**文件编号：ITSS-03-01-03**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

运维服务能力指标体系

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:孙文 | 编制时间:2025.01.08 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.01.08 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.01.08 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.01.08 | V1.0 | 新建文档 | 孙文 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc20679)

[运维服务能力指标体系 1](#_Toc19982)

[1. 运维服务能力指标体系 4](#_Toc12869)

运维服务能力指标体系

表 1-1运维服务能力体系表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **大类** | **指标类别** | **指标度量项** | **指标要求** | **计算公式** | **频率** | **责任部门** |
| 人员 | 人员 | 人员储备完成率 | ≥90% | 实际储备人数/计划储备人员总数\*100% | 每年 | 人力部 |
| 招聘人员及时到岗率 | ≥90% | 年度招聘运维人员及时到岗总人数/年度招聘运维总人数\*100% | 每年 | 人力部 |
| 人员能力合格率 | ≥95% | 人员能力合格人数/参与能力评价人员总数\*100% | 每季度 | 人力部 |
| 培训计划完成率 | ≥95% | 累计培训课程数/计划培训课数\*100% | 每月 | 人力部 |
| 绩效考核合格率 | ≥95% | 绩效考核合格人数/参与考核人员总数\*100% | 每季度 | 人力部 |
| 资源 | 工具 | 工具使用自评估次数 | ≥1次 | 工具的使用效果自评估次数 | 每年 | 运维部 |
| 服务台 | 投诉24小时内有效处理率 | 100% | 投诉后24小时内有效处理投诉数/投诉总数\*100% | 每月 | 运维部 |
| 成功回访事件覆盖率 | ≥60% | 成功回访事件数/事件总数\*100% | 每年 | 运维部 |
| 备件库 | 备件准确率 | ≥95% | 备件准确数量/备件总数量\*100% | 每年 | 运维部 |
| 服务知识 | 知识利用率 | ≥90% | 实际被应用的知识条目数量/知识总条目数量\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 最终软件库 | 软件库中软件的可用率 | ≥95% | 软件库中软件的可用数/软件库中软件总数\*100% | 每年 | 运维部 |
| 服务数据 | 服务数据的准确率 | ≥95% | 服务数据的准确数量/服务数据总数\*100% | 每年 | 运维部 |
| 技术 | 技术研发 | 技术研发成果达成率 | ≥90% | 技术研发成果达成数量/计划研发成果数量\*100% | 每年 | 研发部 |
| 技术管理 | 研发资金投入率 | ≥85% | 实际投入资金/计划投入资金\*100% | 每年 | 研发部 |
| 过程 | 过程框架设计 | 过程框架设计与服务需求的匹配率 | ≥85% | 过程框架设计与服务需求的匹配率 | 每季度 | 运维部 |
| 服务级别 | 服务级别达成率 | ≥95% | 达成SLA要求的项目数/项目总数\*100% | 每月 | 运维部 |
| SLA达成情况按时监控率 | ≥95% | 得到及时监控的项目数/项目总数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 未达成指标分析并制定改进措施比率 | 100% | 监控指标未达标时分析并制定改进措施次数/未达成指标数量\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 服务报告 | 服务报告按时交付率 | 100% | 服务报告按时交付数/服务报告总数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 服务报告审核率 | 100% | 服务发布前按程序审核数/服务报告总数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 事件管理 | 事件及时响应率 | ≥95% | 月度及时响应的事件/月度总事件\*100% | 每月 | 运维部 |
| 问题管理 | 三次同类事件分析率 | ≥90% | 发生三次同类事件时提供分析报告数/当季发生三次同类事件情况总数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 问题三个月内得到解决的比率 | ≥90% | 问题在三个月内得到解决的数量/发生问题总数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 配置管理 | 配置项更新时间达标率 | ≥90% | 配置项变更时在7日内更新记录的项目数/发生配置项变更的项目总数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 抽查配置管理数据库准确率 | ≥98% | 抽查的配置项记录与现场实际相符的项目数/抽查配置项的项目总数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 变更管理 | 变更成功率 | ≥95% | 变更成功的数量/变更总数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 紧急变更比率 | <10% | 紧急变更的数量/变更总数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 发布管理 | 发布实施成功率 | ≥95% | 发布实施成功总数/发布实施总数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 服务可用性和连续性管理 | 系统可用率 | ≥98% | 系统可用的数量/系统总数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 系统容量管理 | 由于容量原因发生的事件次数 | <3次 | 由于容量原因发生的事件次数 | 每季度 | 运维部 |
| 信息安全 | 客户信息泄露次数 | 0次 | 服务过程中不得发生客户信息泄露 | 每年 | 运维部 |
| 信息安全事件客户投诉 | 0次 | 服务过程中不得发生信息安全事件客户投诉 | 每年 | 运维部 |
| 交付 | 交付 | 交付及时率 | ≥95% | 及时交付数量/总交付数量\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 远程交付的确认率 | ≥97% | 远程交付确认数/远程交付数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 例行操作记录完整率 | ≥95% | 完整例行操作记录数/例行操作记录数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 应急 | 应急 | 应急预案的覆盖率 | ≥90% | 评审有效的应急预案数/已识别应急场景数\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 及时响应率 | 100% | 及时响应数量/总响应数量\*100% | 每季度 | 运维部 |
| 质量管理 | 服务质量 | 质量抽查合格率 | ≥96% | 合格的项数量/抽查的数量\*100% | 每月 | 质量部 |
| 客户投诉 | 有效投诉数量 | <3次 | 有效投诉数量 | 每季度 | 运维部 |
| 客户满意度 | 满意度 | ≥95.5分 | 满意度调查总分数/调查客户总数 | 每年 | 运维部 |
| 管理评审 | 管理评审次数 | 1次 | 统计管理评审报告记录文件的次数 | 每年 | 质量部 |
| 内部审核 | 内部审的次数 | ≥1次 | 统计内部审核报告记录文件的次数 | 每年 | 质量部 |