**2025** **年度运维服务能力管理总结报告**

**(第一季度)**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025 年 4 月 2 日

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 2025年运维服务能力管理总结报告(第一季度) | | | |
| 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 | 2025-4-2 | 发布版本 | 李琳 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[2025 年度运维服务能力管理总结报告 1](#_Toc15400)

[(第一季度) 1](#_Toc1445)

[1. 概述 4](#_Toc11662)

[2. 适用范围 4](#_Toc7077)

[3. 人员管理总结 4](#_Toc1823)

[3.1.人员储备实施情况（内部培养） 5](#_Toc11746)

[3.2.人员储备实施情况（招聘） 5](#_Toc7864)

[3.3.培训实施情况 6](#_Toc31433)

[3.4.绩效考核实施情况 6](#_Toc265)

[3.5.人力资源总结 6](#_Toc27739)

[4. 资源管理总结 7](#_Toc2015)

[4.1.运维工具 7](#_Toc21974)

[4.2.服务台建设 7](#_Toc8088)

[4.3.备品备件 7](#_Toc10195)

[4.4.知识库 8](#_Toc7506)

[4.5.最终软件库 8](#_Toc5683)

[4.6.服务数据 8](#_Toc21410)

[5. 技术研发成果总结 8](#_Toc18064)

[5.1. 《运维服务人员绩效考核系统》研发进度 8](#_Toc16839)

[5.2.研发成果应用情况及交付物 9](#_Toc4874)

[项目概要设计报告 10](#_Toc22971)

[6. 过程管理报告 10](#_Toc3240)

[6.1.服务级别管理 10](#_Toc31636)

[5.3.技术手册研发进度 10](#_Toc425)

[6.2.服务报告管理 11](#_Toc30985)

[6.3.事件管理 11](#_Toc12155)

[6.5.变更、发布管理 12](#_Toc18978)

[6.6.配置管理 12](#_Toc17705)

[6.7.信息安全管理 12](#_Toc9300)

[6.8.过程框架设计 12](#_Toc17025)

[6.9.容量管理 12](#_Toc28574)

[6.10.服务可用性和连续性 13](#_Toc24909)

[6.11.过程管理 KPI 统计 13](#_Toc12637)

[7. 交付管理 13](#_Toc24902)

[8. 应急响应 13](#_Toc753)

[9. 质量管理 14](#_Toc5292)

[9.1.内审 14](#_Toc6769)

[9.2.管理评审 14](#_Toc15026)

[10. 总结与改进 14](#_Toc24051)

**1. 概述**

本报告对 2025 年第一季度的运维服务能力计划的达成情况进行总结，主要总结内容包括但不限于以下：

 运维业务发展情况总结；

 服务目录建设情况总结；

 运维服务能力的策划、实施、检查、改进工作总结；

 人员管理总结；

 资源管理总结；

 技术管理总结；

 过程管理总结；

 交付和应急总结；

 服务能力管理指标的达成情况；

总结目的如下：

 反映当前运维服务管理现状

 发现当前运维服务体系运行过程的经验、差距，为公司运维服务体系的持续改进提供指南

**2. 适用范围**

本程序适用于公司级运维服务能力管理，涵盖所有运维服务项目的运维能力建设工作。

**3. 人员管理总结**

结合 2025年公司人力资源工作计划，根据 2025 年度工作实际开展情况，现对2025 年 第一季度公司人力资源工作做以下总结。

3.1.**人员储备实施情况（内部培养）**

根据公司储备计划，全年预计储备2人,截止到 2025年 3 月 31 日，共储备（内部培养方式）相关人才 1 名，具体储备情况如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **储备部门** | **岗位名称** | **储备人数** | **已储备人数** | **截止3月份完成情况** |
| 运维服务部 | 运维服务部经理 | 2 | 1 | 1 |

3.2.**人员储备实施情况（招聘）**

2025 年度公司的招聘渠道主要以网络招聘平台为主。（智联招聘、前程无忧、猎聘网）、校园招聘平台为辅开展人才招聘工作。

通过几家网络招平台，截至 3 月底招聘到岗的职位包括运维实施工程师、安全检测工程师、客服等，全年计划招聘 6 人，现已招聘 2 人，招聘人才明细如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门** | **岗位名称** | **招聘**  **需求** | **截至 3 月完成**  **招聘人数** |
| 1 | 运维服务部 | 运维实施工程师 | 3 | 1 |
| 2 | 运维服务部 | 网络工程师 | 1 | 0 |
| 3 | 运维服务部 | 数据库工程师 | 1 | 1 |
| 4 | 运维服务部 | 软件运维工程师 | 1 | 0 |
|  | **合计** |  | 6 | 2 |

