYJ-03-03

编制部门： 质量效能部 编制时间： 2025.01.10

版 本： V 1 . 0 编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玘 审批时间： 2025.01.10

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 01. 10	V1. 0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 1

运维服务能力管理指标体系 1

运维服务能力指标体系

名称		KPI	计算公式/方法	频度	目标值	责任部门
人员管理		人员储备完成率	$(\text{实际人数}/\text{计划储备人数}) \times 100\%$	月度	$\geq 95\%$	人力资源部
		培训课程达成率	$(\text{累计培训课程数}/\text{计划培训课程数}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$	人力资源部
		人员招聘完成率	$(\text{实际到岗人数}/\text{计划招聘人数}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$	人力资源部
		绩效考核合格率	$(\text{考核合格人数}/\text{考核总人数}) \times 100\%$	月度	$\geq 95\%$	人力资源部
		技能评定合格率	$(\text{技能评定合格人数}/\text{技能评定总人数}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$	人力资源部
技术管理		研发资金投入率	$(\text{实际投入资金}/\text{计划投入资金}) \times 100\%$	年度	$\geq 90\%$	研发部
资源管理	工具	工具自评估次数	数量，运维工具自评估报告数量	年度	≥ 1 次	运维管理部
	服务台	一线问题解决率	$(\text{一线服务台直接关闭的工单数}/\text{考核期内服务台接收到的总工单数}) \times 100\%$	月度	$\geq 90\%$	服务台
	备件库	关键备件可用率	$(1 - \text{考核期内关键备件缺货次数} / \text{考核期内关键备件总需求次数}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$	采购部
	服务知识	服务知识利用率	$(\text{引用知识库解决的工单数}/\text{考核期内工单总数}) \times 100\%$	月度	$\geq 50\%$	服务台
		服务知识新增条目	数量，每季度新录入的服务知识	季度	30条	服务台
	最终软件库	软件版本一致率	$(\text{生产环境中与最终软件库版本一致的组件数}/\text{发布版本总数}) \times 100\%$	年度	$\geq 95\%$	研发部
	服务数据	服务数据准确率	$(1 - \text{考核期内发现的数据错误记录数} / \text{抽样检查的总数数据记录数}) \times 100\%$	季度	$\geq 98\%$	运维管理部
过程管理	过程框架	自评估次数	数量，每年对过程框架进行分析的次数	年度	≥ 1	运维管理部
	服务级别	SLA达成率	$(\text{满足服务级别的事件数}/\text{事件总数}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$	运维管理部
	服务报告	服务报告提交及时率	$(\text{按时提交的服务报告数量}/\text{应提交的服务报告总数}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$	运维管理部
	事件	事件响应及时率	$(\text{规定时间内响应的事件数}/\text{事件总数}) \times 100\%$	月度	$\geq 95\%$	运维管理部
		事件按时解决率	$(\text{规定时间内成功解决的事件数}/\text{事件总数}) \times 100\%$	月度	$\geq 90\%$	运维管理部
	问题	问题解决率	$(\text{实际解决的问题数}/\text{问题总数}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$	运维管理部
	变更	变更成功率	$(\text{变更成功次数}/\text{变更总次数}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$	运维管理部
	发布	发布成功率	$(\text{发布成功次数}/\text{发布总次数}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$	运维管理部
	配置	配置准确率	$(\text{准确配置次数}/\text{配置总次数}) \times 100\%$	季度	$\geq 99\%$	运维管理部
	可用性和连续性	关键服务可用率	$(\text{服务约定运行时间} - \text{服务不可用时间}) / \text{服务约定运行时间} \times 100\%$	月度	$\geq 99\%$	运维管理部
		服务中断事件数量	统计期内导致服务不可用的事件发生次数	月度	≤ 1 次	运维管理部
	容量	容量事件次数	因容量不足导致的服务事件数量	季度	≤ 1 次	运维管理部
	信息安全	信息泄露次数	客户信息泄露的事件次数	年度	≤ 2 次	运维管理部
交付	交付	交付及时率	$(\text{及时交付数量}/\text{总交付数量}) \times 100\%$	季度	$\geq 95\%$	运维管理部
应急	应急	应急演练次数	数量，应急演练报告数量	年度	≥ 1 次	运维管理部
质量	客户满意度	总体满意度	$\Sigma(\text{样本数} \times \text{对应分值} \times \text{权重}) / (\text{样本总数} \times 100) \times 100\%$	季度	$\geq 90\%$	质量效能部
	内审	内审次数	数量，内审报告数量	年度	≥ 1 次	质量效能部
	管评	管评次数	数量，管评报告数量	年度	≥ 1 次	质量效能部