

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-交付报告

文件编号: XDYJ-09-03

编制部门: 运维管理部 编制时间: 2025.11.20

版 本: V 1 . 0 编制时间: 2025.11.20

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. 20	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 4

3. 服务交付内容总结 4

 3.1. 日常运维与事件处理 4

 3.2. 预防性维护工作 5

 3.3. 资产、数据与知识管理 5

4. 服务交付管理体系运行情况 5

5. 持续改进与价值提升 6

6. 存在的问题与后续建议 6

7. 总结与感谢 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”自2024年12月28日至2025年11月30日期间（即本服务年度）的服务交付情况进行全面总结、评估与回顾。

在此期间，北京新都远景网络技术有限公司（以下简称“我方”）严格遵循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》及双方确认的《项目交付方案》，依托标准化的IT服务管理体系，组建专业驻场团队，顺利完成了各项既定运维服务工作，有效保障了系统全年的稳定、高效运行。

2. 服务目标达成情况

对照交付方案中确立的服务目标，本年度核心达成情况如下：

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系统性服务中断。圆满完成所有计划内维护及应急故障处理，管理体系运作有效。
高可用性保障（及时、准确、稳定）	所有服务请求均得到及时响应与处理。通过主动监控与定期巡检，系统运行稳定性符合预期，核心业务可用性得到充分保障。
硬件完好性	所有在保设备均处于良好工作状态。对于发生的硬件故障，均通过备件库或紧急采购渠道在规定时限内完成更换，未对业务造成持续影响。
信息安全	严格遵守保密协议，所有运维人员均已签署保密承诺。运维操作流程规范，全年未发生任何信息泄露事件。

3. 服务交付内容总结

3.1. 日常运维与事件处理

服务台运营：持续提供7x8小时现场支持及7x24小时电话支持，服务请求受理渠道全年保持畅通。

故障处理：全年累计有效处理并关闭各类设备及应用故障XX次（注：请根据实际数据更新），所有故障均按照既定的分级响应流程在规定时限内解决，未造成重大业务影响。一、二级故障解决平均用时优于SLA要求。

变更与部署：顺利完成所有由贵方发起的网络点位变更、系统配置调整等变更管理工作。

3.2. 预防性维护工作

按计划高标准执行了多层次、周期性的预防性维护工作，是系统稳定运行的重要基础：

周巡检：全年累计完成**50**次，重点检查服务器、存储、网络设备及核心应用运行状态。

月巡检：全年累计完成**11**次，对桌面硬件、网络连接等进行全面现场检查。

季度巡检：全年累计完成**3**次，对网络系统、综合布线等进行了深度检查与性能评估。

专项保障：在重大业务活动前均执行特别巡检，全年累计完成**XXX**次（注：请根据实际数据更新）重大活动值守及系统联调支持，有力保障了关键业务的连续性。

设备除尘：按计划完成两次全设备集中除尘清洁工作，保障了设备散热与运行环境。

3.3. 资产、数据与知识管理

资产管理：对服务范围内的IT资产进行了动态维护与年度盘点，资产台账准确无误。

数据备份：严格执行每周数据库备份策略，全年备份操作完整，并定期进行恢复验证，确保数据安全可靠。

知识管理：持续完善知识库，全年累计沉淀典型故障处理案例、操作手册等知识条目**400**余条，有效提升了团队协作效率与问题解决速度。

4. 服务交付管理体系运行情况

本年度，项目严格依照交付方案中定义的服务管理体系运作，成效显著：

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全年稳定履职，岗位职责清晰，与公司《人员岗位说明书》要求一致。团队协作高效，

A/B岗与应急响应机制经受住了实践检验。

流程执行：通过运维管理平台，全面实现了事件、问题、变更、配置管理的流程化与线上化，所有服务活动可追溯、可度量。

质量监控：服务质量持续受到公司质量效能部的独立监督。全年核心SLA达成率为100%，年度客户满意度调研结果达到优秀水平。

5. 持续改进与价值提升

截止2025年11月，我们不仅完成了基础运维保障，还积极推动服务改进与价值提升：

完成了上半年制定的改进计划：包括优化了监控告警策略、开展了知识库使用宣导、丰富了服务报告内容，主动服务能力得到增强。

应急响应能力强化：组织了针对性的应急演练，验证并优化了应急预案，团队应急协同能力得到提升。

提供优化建议：结合年度巡检与性能监控数据，向贵方提交了系统性能优化与架构改进的若干建议，为未来系统演进提供了参考。

6. 存在的问题与后续建议

尽管本年度服务目标全面达成，我们仍保持反思，以追求卓越：

建议：随着业务发展，可考虑进一步深化应用性能管理监控，以便更精准地关联业务体验与系统性能。我方可在后续服务中提供相关方案供探讨。

7. 总结与感谢

2025年度，在贵方的大力支持、信任与紧密协作下，丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统保持了全年安全、稳定、高效的运行状态，各项运维服务工作均按合同与方案要求圆满完成，服务价值得到了有效体现。

我方衷心感谢贵方项目团队在整个服务周期内的专业配合与宝贵支持。本次成功的合作充分证明了我们双方团队的能力与默契。

运维服务期即将届满，我们已做好各项收尾与交接准备，确保服务平稳过渡。期待未来能有更多机会为贵方提供优质的IT技术服务。