

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务能力管理报告

文件编号： XDYJ-03-05

编制部门： 质量效能部 编制时间： 2025.11.30

版 本： V1.0 编制时间： 2025.11.30

批 准 人： 孙玥 审批时间： 2025.11.30

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025.11.30	V1.0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司	1
运维服务能力管理报告	1
1. 运维服务能力管理报告	5
1.1. 人员管理报告	5
1.1.1. 人员招聘管理报告	5
1.1.2. 人员储备管理报告	5
1.1.3. 人员绩效考核管理报告	6
1.1.4. 人员技能评定管理报告	6
1.1.5. 人员培训管理报告	6
1.1.6. 人员备份管理报告	8
1.2. 资源管理报告	8
1.2.1. 运维工具管理报告	8
1.2.2. 服务台管理报告	8
1.2.3. 备件库管理报告	8
1.2.4. 服务知识管理报告	9
1.2.5. 最终软件库管理报告	9
1.2.6. 服务数据管理报告	9
1.3. 技术管理报告	10
1.3.1. 运维工具二次开发	10
1.3.2. 运维手册研发	11
1.3.3. 研发团队构成	11
1.3.4. 运维经费投入	12
1.3.5. 新技术研发	12
1.4. 过程管理报告	12
1.4.1. 过程框架管理报告	12
1.4.2. 服务级别管理报告	12
1.4.3. 服务报告管理计划	13
1.4.4. 事件管理报告	13
1.4.5. 问题管理报告	14
1.4.6. 变更管理报告	14
1.4.7. 发布管理报告	14
1.4.8. 配置管理报告	15

1.4.9. 服务可用性和连续性管理报告	15
1.4.10. 容量管理报告	15
1.4.11. 信息安全管理报告	16
1.5. 交付管理报告	16
1.6. 应急管理报告	16
1.7. 质量管理报告	16
1.7.1. 内审	16
1.7.2. 管评	16
1.7.3. 客户满意度	17

1. 运维服务能力管理报告

1.1. 人员管理报告

1.1.1. 人员招聘管理报告

根据公司实际业务发展需要进行招聘。

招聘计划，如表1-1所示

表1-1招聘计划完成情况

季度	招聘岗位	所属部门	招聘人数	计划完成时间	完成情况
2025年 第一季度	运维工程师	运维管理部	2人	2025年3月	已完成
2025年 第二季度	开发工程师	研发部	1人	2025年4月	已完成
	服务台专员	运维管理部	1人	2025年5月	已完成
2025年 第三季度	运维工程师	运维管理部	1人	2025年8月	已完成
	质量管理专员	质量效能部	1人	2025年9月	已完成
2025年 第四季度	/	/	/	/	/

1.1.2. 人员储备管理报告

为降低关键岗位的人才流失风险，保障业务连续性与稳定性，并为企业长远发展提供可持续的领导力供给，本计划通过识别关键岗位、实施导师制与项目炼金等机制，系统性培养内部后备人才，建立公司的人才梯队。

公司人员储备计划如表1-2所示

表1-2人员储备完成情况

储备目标岗位	储备人次	储备人选来源	核心培新措施	计划完成时间	完成情况
运维管理部经理	2人	现任运维项目经理	1. 导师制：由外聘导师进行一对一领导力辅导 2. 轮岗实践：短期轮岗至研发部、质量效能部，了解全业务链 3. 授权历练：独立负责部门季度规划、预	2025年8月	已完成

			算编制模拟、主持重要客户会议		
运维项目经理	1人	现任运维工程师	1. 项目实践：担任小型项目副组长，在指导下全程参与项目管理 2. 专项培训：参加PMP认证培训，学习项目管理方法论 3. 参与决策：列席项目复盘会、售前技术方案讨论会	2025年9月	已完成
研发部经理	1人	现任开发工程师	1. 技术管理：负责技术选型评审、代码规范制定 2. 带队任务：作为技术组长，带领小组完成一个产品模块的开发。 3. 业务接触：跟随项目经理参与客户需求调研，理解业务痛点	2025年11月	已完成

1.1.3. 人员绩效考核管理报告

公司人力资源部严格按照《人员绩效考核管理制度》开展工作，按月跟进运维相关人员绩效考核结果。人力资源部按照绩效考核制度的要求，每月对公司各岗位人员进行了考核，经整理各岗位的绩效考核结果，公司人员的绩效得分平均在93分左右，合格率100%，达到绩效考核合格率 $\geq 95\%$ 的要求。

