

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 服务报告管理制度

文件编号：XDYJ-06-03

编制部门： 运维管理部      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

服务报告管理制度 ..... 1

1. 总则 ..... 5

    1.1. 目的 ..... 5

    1.2. 适用范围 ..... 5

    1.3. 原则 ..... 5

    1.4. 岗位职责 ..... 5

        1.4.1. 运维项目经理 ..... 5

        1.4.2. 运维管理部经理 ..... 5

        1.4.3. 运维工程师 ..... 5

2. 引用依据 ..... 6

3. 定义与术语 ..... 6

    3.1. 服务报告 ..... 6

    3.2. 被动服务报告 ..... 6

    3.3. 主动服务报告 ..... 6

    3.4. 进展服务报告 ..... 6

4. 管理内容与要求 ..... 6

    4.1. 服务报告全生命周期管理 ..... 6

        4.1.1. 报告策划与定义 ..... 6

        4.1.2. 报告计划制定 ..... 7

    4.2. 报告类型与内容规范 ..... 7

        4.2.1. 报告分类体系 ..... 7

        4.2.2. 报告内容标准 ..... 7

    4.3. 数据质量管理 ..... 8

        4.3.1. 数据采集规范 ..... 8

        4.3.2. 数据质量控制 ..... 8

    4.4. 报告生成与评审 ..... 8

        4.4.1. 报告生成流程 ..... 8

        4.4.2. 多级评审机制 ..... 8

    4.5. 报告分发与使用 ..... 9

---

4.5.1. 分发管理 .....	9
4.5.2. 效果评估 .....	9
4.6. 报告归档与知识管理 .....	9
4.6.1. 归档管理 .....	9
4.6.2. 知识转化 .....	9
4.7. 关键控制点与测量指标 .....	9
5. 附则 .....	10
6. 附件 .....	10
7. 记录 .....	10

## 1. 总则

### 1.1. 目的

为规范公司运维服务报告的编制、评审、提交与归档过程，确保报告内容可靠、准确，能够有效反映服务级别协议的达成情况，支持管理层决策，并驱动服务的持续改进，特制定本制度。

### 1.2. 适用范围

本制度适用于运维管理部为满足客户及内部管理需求，而进行的服务报告策划、生成与分发的全过程。

### 1.3. 原则

1. 准确性原则：报告数据必须真实、准确，分析结论应基于客观事实。
2. 及时性原则：报告应按计划的时间周期准时生成与提交。
3. 相关性原则：报告内容应聚焦于关键服务指标，满足不同受众的决策需求。
4. 持续改进原则：报告应能揭示服务差距，为制定纠正与预防措施提供输入。

### 1.4. 岗位职责

#### 1.4.1. 运维项目经理

负责识别报告需求、定义报告类型、编写《服务报告计划》、收集分析数据、编制《服务报告》，并推动报告分发与归档。

#### 1.4.2. 运维管理部经理

负责审核并批准《服务报告计划》与《服务报告》，监督本制度的执行情况。

#### 1.4.3. 运维工程师

负责提供准确、及时的基础流程数据，支持服务报告的编制。

## 2. 引用依据

本制度的制定遵循并引用以下国家标准与行业规范：

1. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
2. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》
3. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》
4. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

