

北京新都远景网络技术有限公司

服务级别管理制度

文件编号： XDYJ-06-02

编制部门： 运维管理部 编制时间： 2025.01.10

版 本： V1.0 编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玥 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
服务级别管理制度	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. 运维管理部经理	5
1.4.2. 运维项目经理	5
1.4.3. 质量效能部	5
2. 引用依据	6
3. 定义与术语	6
3.1. 服务目录	6
3.2. 服务级别协议	6
3.3. 支持合同	6
4. 管理内容与要求	6
4.1. 服务级别管理全生命周期	6
4.1.1. 流程触发与启动	6
4.1.2. 服务需求管理	7
4.2. 服务级别协议制定	7
4.2.1. 协议内容规范	7
4.2.2. 内部协同机制	7
4.3. 服务目录管理	7
4.3.1. 服务目录结构	8
4.3.2. 服务目录维护	8
4.4. 服务绩效监控	8
4.4.1. 监控体系建立	8
4.4.2. 服务报告管理	8
4.5. 服务评审与改进	8
4.5.1. 定期评审机制	8

4.5.2. 持续改进循环	9
4.6. 服务级别变更管理	9
4.6.1. 变更触发条件	9
4.6.2. 变更控制流程	9
4.7. 关键绩效指标	9
5. 附则	9
6. 附件	10
7. 记录	10

1. 总则

1.1. 目的

为规范公司运维服务的级别管理，通过一套固定的流程对服务绩效进行协商、监控、评价与报告，确保服务质量既符合业务需求与成本约束，又能持续提升客户满意度，并有效督促服务提供方，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司所有为客户提供的运维服务，涵盖服务级别的定义、协商、监控、评审与改进全过程。

1.3. 原则

客户导向原则：服务级别的设定必须以客户业务需求和期望为中心。

量化可控原则：服务目标应可测量、可监控、可管理。

协商一致原则：所有服务级别协议均需与客户充分沟通、协商并达成一致。

持续改进原则：定期评审服务绩效，推动服务质量的持续提升。

1.4. 岗位职责

1. 4. 1. 运维管理部经理

负责编制与更新服务目录；定义和维护服务级别管理过程；跟踪、监控和评审服务级别协议的执行情况。

1. 4. 2. 运维项目经理

负责识别客户需求，与客户协商并签订《服务级别协议》；依据协议完成服务规划与部署；监测服务质量，落实改进措施；组织客户进行服务评价，并调整下一周期的协议。

1. 4. 3. 质量效能部

负责监督本流程的执行质量，并参与服务级别目标的内部评审。

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. 服务目录

服务提供方以客户语言记录的、关于所有可提供服务的概要信息文件，是协调客户期望、促进双方理解的重要沟通工具。

3.2. 服务级别协议

服务提供方与客户就服务的质量、性能、范围等方面所达成的双方共同认可的书面协议。

3.3. 支持合同

为支撑SLA的履行，与服务提供方内部团队或第三方供应商签订的关于技术支持、资源保障等方面的协议。

4. 管理内容与要求

4.1. 服务级别管理全生命周期

4.1.1. 流程触发与启动

当出现以下情况之一时，必须启动服务级别管理流程：

1. 有新的运维服务项目被批准时。

-
- 2. 现有服务发生重大变更并被批准时。
 - 3. 公司服务战略、运维能力或资源支持发生本质性变动，需要更新服务级别时。

4.1.2. 服务需求管理

需求调研：采用标准化问卷、深度访谈、工作坊等多种形式，全面收集客户业务需求和服务期望

需求分析：将客户需求转化为可量化的服务指标，建立需求优先级矩阵

需求确认：形成《客户服务需求说明书》，经双方确认后作为**SLA**制定基础

4.2. 服务级别协议制定

4.2.1. 协议内容规范

SLA必须包含以下核心内容：

- 1. 服务概述和目标业务价值
- 2. 服务范围和排除范围说明
- 3. 服务时间安排和响应时效承诺
- 4. 关键绩效指标（**KPI**）及测量方法
- 5. 服务报告内容和频次要求
- 6. 双方责任和义务界定
- 7. 服务费用结构和计费方式
- 8. 违约处理和争议解决机制
- 9. 协议变更和终止条款

4.2.2. 内部协同机制

建立跨部门评审流程，确保**SLA**的技术可行性、财务合理性和法律合规性

制定支撑合同（**OLA**），明确内部团队的服务承诺和责任分工

与第三方供应商签订 **underpinning contract**，确保外部资源支持

4.3. 服务目录管理

4.3.1. 服务目录结构

建立分层级的服务目录体系：

1. 业务服务目录：以客户业务语言描述服务价值和成果
2. 技术服务目录：以技术术语描述服务组件和配置项
3. 内部服务目录：定义内部支撑服务和资源分配

4.3.2. 服务目录维护

每季度更新服务目录，确保与实际情况一致

建立服务目录变更控制流程

定期向客户发布服务目录版本更新说明

4.4. 服务绩效监控

4.4.1. 监控体系建立

设计完整的KPI监控指标体系，涵盖可用性、可靠性、响应性等维度

部署自动化监控工具，实现服务数据的实时采集

建立数据质量控制机制，确保监控数据的准确性和完整性

4.4.2. 服务报告管理

报告周期：按周、月、季度生成不同深度的服务报告

报告内容：包括KPI达成情况、趋势分析、重大事件回顾、改进计划等

报告分发：确保报告及时送达相关干系人，并收集反馈意见

4.5. 服务评审与改进

4.5.1. 定期评审机制

季度业务评审：与客户共同回顾服务绩效，讨论业务需求变化

月度运营评审：内部评估服务交付情况，分析运营问题

专项评审：针对重大事件或性能偏差进行深度分析

4.5.2. 持续改进循环

- 建立系统化的改进机制：
- 分析服务差距的根本原因
- 制定具体的改进措施和行动计划
- 跟踪改进措施的执行效果
- 将有效实践标准化并推广

4.6. 服务级别变更管理

4.6.1. 变更触发条件

- 客户业务需求发生重大变化
- 服务绩效持续不达标需要调整
- 技术环境或服务模式发生变更
- 成本结构或资源状况发生变化

4.6.2. 变更控制流程

- 变更请求的提交和评估
- 变更影响分析和方案制定
- 客户沟通和协商
- 变更实施和效果验证

4.7. 关键绩效指标

为衡量服务级别管理成效，设定以下核心考核指标：如表4-1所示

表4-1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	SLA达成率	(满足服务级别的事件数/事件总数)*100%	季度	≥95%

5. 附则

本制度最终解释权和修订权归运维管理部。

本制度自颁布之日起施行。

6. 附件

1. 《服务级别协议（模板）》
2. 《服务级别管理监控记录表》
3. 《服务级别评审表》

7. 记录

1. 《服务报告》
2. 《服务级别评审会议纪要》