

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= $(\text{按时提交的服务报告数量} / \text{应提交的服务报告总数}) \times 100\%$

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