## 3. 定义与术语

### 3.1. 服务报告

基于服务数据，对服务绩效进行分析和总结的正式文件，用于向客户和管理层沟通服务现状、趋势和改进措施。

### 3.2. 被动服务报告

主要报告已经发生的服务绩效，包括与SLA目标的对比、不符合项、工作量特性及重大事件回顾等。

### 3.3. 主动服务报告

侧重于趋势分析和预警，预测潜在的服务风险或SLA违规，以支持预防性措施的制定。

### 3.4. 进展服务报告

主要报告未来计划，包括工作量预测、变更计划及可能发生的事件预告。

## 4. 管理内容与要求

### 4.1. 服务报告全生命周期管理

#### 4.1.1. 报告策划与定义

建立系统化的报告策划机制，确保服务报告的有效性和针对性：

需求分析：运维项目经理应定期（至少每半年一次）与客户及内部管理层沟通，识别报告需求变化，更新《服务报告需求清单》

受众分析：针对不同受众（如客户管理层、业务部门、技术团队）定义差异化的报告内容和呈现形式

指标定义：基于服务级别协议（SLA）和运营级别协议（OLA），明确报告中需要包含的核心指标及其计算方式

4.1.2. 报告计划制定

报告矩阵：建立服务报告矩阵，明确各类报告的频次、提交时间、责任人和受众

计划审批：《服务报告计划》需经运维管理部经理审核批准，重大变更需重新评审

计划发布：批准后的报告计划应在相关方间共享，确保各方预期一致

4.2. 报告类型与内容规范

4.2.1. 报告分类体系

建立完整的报告分类体系，满足不同管理需求。服务报告分类体系如表4-1所示。

表4-1服务报告分类体系表

报告类型	核心内容	提交频次
运维绩效报告	SLA达成率情况	季度
服务质量报告	可用性、连续性、容量报告	季度
风险预警报告	趋势分析、风险识别	季度
改进进展报告	改进措施执行情况	季度

4.2.2. 报告内容标准

各类报告应包含以下核心内容：

1. 执行摘要：关键发现和建议的概要说明
2. 绩效分析：与目标的对比分析、趋势识别
3. 根本原因分析：重大偏差的根本原因分析
4. 改进建议：具体的纠正和预防措施建议
5. 行动计划：明确的责任分工和时间表

### 4.3. 数据质量管理

#### 4.3.1. 数据采集规范

数据源管理：建立数据源清单，明确各数据源的责任人和质量要求

采集频率：根据指标特性设定合理的采集频率，确保数据时效性

数据验证：建立数据验证机制，包括完整性检查、合理性校验等

#### 4.3.2. 数据质量控制

质量指标：设定数据准确性、完整性、及时性等质量指标

异常处理：建立数据异常识别和处理流程

质量审计：定期对数据质量进行审计，确保数据可靠性

### 4.4. 报告生成与评审

#### 4.4.1. 报告生成流程

模板化管理：建立标准化的报告模板，确保格式统一

自动化支持：尽可能采用自动化工具生成报告，减少人工错误

版本控制：建立报告版本管理机制，确保可追溯性

#### 4.4.2. 多级评审机制

建立分层次的报告评审机制：

技术评审：由运维工程师验证数据准确性和计算方法

管理评审：由运维管理部经理审核分析结论和建议的合理性



客户确认：关键报告需经客户确认为最终版本

## 4.5. 报告分发与使用

### 4.5.1. 分发管理

分发清单：建立报告分发矩阵，明确各报告的接收人和分发方式

保密管理：根据信息敏感度设定相应的保密级别和传播范围

反馈收集：建立报告反馈机制，持续改进报告质量

### 4.5.2. 效果评估

使用情况跟踪：监控报告的使用情况和效果

价值评估：定期评估报告对决策支持的贡献度

持续优化：基于使用反馈持续优化报告内容和形式

## 4.6. 报告归档与知识管理

### 4.6.1. 归档管理

归档标准：明确归档范围、保存期限和存储要求

检索机制：建立便捷的报告检索和查阅机制

安全控制：实施适当的访问权限控制，确保信息安全

### 4.6.2. 知识转化

最佳实践：从报告分析中提炼最佳实践并推广应用

经验教训：将重大问题的经验教训纳入知识库

模式识别：通过历史报告识别服务管理的规律和模式

## 4.7. 关键控制点与测量指标

关键控制点：报告数据的准确性、报告编制的及时性、报告评审的规范性。

过程测量指标：服务报告提交及时率=
$$\frac{\text{按时提交的服务报告数量}}{\text{应提交的服务报告总数}} \times 100\%$$

表4-2关键绩效指标表

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	服务报告提交及时率	按时提交的服务报告数量/应提交的服务报告总数) $\times 100\%$	季度	$\geq 95\%$

## 5. 附则

1. 本制度最终解释权和修订权归运维管理部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

## 6. 附件

无

## 7. 记录

无