**2025年** **1** **月-** 6 **月**

**运维服务质量管理报告**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025年 6 月 2 0 日

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 2025年 1 月- 6 月运维服务质量管理报告（HHLC-ITSS-ZLGLBG） | | | |
| 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 | 2025-6-20 | 发布版本 | 王予婷 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[2025年 1 月- 6 月 1](#_Toc9678)

[运维服务质量管理报告 1](#_Toc28993)

[文档信息 2](#_Toc15843)

[1. 目的 4](#_Toc19128)

[2. 适用范围 4](#_Toc3319)

[3. 引用文件 4](#_Toc2355)

[4. 术语与定义 4](#_Toc5127)

[5. 角色与职责 4](#_Toc23453)

[6. 质量培训 4](#_Toc22676)

[7. 内审 5](#_Toc692)

[8. 满意度调查 5](#_Toc3257)

[9. 用户投诉 5](#_Toc21295)

[10. 合同履约检查 5](#_Toc6446)

目的

依据我公司运维服务业务定位和能力，策划运行维护服务对象的服务内容和要求，特编制此报告。

适用范围

本手册适用于本公司参与运维服务业务的部门和人员

引用文件

1. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

2. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》

3. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第 2 部分:交付规范》

4. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第 3 部分:应急响应规范》

5. GB/T 29264-2012 《信息技术服务 分类与代码》

6. 国家有关法律、法规及行业标准

术语与定义

无

角色与职责

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 角色 | 职责 | 岗位（要以岗位职责说明书确定） |
| 程序起草人 | 负责报告的编写及完善 | 质量管理专员 |
| 程序审核人 | 负责审核 | 副总经理 |
| 审批人 | 负责审批 | 总经理 |

质量培训

1. 人力资源部、质量中心于 2025年 3月和6月对各相关部门组织了一次运维服务制度的培训。

内审

公司准备在 2025年 7 月进行 ITSS 体系的再评估工作，在 2025年 7 月 14 日至15日举行了一次外审前的内审活动，涉及公司运维相关各部门。具体不符合项如下：

知识库管理平台和知识库内容适宜性的评审记录未生成；不符合 7.6.6 知识库，要求运维服务部尽快整改完毕，并由质量中心验证，已经通过。

针对不符合项的改进意见如下：

运维服务部相关人员认真学习知识库管理制度，并按制度要求定期开展知识库管理平台和知识库内容适宜性评审，并由专人负责提醒其定期开展。

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 6 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。

2、客户投诉情况评审

做到了及时响应，及时反馈、及时处理，服务质量较好，取得了较好的客户满意度，在运维体系运行的推动下，服务质量提升幅度较大，因此暂无发生有效客户投诉。运维服务部要继续保持运维服务高质量，高效率的服务目标，不断优化工作。

用户投诉

本季度未接到用户投诉。

合同履约检查

计划在 2025年 12 月底进行。