

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务能力管理指标体系

文件编号： XDYJ-03-03

编制部门： 质量效能部 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

运维服务能力管理指标体系 1

运维服务能力指标体系

名称	KPI	计算公式/方法	频度	目标值	责任部门
人员管理	人员储备完成率	(实际人数/计划储备人数) *100%	月度	≥95%	人力资源部
	培训课程达成率	(累计培训课程数/计划培训课程数) *100%	季度	≥95%	人力资源部
	人员招聘完成率	(实际到岗人数/计划招聘人数) *100%	季度	≥95%	人力资源部
	绩效考核合格率	(考核合格人数/考核总人数) *100%	月度	≥95%	人力资源部
	技能评定合格率	(技能评定合格人数/技能评定总人数)*100%	季度	≥95%	人力资源部
技术管理	研发资金投入率	(实际投入资金/计划投入资金) *100%	年度	≥90%	研发部
资源管理	工具	工具自评估次数	数量, 运维工具自评估报告数量	年度	≥1次
	服务台	一线问题解决率	一线服务台直接关闭的工单数/考核期内服务台接收到的总工单数×100%	月度	≥90%
	备件库	关键备件可用率	(1-考核期内关键备件缺货次数 / 考核期内关键备件总需求次数)*100%	季度	≥95%
	服务知识	服务知识利用率	(引用知识库解决的工单数/考核期内工单总数) *100%	月度	≥50%
		服务知识新增条目	数量, 每季度新录入的服务知识	季度	30条
	最终软件库	软件版本一致率	(生产环境中与最终软件库版本一致的组件数/发布版本总数) *100%	年度	≥95%
	服务数据	服务数据准确率	(1 - 考核期内发现的数据错误记录数 / 抽样检查的总数据记录数) * 100%	季度	≥98%
过程管理	过程框架	自评估次数	数量, 每年对过程框架进行分析的次数	年度	≥1
	服务级别	SLA达成率	(满足服务级别的事件数/事件总数)*100%	季度	≥95%
	服务报告	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)×100%	季度	≥95%
	事件	事件响应及时率	(规定时间内响应的事件数/事件总数)×100%	月度	≥95%
		事件按时解决率	规定时间内成功解决的事件数/事件总数×100%	月度	≥90%
	问题	问题解决率	实际解决的问题数/问题总数×100 %	季度	≥95%
	变更	变更成功率	(变次成功次数/变更总次数) ×100%	季度	≥95%
	发布	发布成功率	(发布成功次数/发布总次数) ×100%	季度	≥95%
	配置	配置准确率	(准确配置次数/配置总次数) ×100%	季度	≥99%
	可用性和连续性	关键服务可用率	(服务约定运行时间-服务不可用时间)/服务约定运行时间×100%	月度	≥99%
		服务中断事件数量	统计期内导致服务不可用的事件发生次数	月度	≤1次
	容量	容量事件次数	因容量不足导致的服务事件数量	季度	≤1次
	信息安全	信息泄露次数	客户信息泄露的事件次数	年度	≤2次
交付	交付	交付及时率	及时交付数量/总交付数量*100%	季度	≥95%
应急	应急	应急演练次数	数量, 应急演练报告数量	年度	≥1次
质量	客户满意度	总体满意度	$\Sigma (\text{样本数} * \text{对应分值} * \text{权重}) / (\text{样本总数} * 100) * 100\%$	季度	≥90%
	内审	内审次数	数量, 内审报告数量	年度	≥1次
	管评	管评次数	数量, 管评报告数量	年度	≥1次