1.1.4. 人员技能评定管理报告

人力资源部按照人员技能评定管理制度的要求，每季度对公司各岗位人员进行了评价，经整理各岗位的技能评价结果，目前公司人员的技能得分平均在98分左右。合格率100%，达到人员能力合格率 $\geq 95\%$ 的要求，满足服务目录和运维业务发展要求。

1.1.5. 人员培训管理报告

为确保新老员工能快速适应公司战略转型要求，提升整体专业素养与协同效率，本培训计划旨在通过系统性的赋能，统一服务思想、补齐技能短板、培养后备骨干，从而构建一支既能深入专业领域又能协同作战的复合型团队。

培训计划，如表1-3所示

表1-3培训计划表

季度	培训主题	主要部门	培训时间	培训方式	完成情况
2025年第一季度	公司战略与文化融合 ITSS服务标准基础概念	全体员工 运维管理	2025年2月 2025年3月	内部 外聘	已完成 已完成

		部、质量效能部、人力资源部			
	技术岗位画像与面试技巧	人力资源部	2025年3月	专项	已完成
2025年 第二季度	Java核心框架培训	研发部	2025年4月	外聘	已完成
	Linux系统管理与shell脚本	运维管理部、研发部	2025年5月	内部	已完成
	硬件运维服务技能	运维管理部	2025年5月	内部	已完成
	ITSS服务质量与内审流程	质量效能部	2025年6月	外聘	已完成
	IT软硬件采购流程入门	采购部	2025年6月	流程讲解	已完成
2025年 第三季度	前端开发框架培训	研发部	2025年7月	线上培训	已完成
	云平台基础	运维管理部、研发部	2025年8月	认证培训	已完成
	客户沟通与投诉处理	运维管理部、服务台	2025年8月	角色扮演	已完成
	项目管理基础	运维管理部、研发部、质量效能部	2025年9月	线上认证	已完成
2025年	Python自动化运维脚本	运维管理	2025年10月	内部	未开始

第四季度		部		分享	
		研发部	2025年10月	内部 分享	未开始
	服务知识管理培训	全体员工	2025年11月	总结	已完成
	团队管理与领导能力启蒙	部门经理 、运维项 目经理	2025年11月	外聘	已完成

1. 1. 6. 人员备份管理报告

公司在运维管理部经理、开发工程师、采购专员等关键岗位全面推行**AB岗**备份机制，有效保障A岗员工因休假、请假等原因离岗时，其职责由具备相应业务能力的B岗员工承接，确保业务连续性与稳定性。

1.2. 资源管理报告

1. 2. 1. 运维工具管理报告

于11月中旬分别对禅道管理工具、阿里云飞天企业版及**DASUSM**平台监控工具进行了一次自评估并生成自评估报告，达到每年至少进行一次自评估的要求。

1. 2. 2. 服务台管理报告

服务台团队设定了清晰的**FCR**达标值（当前设定为月度 $\geq 90\%$ ），并将该指标纳入团队的月度绩效考评体系。通过禅道内置的统计报表功能，可自动生成**FCR**数据看板，使考核过程公开、透明、数据驱动。

通过对服务台一线问题解决率进行汇总统计，截止目前均满足服务台考核指标要求。

1. 2. 3. 备件库管理报告

为保证备品备件质量，公司组织对供应商服务能力进行了严格考核，分别对2025年第一（1-3月）、二（4-6月）和三（7-9月）季度备品备件情

况进行汇总统计，2025年第一、二和三季度的关键备件可用率分别为98%、99%、99%。满足备件库考核指标的要求。

1. 2. 4. 服务知识管理报告

2025年1月至3月，服务知识利用率分别为55%、58%、60%；4月至6月进一步提升至65%、68%、70%；7-9月份，进一步提升至72%、75%、76%；10月和11月服务知识利用率均为80%。持续超出既定目标，这反映出知识内容在实际故障排查与问题解决过程中的应用广度与深度正在不断拓展。在知识积累方面，第一季度共审核并录入高质量知识条目35条，第二季度录入量增长至48条，第三季度录入量增长至56条，内容全面覆盖典型故障根因分析与解决方案、标准化操作流程、系统配置规范及最佳实践等多个维度，为运维团队提供了坚实的技术后盾。

服务知识体系的成功应用，已显著转化为运维团队的实际效能提升。它不仅减少了对特定资深员工的经验依赖，使一线工程师能够依托标准化方案快速独立解决大部分常见问题，还有效避免了同类问题的重复发生与重复处理，降低了团队重复工作量。更为重要的是，该系统已成为新员工培训和能力建设的重要平台，极大缩短了团队成员的成长周期，为运维服务的标准化、专业化与高效化提供了持续动力，全面支撑了公司运维服务能力成熟度的升级与巩固。

