**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 | 宫海亭 | 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

360安全云数字化协作平台全面集成了基于 ITSS 运维组织结构为核心的管理体系，具备功能包括：

服务台与事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、服务级别管理、报表统计与绩效管理、系统管理、日常管理、客户视图（用户视图）、服务级别管理、巡检管理，并提供灵活的流程和表单设计工具，可定制业务流程，提高服务团队的生产效率，改善最终用户的满意度。

可明确各管理流程的角色和职责，梳理业务过程，保证流程的快速交付；基于标准的流程、表单、绩效指标、可快速复制行业最佳实践；提供灵活高效的自定义管理平台，流程自定义，表单自定义，权限自定义，报表自定义；灵活定制的多种统计报表和量化考核指标为决策提供依据；电子邮件、短信等功能，让运维部门的 IT服务管理更加严谨而高效。

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99%，满足要求。

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进行2次评估，满足要求。

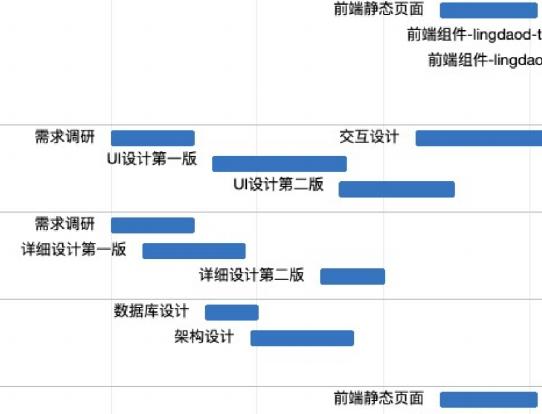
**5. 技术研发成果总结**

根据市场调研以及公司发展战略，2025 年度技术研发主要集中在两个方面，IT服务运维系统微信客户端《运维服务人员绩效考核系统》项目组成立后，明确了项目团队人员和人员的职责，明确研发目标，有项目经理对项目进行任务分解。研发规划执行具体情况跟踪如下：

5.1. **《运维服务人员绩效考核系统》研发进度**

研发小组根据批准的《2025 年度运维服务技术研发规划书》，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。实际进度如下所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **任务阶段** | **时间节点** | **工作内容** |
| 项目规划 | 2025 年 1 月 | 需求分析人员与相关业务人员共同对业务流程、管理方式进行分析 |
| 需求分析 | 2025年 1 月 | 进行资料的收集、整理。在完成了对有关数据信息的收集、归纳和分析整理后，确定了软件需求，对软件必须完成的功能进行了定义，在此基础上完成了数据定义，建立了数据字典 |
| 项目筹备&总体设计 | 2025 年 2 月 | 已经完成了对整个系统的概要设计和详细设计，对概念模型、存储模式、完整性控制、存取权限等进行了定义，对系统功能各模块进行了详细设计、定义了数据库总体结构、编码命名规范。 |
| 研发 | 2025 年 3 月  月-4月 | 2025 年 3 月开始，已经进入编码阶段，研发开始完成后端逻辑的开发工作，开始进入到前端和微信端的开发。系统集成测试及优化； |



5.2.**研发成果应用情况及交付物**

按照运维技术的研发计划，目前研发任务成了需求分析、概要设计工作，其中任务关键功能模块编码已经完成，正在进行集成测试。目前已完成的交付物如下所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 开发的研发成果交付物为产品化的软件产品，根据当前开发进度，已经提供如下文档：序 号 | 交付物 | 说明 |
| 1 | 《绩效考核需求规格说明书》 | 项目的需求规格说明书，以此文档为设计依据 |
| 2 | 《系统架构设计文档》 | 项目的整体架构设计，以此文档为系统依据 |
| 3 | 《数据库设计文档》 | 数据库表字段，以此文档为依据 |
| 4 | 《概要设计说明书》 | 项目概要设计报告 |
| 5 | 《详细设计说明书》 | 项目的详细设计说明书，以此文档为研发依据 |

**6. 过程管理报告**

6.1.服务级别管理

持续优化、改进服务级别管理过程。开展服务级别管理制度执行情况监控、回顾并对服务级别管理制度进行持续改进。

服务级别经理召集各部门经理、运维工程师召开 SLA 回顾会议 1 次，邀请了销售部代表参加，通过会议的评审，确定标准 SLA 模版。

持续改进建议：

销售部人员对 SLA 的签署具有非常大的影响力，建议增加与销售人员的沟通，召集销售人员不定期的举办 SLA 讨论会，持续改进 SLA 模版。

跟踪一季度的 SLA 达成率显示为98%。

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** | **完成日期** |
| 1 | PC 服务器操作作业指导 | 2025 年 1 月 7 日 |
| 2 | PC 服务器常规作业表 | 2025 年 1 月 11 日 |
| 3 | PC 服务器巡检表 | 2025 年 1 月 18 日 |
| 4 | 存储用户维护手册 | 2025 年 1 月 22 日 |
| 5 | 存储阵列巡检表 | 2025 年 1 月 25 日 |
| 6 | 存储阵列作业表 | 2025 年 2 月 22 日 |
| 7 | 数据库常规作业表 | 2025 年 2 月 22 日 |
| 8 | 数据库系统巡检表 | 2025 年 3 月 4 日 |
| 9 | 数据库作业指导书 | 2025 年 3 月 29 日 |
| 10 | 基础设施安全监测预警及评估系统巡检操作手册 | 待完成 |
| 11 | 基础设施安全监测预警及评估系统用户操作手册 | 待完成 |
| 12 | 基础设施安全监测预警及评估系统常见问题处理手册 | 待完成 |

目前各项研发的发现及解决问题方案等已投入使用。运维团队的工程师按业务系统操作手册、作业指导、问题解决方案进行日常运维工作，运维效率明显提高。新入职的运维服务工程师按技术手册操作，可以快速上岗，且误操作率降低，成果使用反馈良好。

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，事件解决率及事件按时解决时间均达成。

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，指派了知识审核人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，一季度问题解决率的考核指标，统计结果达成

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，任命了相应人员。

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 98%。

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《运维服务 KPI 指标及跟踪表》

**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。统计前两个季度的交付文档合规性，已达标。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 交付管理 | 交付文档合规性 | ≥95% | 按季度 | 运维服务部 | 96.0% | 100%% |

**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 8 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。

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。