3.3.**培训实施情况**

根据 2025培训计划，截至 3 月份共进行 15 次培训，统计第一季度的培训课程 达成率为 100%。培训方式包括面授和远程，课程种类包括通用类培训、技术类培训、流程规范类培训等。

2025 年截至目前为止的培训工作与往年相比，无论是在培训课程还是培训质量上都有了一定的提升。在培训工作中，人力资源部总结了以往的培训经验，对培训内容进行优化调整，并且积极探索新的培训模式。

3.4.**绩效考核实施情况**

人力资源部本着规范管理，加强管控，提高工作效率的目的，针对我公司具体状况，将原有的《月度考评管理办法》、《绩效考评管理办法》，进行了修订、完善和补充，新制度更细化了绩效考核等级表，使我公司的绩效考核管理更加规范化。

月度绩效考核按计划每月完成，并汇总全员月度绩效考核结果。

3.5.**人力资源总结**

2025 年截至目前，人力资源部全力配合公司战略部署，按照制定的各项计划积极的开展本部门工作，包括人才储备、招聘计划、培训计划等，基本完成年初制定的各项工作目标。

1. 加强系统化、结构化意识。完善修订了绩效考核相关制度，把每一个环节做“细 ”做“精 ”，充分发挥每一位员工的优势，提高业务水平。

2. 增强与用人部门及员工的沟通工作，完善部门的服务质量。

3. 织织部门员工深入学习人力资源相关专业知识，增强分析问题解决问题的能力，使之更加专业。

**4. 资源管理总结**

4.1.运维工具

3360安全云数字化协作平台主要应用于运维服务部，实现工单状态查看、跟踪、解决、回访、等问题的统一管理，同时为运维人员的运维服务工作提供工具支撑。帮助我公司完善了运维服务流程。

1 月份公司组织并完成了对运维工具的使用专项培训。

4.2.**服务台建设**

对于服务台的管理，根据实际工作情况，组织对现有服务台的规范、管理流程进行梳理，进行优化讨论。优化服务台人员操作规范，并按计划对服务台人员进行岗位专业培训。具体情况实施情况如下：于年初完成了服务台管理制度的完善、优化、发布，并制定了针对服务台的绩效考核指标；对服务台人员计划于 4 月份进行“服务台人员操作流程 ”的培训。

4.3.**备品备件**

通过有效记录备件出入库情况，实现设备故障统计、趋势分析，为提升运维服务能力，高效达成 SLA 服务要求提供趋势分析数据。具体实施情况如下：完成了对备件库管理制度的完善、优化、发布，包括库存管理和领用管理的流程。进行备件

库盘点，目前一季度的库存备件数据准确率均为 99%；完成供应商评估工作，输出合格供应商清单。统计一季度的备件可用率为 96%，暂无出现备件不能使用的情况。

4.4.知识库

指派了多级的知识管理角色对知识进行了全方位的识别、分类、收集。优化了相关人员职责及其权限分配与提供。严格按照《知识库管理制度》执行完成相关工作，并确定各部门相关人员职责。已为知识库使用及管理人员重新划分权限，对知识库按要求进行分类。其原有知识按新分类梳理工作正在执行中，目前实施良好。于 3 月份按计划完成了“运维服务知识库 ”的培训，培训效果达到预期，目前运维相关人员均可熟练按新分类目进行知识提交与使用。第一季度，已新增知识条目 56 条。

4.5.最终软件库

严格按照《最终软件库管理制度》执行完成相关工作，实施严格的入库管理，软件版本正确率达到90%，未能达到最终软件库指标要求，需要在下季度工作中重点关注。

4.6.服务数据

严格按照《服务数据管理制度》执行完成相关工作，第一季度对服务数据分析利用3次，满足要求。

**5. 技术研发成果总结**

研发小组根据批准的《360安全云数字协作平台-工单二次开发-需求规格书》，编制运维技术开发《立项报告》，研发中心织公司内相关专家进行了立项评审，经公司批准后实施。实际进度如下所示：