1. 2. 5. 最终软件库管理报告

据统计，完成涉及核心业务系统的42次正式版本发布，涵盖微服务、前端应用及数据库脚本等多个组件类别。通过将生产环境核查结果与Gitlab Release清单进行逐一比对，确认其中41次发布的版本信息与最终软件库记录完全一致。

根据核算，2025年最终软件库版本一致率达到97.6%，达到95%的年度目标。

1. 2. 6. 服务数据管理报告

在2025年第一、二和三季度的考核周期内，我们通过自动化校验与人工抽样相结合的方式，对运维服务过程中产生的核心数据进行了质量检查。2025年第一季度（1-3月）抽样检查服务数据记录2,542条，发现数据问题42条，数据

准确率达到98.35%；第二季度（4-5月）抽样检查数据量增长至3562条，发现数据问题31条，数据准确率提升至99.12%；第三季度抽样4100条数据全部准确，准确率达到100%。三个季度的数据准确率均显著优于既定考核目标且有上升趋势。

截止2025年11月，服务数据质量管理已初见成效。基于高质量的服务数据，我们能够准确评估各服务团队的工作效能，及时发现服务流程中的瓶颈问题，并为资源配置决策提供可靠依据。这一成绩为初创期的运维服务体系奠定了坚实的数据基础，也为后续实现数据驱动的精细化管理提供了可能。未来，我们将继续完善数据质量管理体系，在保持高准确率的同时，持续拓展数据在运维服务中的价值空间。

1.3. 技术管理报告

针对禅道现有审批流中存在的弊端进行二次开发，同时为促进知识传承进行运维手册研发。累计计划投入研发经费20.3万元。二次开发进度如表1-4、运维手册研发进度如表1-5、研发经费使用情况如表1-6所示。

1.3.1. 运维工具二次开发

表1-4 研发进度表

研发阶段	计划时间	工作内容	完成情况
流程模型设计	2025.4	收集运维相关部门的需求，进行分析，生成工作流业务模型，状态图、	已完成
开发、配置	2025.5-7	开发自定义工作流	已完成
测试、优化	2025.8	进行单元、集成测试，修改BUG	已完成
试运行	2025.8	优先在运维管理部试运行，监测使用效果，提出改进意见	已完成
正式运行	2025.11	研发部对系统进行完售后	已完成

		正式上线	
--	--	------	--

1.3.2. 运维手册研发

表1-5 运维手册研发表

编号	手册名称	计划时间	完成情况
1.	Docker安装nginx	2025.6	已完成
2.	Jenkins构建java项目（分布式）	2025.7	已完成
3.	Jenkins构建前端项目（分布式）	2025.8	已完成

研发手册如图所示：

图1-1 运维手册

名称

- 08、Docker安装nginx.pdf
- 09、Jenkins构建java项目（分布式）.pdf
- 10、Jenkins构建前端项目（分布式）.pdf

1.3.3. 研发团队构成

结合公司实际情况，为保质保量的完成运维工具研发工作，根据研发计划配置人员如下：研发部3人，其中研发部经理1名，开发工程师1名，需求分析师1名，质量效能部经理1名，运维项目经理1名，各岗及时到位，为研发工作的有序开展提供了有力保障。运维工具研发团队人员配置信息如表1-6所示

表1-6 人员配置表

职位名称	所属部门	职责描述
研发部经理	研发部	总体规划研发进度
开发工程师	研发部	编码、单元测试
运维项目经理	运维管理部	总体规划项目进度
质量效能部经理	质量效能部	跟进研发质量

需求分析师	研发部	收集、分析各运维管理部门需求，并生成需求报告
-------	-----	------------------------

1.3.4. 运维经费投入

表1-7研发经费使用表

编号	开支项目	金额（万元）
1.	人力资源成本	18
2.	测试与授权费用	0.5
3.	手册研发成本	1.8
4.	总计	20.3

1.3.5. 新技术研发

新技术预研工作已按计划完成第一阶段的核心任务，成功搭建了AIOps原型演示环境，并在智能告警收敛这一关键能力上实现了概念验证，验证了其与现有禅道流程平台集成的技术可行性。

