

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 运维服务质量管理报告

文件编号： XDYJ-04-17

编制部门： 质量效能部 编制时间： 2025.11.28

版 本： V1.0 编制时间： 2025.11.28

批 准 人： 孙玥 审批时间： 2025.11.28

## 修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025.11.28	V1.0	新建	孙玥

---

## 目录

北京新都远景网络技术有限公司 .....	1
运维服务质量管理报告 .....	1
1. 概述 .....	4
2. 运维服务质量结果分析 .....	4
2.1. 客户满意度 .....	4
2.2. SLA达成率 .....	4
2.3. 内审 .....	5
2.4. 管理评审 .....	5
2.5. 问题与改进 .....	5

## 1. 概述

为持续提升运维服务质量，根据《运维服务质量管理制度》及年度运维服务质量管理计划的要求，本公司对2025年1月至11月期间的运维服务质量度量数据与质量目标达成情况进行了系统梳理与分析。本报告旨在全面总结本阶段质量管理工作成效，识别存在的问题，并为下一阶段制定质量保证与改进计划提供明确的数据支持和决策依据。

## 2. 运维服务质量结果分析

本阶段运维服务质量目标主要围绕服务级别协议（SLA）达成率与客户满意度两大核心指标展开。2025年1月至11月，公司设定的质量目标为：客户满意度不低于90%，按季度考核，SLA达成率不低于95%，按季度考核。

### 2.1. 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。

但是在运维管理方面，客户满意度较低。需要加强运维工程师专业技能培训，包括应急基础知识培训、专业知识技能培训等。

### 2.2. SLA达成率

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。

## 2.3. 内审

质量效能部于2025年11月10日制定了内审计划。11月15-16编制了内审检查表并进行了两天内审工作，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。经过跟踪，不符合项已经整改。

## 2.4. 管理评审

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，全面的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。

## 2.5. 问题与改进

运维管理部人员对ITSS相关标准的理解不够深刻，可能导致部分潜在问题，给体系的运行造成一定的制约和影响。

部分质量管理专员缺少信息系统运维服务业务的专业知识，对业务的认识和理解不够，给运维项目的质量管理带来一定的困难。

运维管理部在进行项目策划时，缺少对运维项目风险的识别、分析、评估等策划。

针对存在的问题，下一阶段公司计划通过采取以下方式进行改进：

1. 通过外聘讲师、参加外训、内部知识竞赛、内部讨论会等的培训方式，使质量管理人员对 ITSS 相关标准有更深刻的理解和认识，以便更好的指导质量工作。
2. 邀请公司运维管理部相关运维工程师，对质量管理专员进行运维业务的培训、质量管理专员也应深入到运维项目实施中，一方面了解具体业务的处理，一方面可以学习运维相关业务知识。
3. 将运维项目质量风险策划做为质量管理的重点之一，并纳入质量管理专员绩效考核。