5.1. **《360安全云数字化协作平台二次开发》研发进度**

研发小组根据批准的《360安全云数字化协作平台二次开发技术研发规划书》，编制运维技术开发《立项报告》，研发中心织公司内相关专家进行了立项评审，经公司批准后实施。目前正处于研发阶段，实际进度如下所示：

5.2.**研发成果应用情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **任务阶段** | **时间节点** | **工作内容** | **研发进度** |
| 项目规划 | 2025年 1 月 | 1. 项目相关人员沟通，进行相关技术调研及预演；  2. 编写项目规划； | 已完成 |
| 需求分析 | 2025年 1 月 | 调研用户需求及相关行业产品，形成优化需求说明 | 已完成 |
| 项目筹备&总体设计 | 2025年 2 月 | 1. 组建小组；  2. 完成系统设计方案编制；  3. 规划评审，评审通过后进行立项； | 已完成 |
| 研发&测试 | 2025年 3 月-4月 | 完成系统开发和手册编写工作，主要包括：   1. 编写代码，功能开发 2. 操作手册完善 3. 常见问题解决手册编写 4. 数据结构设计 5. 数据库巡检手册编写 | 进行中 |
| 上线试运行 | 5月 | 测试通过后的项目部署 | 未开始 |
| BUG修复 | 6月 | 运维服务部试运行，对发现的bug进行修复 | 未开始 |
| 功能完善 | 7月 | 依据运维服务部的改进意见进行功能完善 | 未开始 |
| 回归测试&上线 | 8月 | 回归测试没问题后正式上线 | 未开始 |

5.3.**技术手册研发进度**

为了提高运维工程师在工作中发现问题以及解决问题的效率，缩短事件及问题的解决事件。根据公司运维业务的实际情况，本年度决定研发相关的技术手册。

目前技术手册完成情况如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **技术手册名称** | **研发进度** |
| 1 | 360安全云数字协作平台-工单二次开发-需求规格书 | 已完成 |

**6. 过程管理报告**

6.1.服务级别管理

6.1.服务级别管理

跟踪第一季度的 SLA 达成率显示为100%

6.2.**服务报告管理**

持续优化、改进服务报告管理过程。开展服务级别管理程序执行情况监控、回顾并对服务报告管理的执行情况进行持续改进。

服务报告经理在项目运行中对服务报告的提交进行了检查，发现存在不及时不规范的情况，及时进行调整并加强了宣贯。

按照项目情况，与在运行项目客户协商了建立定期或者不定期的沟通机制，修改了 SLA 模版。

跟踪 1 至 3 月份的服务报告提交率，全部达标。

6.3.**事件管理**

持续优化、改进服务事件管理过程。开展事件管理过程监控、客户满意度回访并对事件管理制度进行持续改进。

在事件管理流程中建立了必须的知识审核流程节点，指派了多级的知识审核人员对事件过程进行知识收集。制定了事件管理的 KPI 考核指标并进行跟踪，经考核，第一季度事件按时解决率和事件回放及时率，都达到100%。

6.4.**问题管理**

持续优化、改进服务问题管理过程。对于问题的分类、分级进行了明确的定义，规范问题来源渠道分类，明确问题责任和监督部门。

在问题管理程序中建立了必须的知识审核流程节点，指派了服务知识管理员对问题处理过程进行知识收集。

制定并跟踪问题管理的 KPI 考核指标，第一季度问题解决率达到100%

6.5.**变更、发布管理**

并持续优化、改进变更与发布管理过程。开展变更与发布过程监控、并对变更与发布管理过程开展持续改进。

确立了变更、发布的相关管理角色和职责，运维相关人员严格执行相应制度。

按季度跟踪变更与发布的成功率成功率均达标。

6.6.**配置管理**

持续优化、改进配置管理过程，开展优化、完善了配置管理数据库并对配置管理过程进行持续改进。在报告期间，进行了配置的审计和验证工作。其中第一季度配置数据的准确率达到 100%%。