智能告警收敛引擎：开发并验证了告警关联分析算法。该引擎能够将监控系统上报的海量、重复的告警事件，根据业务拓扑、时间窗口和故障传播路径进行智能聚合，成功将模拟的告警风暴事件数量压缩了85%以上，精准定位到少数几个根源事件。

1.4. 过程管理报告

1.4.1. 过程框架管理报告

过程框架自评估已按计划完成，由运维管理部组织实施，质量效能部全程监督。评估覆盖全部运维过程，输出评估报告1份，识别改进项3项，评估结果已作为体系优化输入符合年度目标要求。

1.4.2. 服务级别管理报告

依据公司发展制定的服务级别管理制度要求，SLA达成率的计算方式为(满足服务级别的事件数/事件总数)*100%，考核频次为季度考核。SLA达成率目标

值为95%，经统计2025年1-3月累计处理事件40件，满足服务级别的事件数为38件，SLA达成率为95%；4-6月累计处理事件32件，满足服务级别要求的事件数为32件，SLA达成率为100%；7-9月累计处理事件40件，满足服务级别要求的事件数为40件，SLA达成率为100%。三季度SLA达成率均满足KPI指标要求。
SLA达成率有所上升，在下一阶段的服务过程中应继续保持。

1.4.3. 服务报告管理计划

2025年第一季度，运维管理部需编制提交的服务报告总数为20份，其中按时提交的报告为20份，报告提交及时率达到100%；第二季度，随着报告体系的完善，在报告总数增加至32份的情况下，按时提交报告数量为32份，及时率为100%。第三季度，运维管理部编制提交的报告总数增加至35份，按时提交报告数量35份，报告提交及时率达到100%。三个季度的服务报告提交及时率均显著超过95%的考核目标，这得益于运维管理部优化了报告模板并建立了提交预警机制，质量效能部通过季度审核确保了报告质量的持续提升，相关改进措施已固化为标准流程。

1.4.4. 事件管理报告

2025年1月至9月期间，事件管理各项指标持续保持良好水平。
1月份处理事件10起，及时响应10起，及时率100%；按时解决9起，解决率90%。
2月份处理事件15起，及时响应15起，及时率100%；按时解决15起，解决率100%。
3月份处理事件15起，及时响应15起，及时率100%；按时解决15起，解决率100%。
4月份事件量为10起，及时响应10起，及时率100%；按时解决10起，解决率100%。
5月份处理事件12起，及时响应12起，及时率100%；按时解决11起，解决率91.7%。
6月份事件量为10起，及时响应10起，及时率100%；按时解决10起，解决率100%。
7月份事件量为15起，及时响应15起，及时率100%；按时解决14起，解决率93.3%。
8月份事件量为15起，及时响应15起，及时率100%；按时解决14起，解决率93.3%。
9月份事件量为10起，及时响应10起，及时率100%；按时解决10起，解决率100%。
10月事件量为8起，及时相应8起，及时率为100%；按时解决8起，解决率100%
11月事件量为12起，及时相应12起，及时率为100%；按时解决12起，解决率100%
各月指标均达到或超过考核目标，其中响应始终保持在100%，问题解决率

满足指标要求。

通过建立事件分级处理机制和加强技术人员培训，事件处理效率得到持续改善。质量效能部每月定期开展指标分析，确保事件管理流程持续优化。

1. 4. 5. 问题管理报告

第一季度共识别问题10个，实际解决10个，问题解决率达到100%。第二季度随着业务系统复杂度提升，问题数量增至20个，通过优化根本原因分析流程，实现问题解决19个，解决率虽有所下降，但是仍达到95%。随着业务的逐渐稳定，第三季度识别问题13个，实际解决13个，解决率提升至100%。三个季度的问题解决率均满足95%的考核目标。

1. 4. 6. 变更管理报告

2025年第一、二和三季度变更管理指标完成情况如下：第一季度共执行变更5次，其中成功变更5次，变更成功率达到100%；第二季度随着变更管理流程的持续优化，在变更数量增加至8次的情况下，成功变更8次，变更成功率提升至100%。随着相关人员技术能力培训进行和能力提升，第三季度变更数量9次全部成功，变更成功率达到100%。三个季度的变更成功率均超过95%的考核目标值。运维管理部通过完善变更风险评估机制和强化实施前检查，有效控制了变更风险；质量效能部通过严格的变更过程监控，确保了变更执行的规范性。基于评估结果，相关部门已进一步优化了紧急变更处理流程，并将典型变更案例纳入知识库，为后续变更管理工作提供了重要参考。

