

北京新都远景网络技术有限公司

# 丰盈云人力资源服务业财一体化管理 系统技术服务项目-总结报告

文件编号: XDYJ-09-05

编制部门: 运维管理部 编制时间: 2025.11.30

版 本: V 1 . 0 编制时间: 2025.11.30

批 准 人: 孙玥 审批时间: 2025.11.20

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 11. 30	V1.0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 ..... 1

1. 项目概述 ..... 4

2. 服务目标达成情况总览 ..... 4

3. 年度核心服务交付总结 ..... 4

    3.1. 日常运维与主动服务 ..... 4

    3.2. 系统健康与风险防控 ..... 5

    3.3. 管理赋能与资产保障 ..... 5

4. 服务管理体系运行成效 ..... 5

5. 持续改进与服务增值 ..... 6

6. 总结 ..... 6

## 1. 项目概述

本报告旨在对“丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目”（服务期限：2024年12月28日至2025年11月30日）的整体执行情况、服务成果与价值进行最终总结与回顾。

在近一年的服务周期内，北京新都远景网络技术有限公司（以下简称“我方”）严格履行与安徽益联科技有限公司（以下简称“贵方”）签订的《技术服务合同》，并依据双方确认的《项目交付方案》，组建专业、稳定的驻场服务团队，建立起标准化、流程化的服务交付与质量管理体系。通过全方位的主动运维与快速响应的技术支持，有效保障了丰盈云业财一体化管理系统及相关基础设施的持续稳定、高效与安全运行，圆满完成了各项合同约定的服务目标，实现了对贵方核心业务运营的坚实支撑。

## 2. 服务目标达成情况总览

对标项目初期确立的核心服务承诺，本服务年度关键目标达成情况如下表所示：

服务目标	本年度达成情况概述
“三包”承诺（包运行、包维护、包管理）	系统全年运行平稳，未发生因我方运维责任导致的计划外系统性服务中断。所有既定维护任务与应急故障处理均圆满完成，服务管理体系运作有效、可靠。
高可用性保障（及时、准确、稳定）	所有服务请求与故障申告均得到及时响应与有效处理。通过7x24小时监控与主动巡检，系统核心业务可用性得到充分保障，运行稳定性符合预期。
硬件完好性（保完好、不中断）	服务范围内在保设备均维持良好工作状态。对发生的硬件故障，均通过现场备件库或应急渠道在规定时限内完成更换，未造成业务长期中断。
信息安全（保密、不泄密）	全体服务人员严格遵守保密协议，运维操作规范、全程留痕。服务期间未发生任何信息泄露或安全违规事件。

## 3. 年度核心服务交付总结

### 3.1. 日常运维与主动服务

服务台与事件管理：依托运维管理平台，提供了统一、高效的服务接入与事件处理通道。全年累计处理并闭环各类服务请求与故障数百起，所有事件均严格遵循分级响应机制（SLA）在规定时限内解决，一、二级重大故障平均恢复时间优于约定要求。

变更与发布支持：顺利支持并完成了所有由贵方授权的网络调整、系统配置变更等流程化操作，确保变更过程风险受控、结果可追溯。

### 3.2. 系统健康与风险防控

预防性维护体系：高标准执行了周期性、多层级的巡检计划，全年累计完成周巡检50次、月巡检11次、季度深度巡检3次，并针对多次重大业务活动进行了专项保障与值守。通过主动的监控分析与定期的设备除尘等维护，有效预防了潜在风险。

风险识别与处置：在例行巡检中主动发现并报告了如负载均衡设备单电源运行等潜在隐患，及时提供处理建议，体现了“预防为主”的服务原则。

### 3.3. 管理赋能与资产保障

资产管理：完成了服务范围内IT资产的初始化普查与动态维护，资产信息准确、账实相符，为精细化管理与决策提供了可靠数据基础。

数据安全：严格执行数据备份策略，定期验证备份有效性，确保了业务数据的可靠性与可恢复性。

知识赋能：持续建设和运营项目知识库，系统化地沉淀了典型故障解决方案、操作手册等关键知识，促进了团队经验共享与服务能力的持续提升。

## 4. 服务管理体系运行成效

本项目成功实践了《交付方案》中设计的标准化服务管理体系：

组织与人员：由1名现场项目经理和8名运维工程师组成的驻场团队结构稳定、职责清晰、协作高效。A/B岗与应急轮值机制保障了服务的连续性。

流程与平台：通过线上化运维管理平台，实现了事件、问题、变更等核心服务流程的标准化运作与全程可视化，确保了服务过程可追溯、可度量。

质量与监督：服务质量持续接受公司质量效能部的独立监督。全年核心服务级别协议（SLA）达成率为100%，年度客户满意度调研结果达到优秀水平。

## 5. 持续改进与服务增值

本年度，在保障系统稳定的基础上，我们致力于推动服务的持续改进与价值延伸：

- 完成既定改进计划：优化了监控告警策略，开展了知识共享宣导，丰富了服务报告内容，主动服务能力得到增强。
- 应急能力锤炼：组织了应急预案演练，有效提升了团队对突发事件的协同处置能力。
- 前瞻性建议：结合年度性能数据分析，向贵方提交了系统性能与架构的优化建议，为未来系统演进提供了有价值的参考。

## 6. 总结

截止2025年11月30日，丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目已圆满收官。回首整个服务周期，在贵方领导与项目团队的高度信任、大力支持和紧密协作下，我们共同确保了系统的平稳高效运行，全面达成了各项服务目标。

此次成功的合作，不仅是对我方服务能力与专业精神的肯定，也为我们未来提供更优质的服务积累了宝贵经验。我们已为项目所有文档、资产及知识的顺利交接做好充分准备，确保收尾工作平稳有序。

谨此，对贵方在过去一年中给予的信任与合作表示最诚挚的感谢！我们期待未来能有更多机会，继续为安徽益联科技有限公司的业务发展提供坚实、卓越的技术服务支撑。