6.7.**信息安全管理**

持续优化、改进信息安全管理过程。与客户协商，召开定期或者不定期的信息安全专项沟通会，听取和收集和更新客户以及法律法规对于信息安全的制度、要求；

计划于 4 月份组织相关人员进行“信息、数据安全常识及应对策略 ”的培训，做到针对所有项目进行风险评估；

目前未发生过信息安全事件。

**6.8.过程框架设计**

依据《过程框架设计方案》进行实施，计划在12月份进行评估

**6.9.容量管理**

依据《容量管理制度》开展工作，第一季度没有发生容量事件，达到运维管理计划要求。

**6.10.服务可用性和连续性**

依据《服务可用性管理制度》、《服务连续性管理制度》开展工作，保障了第一季度服务持续可用。

6.11.**过程管理** **KPI 统计**

请参考《2025第一季度运维服务能力管理指标达成情况》

**7. 交付管理**

严格执行交付，持续优化、改善运维交付相关的管理过程。针对目前的运维项目，按照规定时间编制了项目交付服务计划，并对该交付计划进行了评审，完成评审后，即对项目涉及的相关运维服务人员进行交付服务计划的培训。执行过程中，明确了项目运维交付过程中涉及的交付策划、交付实施、交付检查和交付改进等管理活动要求，并对运维交付物进行规范化、流程化的管理，提高运维交付工作的专业化水平，确保交付质量得到有效控制，以达成服务级别协议要求。统计第一季度两季度的交付文档合规性为100%，已达标。

。

**8. 应急响应**

运维服务部将应急响应服务规范贯彻执行，并持续改进运维服务过程中的应急响应管理。对应急预案进行了完善及整理，并宣贯到各个项目经理。所有运维工程师熟悉并严格执行应急响应规范，在岗及储备的运维负责人负责应急响应规范的监控和统计分析。公司计划在 4 月组织了应急响应培训，并在 2025 年 4 月组织一次应急演练，完整的验证应急响应预案中规定的应急响应操作流程、组织协同工作。

**9. 质量管理**

9.1.**内审**

计划于2025年7月底进行内审工作。

9.2.**管理评审**

计划于 2025年8月进行管评工作。

9.3.**客户满意度调查**

本年对客户满意度调查表发放及收集，质量中心于 2025 年 3 月整理和分析调查结果，对已统计的用户满意度调查问卷结果进行分析，客户满意度调查表发放 6份，收 6 份。整理分析结果如下：

对已统计的用户满意度调查问卷结果进行分析，2025 年截止运维服务业务总体的客户满意度平均分为 96 分（满意度调查表总得分/收回的调查问卷总份数），通过调查分数以及客户提出的改进意见，质量中心发现以下情况在之后的运维服务过程中有提高的空间。

经了解服务台人员在电话回访过程中用语不够规范导致服务台分数较低，由服务台负责人进行集体培训来提高服务台人员的用语规范性，从而提高用户的整体满意度。

与客户的沟通与汇报有不及时的现象，需要规范相关流程，增加客户满意度。

**10. 总结与改进**

2025 年第一季度运维服务工作虽然工作取得了一些成绩，但通过实施运维服务流程的分析，总结出建立的体系文件仍需完善，主要存在的问题是，部门岗位职责划分不够细，造成运维工作有交叉，工作边界不清晰，针对该问题在下半年明确制定文件的目的适用范围，准确地描述术语、专业用词的含义、分清职责，理顺工作关系，工作程序与活动、注明相关文件、标准或规范，以及附录。在编写、修改、完善体系文件时，应特别重视体系文件管理理念，并确保这些理念能够充分地融入各个文件中，以保证体系文件的有效的落实到实处。

最终软件库考核指标完成度较差，需要质量中心和研发中心在下季度加强跟踪，并协调人力资源部进行培训，研发中心人员应积极学习最终软件库管理制度，努力提高软件版本的正确率。

公司相关部门将不断修正完善运维服务能力管理体系及其各项监控指标，使之更加合理化，同时制定项目的应急响应机制；在管理体系的执行方面，加强宣贯，做到项目组所有成员全覆盖，将运维服务能力管理体系要求落实到日常工作中。另外，在实施过程中，出现过一些因对标准理解不够深刻或实际情况与标准偏差较大的困难，但通过公司上下一致的努力，将实施过程中的困难一一克服。希望将 ITSS 能力成熟度三级标准的要求深化落地，并提高企业自身运维服务管理能力。