1. 4. 7. 发布管理报告

第一季度共执行发布10次，其中成功发布10次，发布成功率达到100%。第二季度随着发布流程的优化，在发布次数增加至20次，成功发布19次，发布成功率95%。第三季度发布21次全部成功，发布成功率达到100%。三个季度的发布成功率均满足95%的考核目标。

运维管理部通过完善预发布检查清单和强化部署规范，有效提升了发布质量。质量效能部通过严格的发布质量监控，确保了每次发布的合规性和稳定性。基于

评估结果，相关部门已进一步优化了发布回滚机制，并将典型发布案例纳入知识库，为后续发布工作提供了重要参考。持续的发布流程改进为确保业务系统稳定运行提供了有力保障。

1. 4. 8. 配置管理报告

2025年第一、二和三季度配置管理指标完成情况如下：

第一季度配置项总数为19项，其中准确配置项19项，配置准确率为100%，达到考核目标要求。

第二季度配置项数量增至20项，准确配置项为17项，配置准确率下降至85%，未达到99%的考核要求。经分析，第二季度配置准确率未达标的主要原因是新增网络设备配置项关联关系复杂，部分配置项变更后未及时更新关联信息。针对此问题，运维管理部已制定改进方案：

1. 组织相关运维同事专项学习了配置管理规范与操作要点，强化流程意识；
2. 质量团队也加强了日常抽查与复核机制，从过程层面保障数据维护的规范性。

通过上述措施，第三季度配置准确率将恢复至达标水平。

第三季度配置数量20项全部成功，配置成功率达到100%。

1.4.9. 服务可用性和连续性管理报告

截止2025年11月，关键服务持续可用，没有发生服务中断事件。系统运行稳定

1. 4. 10. 容量管理报告

2025年第一、二和三季度容量管理指标完成情况良好。第一季度未发生因容量不足导致的服务事件，容量事件次数为零；第二季度继续保持良好态势，同样未发生容量相关事件。第三季度在质量效能部的监督下同样未发生容量事件，系统运行良好。三个季度的容量事件次数均优于考核目标（≤1次）。

运维管理部通过实施精细化容量规划和建立常态化监控机制，有效预防了容量风险。质量效能部的跟踪评估显示，现有容量规划方案能够有效支撑业务发展需求。基于评估结果，运维管理部将持续优化容量预警机制，并计划在下季度引

入更精准的容量预测模型，以保持容量管理的领先水平。

1.4.11. 信息安全管理报告

信息安全管理成效显著，未发生任何客户信息泄露事件，圆满完成年度考核目标（≤2次）。运维管理部通过部署防火墙、入侵检测系统及访问控制策略等多层防护措施，有效保障了客户数据安全。质量效能部通过季度安全审计和渗透测试，验证了信息安全防护体系的有效性。基于年度评估结果，公司计划在下一阶段引入数据加密新技术，并进一步加强员工安全意识培训，完善信息安全管理体系。

1.5. 交付管理报告

2025年第一、二和三季度均按时完成交付并按时提交相关报告。

1.6. 应急管理报告

按计划完成综合应急演练1次，达到年度考核目标。本次演练由运维管理部负责组织实施，全面检验了应急响应流程的有效性。质量效能部对演练过程进行了全程评估，并出具了完整的演练报告。

通过本次演练，验证了应急预案的可行性，针对演练过程中发现的问题，运维管理部已制定相应的改进措施，包括优化应急通讯机制、完善备用电源切换流程等。演练评估结果已作为应急预案修订的重要依据，有效提升了公司的应急响应能力。

1.7. 质量管理报告

1.7.1. 内审

质量效能部于2025年11月10日制定了内审计划并编制了内审检查表。11月15-16两天进行了内审工作，发现了一项不符合，为一般不符合。由相关部门进行改进并加强培训工作，相关审核人员跟进改进结果。

1.7.2. 管评

质量效能部于2025年11月13日制定了管理评审计划，于11月20日组织各运维相关部门进行了管理评审。对本次管理评审公司各相关部门做了周密的安排，参加会议的各部门人员也做了充分的准备，对公司的运维管理目标进行了认真的评议，总结了公司运维能力体系的运行情况。肯定了2025年运维服务工作成果。

1.7.3. 客户满意度

依据满意度管理制度，质量效能部每季度对客户满意度进行考核。2025年1-3月分发满意度调查问卷13份，客户满意度达到94.64%，4-6月分发满意度调查问卷15份客户满意度达到95.22%，7-9月分发满意度调查问卷15份客户满意度达到95.61%客户满意度呈上升趋势。三季度均满足KPI指标要求。