

北京新都远景网络技术有限公司

安徽益联-丰盈云人力资源服务业财  
一体化管理系统-过程量化指标

文件编号: XDYJ-06-12

编制部门: 运维管理部 编制时间: 2025.02.22

版 本: V1.0 编制时间: 2025.02.22

批 准 人: 孙玥 审批时间: 2025.02.22

## 修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025.02.22	V1.0	新建	孙玥

---

## 目录

北京新都远景网络技术有限公司 ..... 1

安徽益联-丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统-过程量化指标 ..... 1

## 安徽益联-丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统-过程量化指标

编号	指标类别	指标度量项	指标方式	频次	目标值
1.	过程框架设计	自评估次数	数量, 每年对过程框架进行分析的次数	年度	≥1
2.	服务级别管理	SLA达成率	(满足服务级别的事件数/事件总数)*100%	季度	95%
3.	服务报告管理	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%
4.	事件管理	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%
5.	问题管理	问题解决率	实际解决的问题数/问题总数×100 %	季度	≥95%
6.	变更管理	变更成功率	(变次成功次数/变更总次数)×100%	季度	≥95%
7.	发布管理	发布成功率	(发布成功次数/发布总次数)×100%	季度	≥95%
8.	配置管理	配置准确率	(准确配置次数/配置总次数)×100%	季度	≥99%
9.	服务可用性和连续性管理	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
10.	容量管理	容量事件次数	因容量不足导致的服务事件数量	季度	≤1次
11.	信息安全管理	信息泄露次数	客户信息泄露的事件次数	年度	≤2次