2025年度

运维服务能力管理指标体系



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025年 1 月 4 日

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 2025年度运维服务能力管理指标体系（HHLC-ITSS-FWNLGL） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档密级 | 秘密 | | | |
| 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 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2025** **年运维服务能力管理指标体系** | | | | | | | |
| **名称** | | | **KPI** | **计算公式/方法** | **频度** | **责任部门** | **目标值** |
| 人员 | | | 人员储备完成率 | (实际储备人员的数量/计划储备人  员的数量)\*100% | 按季度 | 人力资源部 | 100% |
| 人员离职率 | (离职的人员数量/运维人员)\*100% | 按年 | 人力资源部 | ≤10% |
| 培训课程达成率 | （已培训次数/计划培训总次数）  \*100% | 按季度 | 人力资源部 | 100% |
| 人员招聘到岗率 | （实际到岗人数）/应到岗人数\*100% | 按季度 | 人力资源部 | ≥90% |
| 人员能力合格率 | （实际到岗人数）/应到岗人数\*100% | 按季度 | 人力资源部 | ≥90% |
| 绩效考核合格率 | （实际到岗人数）/应到岗人数\*100% | 按季度 | 人力资源部 | ≥90% |
| 技术 | | | 技术研发按时完成率 | （按时完成的里程碑/总里程碑数）  \*100% | 按年 | 研发中心 | ≥80% |
| 资源 | | | 工具 | 工具自评估次数 | 按季度 | 运维服务部 | ≥1次 |
| 库存备件数据准确率 | （备件信息准确的数量/备件总数）  \*100% | 按季度 | 备件库 | ≥99% |
| 备件可用率 | （领用备件完好数量/领用备件总  数）\*100% | 按季度 | 备件库 | ≥95% |
| 新增知识条目 | 统计知识库中新增知识条目 | 按季度 | 运维服务部 | ≥40 条 |
| 服务台录入事件的完整性 | 【1-（不完整事件数/总事件数）】  \*100% | 按季度 | 服务台 | ≥95% |
| 软件版本准确率 | 版本正确软件数/软件总数\*100% | 按季度 | 运维服务部 | ≥95% |
| 服务数据分析利用次数 | 对服务数据表开展评估的次数 | 按季度 | 运维服务部 | ≥1次 |
| 过程 | 服务级别 | | SLA 达成率 | （满足服务级别事件数/事件总数）  \*100% | 按季度 | 运维服务部 | ≥90% |
| 服务  报告 | | 服务报告交付及时率 | 服务报告按时提交的数量/服务报  告总数量 | 按月 | 运维服务部 | ≥90% |
| 事件 | | 事件解决率 | 成功解决事件数/派单总数 | 按月 | 运维服务部 | ≥92% |
| 事件平均解决时间 | 故障恢复时间-事件受理时间 | 按月 | 运维服务部 | ≤8 小时 |
| 事件回访的及时率 | 按时回访的事件数量/已回访的事  件总数 | 按季度 | 运维服务部 | ≥95% |
| 问题 | | 问题解决率 | （成功解决的问题数量/问题总数）  \*100% | 按季度 | 运维服务部 | ≥85% |
| 过程 | 配置 | | 配置准确率 | （配置准确数量/配置总数）\*100% | 按季度 | 运维服务部 | ≥95% |
| 变更 | | 变更成功率 | 1-(回退变更/变更总数)\*100% | 按季度 | 运维服务部 | ≥98% |
| 发布 | | 发布成功率 | (发布成功的数量/发布总数)\*100% | 按季度 | 运维服务部 | ≥98% |
| 信息  安全 | | 信息安全事件数量 | 我方人员造成信息安全事件的次数 | 按季度 | 运维服务部 | 0 次 |
| 容量 | | 容量事件次数 | 由于容量原因发生的事件数量 | 按季度 | 运维服务部 | ≤2次 |
| 过程框架 | | 过程框架评价次数 | 过程框架评价次数 | 按年度 | 运维服务部 | ≥2次 |
| 可用性  业务连续性 | | 业务可用性 | 可用时间/整体运行时间\*100% | 按季度 | 运维服务部 | ≥99% |
| 突发事件次数 | 由于突发事件导致故障的次数 | 按季度 | 运维服务部 | ≤2次 |
| 交付管理 | | | 交付文档合规性 | （符合规范的文档数量/归档文件总数量）\*100% | 按季度 | 运维服务部 | ≥95% |
| 应急响应 | | | 应急响应预案演练次数 | 应急响应预案演练的次数 | 按半年 | 运维服务部 | ≥1 次 |
| 应急预案培训次数 | 应急预案培训的次数 | 按半年 | 运维服务部 | ≥1 次 |
| 质量 | | 客户满意度 | 有效投诉次数 | 统计有效的客户投诉次数 | 按月 | 质量中心 | ≤1 次 |
| 客户满意度平均分 | 满意度调查表总得分/收回的调查  问卷总份数 | 按季度 | 质量中心 | ≥90 分 |
| 内部评审 | 内部评审 | 内部评审次数 | 按年 | 质量中心 | ≥1 次 |
| 管理评审 | 不符合项数量 | 在审核中发现的不符合项数量及分类 | 按年 | 质量中心 | ≤3项 |
| 不符合项占有率 | (不符合项数量/审核总数量)\*100 | 按年 | 质量中心 | ≤5% |
| 观察项 | 某些方面不够完善，有待继续改进。但又不严重影响体系健康运行 | 按年 | 质量中心 | ≤55 |