

服务报告管理程序



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025-1-4

文档信息

文档名称编号	服务报告管理程序（HHLC-ITSS-FWBGGL）			
编制单位	青岛慧海联创信息技术有限公司			
文档版本	版本日期	版本说明	作者	审核
V1.0	2025-1-4	发布版本	宫海亭	张仲全

目录

1 概述	1
1.1 目的	1
1.2 范围	1
2 服务报告（总结）管理流程	1
2.1 角色及职责	1
2.2 分类	1
2.3 服务报告（总结）策略	1
2.4 服务报告（总结）管理	2
2.5 服务报告（总结）的内容	3
3 相关文件模板	4

1 概述

1.1 目的

本文件编写的目的是为了规范运维服务团队在服务能力体系运转过程中所产生的相关服务报告和服务总结。

1.2 范围

本文档适用于对运维服务能力体系各流程所产生的服务报告、服务总结的管理。

2 服务报告（总结）管理流程

2.1 角色及职责

角色	职责
报告提交人	<ul style="list-style-type: none">● 运维服务能力体系的所有报告，为服务级别管理流程提供参考● 管理运维服务能力体系的所有报告，为内部审核、管理评审提供参考● 确保各报告的撰写、审批、发布, 按照《服务报告管理程序》的要求去执行
审批人	<ul style="list-style-type: none">● 审批报告中出现的重大异常情况● 指导和监督 SLA 的履行情况

2.2 分类

对外服务报告：提交给客户，包含服务内容及服务级别达成率分析；现存问题及改进建议等。

对内服务总结：项目组内部总结，主要总结对客户提供的各项服务指标达成情况分析 & 改进建议。

2.3 服务报告（总结）策略

服务报告管理应该遵循如下策略：

- 应约定并记录用户对服务报告的要求。
- 服务报告中的指标应该是可测量的，并提供趋势信息。

- 服务报告应得到相关各方的认可，应确保报告的及时性、可靠性和准确性。
报告应采用通俗易懂的呈现方式，例如图表形式。
- 服务报告应清楚描述其目标、受众、数据来源等信息。

2.4 服务报告（总结）管理

名称	相关项	撰写人	审批人	归档方式	汇报对象	报告主要内容	目的
服务报告	针对该项目的 SLA 要求，所进行的例行操作、响应支持、优化改善、咨询评估的工作内容的统计和趋势分析。现存问题、改进意见及用户确认信息	项目经理	运维服务部门经理	公司归档	客户公司运维服务部经理	1、事件汇总分析 2、问题汇总分析 3、现存问题及改进意见	1、让用户了解运维工作的进展情况及 SLA 指标达成情况。 2、让用户了解运维服务现存问题及改进建议。 3、改进服务质量 4、提高客户满意度
服务总结	针对该项目的 SLA 要求，所进行的例行操作、响应支持、优化改善、咨询评估的工作内容的统计和趋势分析及用户确认信息	项目经理	运维服务部门经理	公司归档	公司运维服务部经理	1、事件汇总分析 2、问题汇总分析 3、现存问题及改进意见 4、总结运维服务在事件、问题、变更、配置、发布等方面是否符合体系规范要求。	维护和改进运维服务质量，统计和分析各流程的执行，监控能力，进行事件的统计，向公司运维服务部经理汇报运维项目组的工作量及下一步工作改进情况。

- 项目组应确保相应报告的撰写、审批、发布按照上表进行。
- 服务报告的管理应遵从服务能力体系文件及记录管理规范。
- 运维服务部经理定期管理 IT 运维服务能力体系的所有报告。
- 对报告中出现的重大异常情况，应及时通知并提交运维服务部经理。

2.5 服务报告（总结）的内容

运维服务能力体系各流程应产生供管理决策所需的服务报告，报告应得到相关各方的认可，应确保报告的及时性、可靠性和准确性。报告应采用通俗易懂的呈现方式，例如图表形式：

项目经理编写相应的服务报告，并由运维服务部负责人负责审批。为用户提供的服务报告，应包括如下信息：

- 针对服务级别目标（SLA）的绩效达成情况。
- 阶段（月/季/年）服务进展，如：处理事件、问题的数量。
- 阶段（月/季/年）重大事件处理过程与结果，如：重大事件变更与发布。
- 阶段（月/季/年）工作量特性，如：设备或人员的资源使用率情况。
- 客户满意度情况。
- 下周期的工作计划。
- 对上月未达成的绩效情况进行分析，提出整改措施。

项目经理按月（年）编写相应的服务总结，并由项目管理部门经理负责审批。服务总结针对该运维项目的各项指标达成情况进行分析总结，提出改进建议，旨在提升运维服务质量，向公司运维服务部经理汇报项目组的维护工作量及下一步工作改进情况，应包括如下信息：

- 针对服务级别目标（SLA）的绩效达成情况。
- 阶段（月/季/年）服务进展，如：处理事件、问题的数量。

- 阶段（月/季/年）重大事件处理过程与结果，如：重大事件变更与发布。
- 阶段（月/季/年）工作量特性，如：设备或人员的资源使用率情况。
- 客户满意度情况。
- 下周期的工作计划。

3 相关文件模板

- 《服务报告模板》
- 《服务总结模板》