**文件编号：ITSS-03-02-02**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

运维服务能力管理报告

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:孙文 | 编制时间:2025.08.28 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.08.28 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.08.28 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.08.28 | 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](#_Toc2618)

[运维服务能力管理报告 1](#_Toc27458)

[1. 概述 5](#_Toc7791)

[2. 能力管理总结 5](#_Toc28744)

[2.1. 人员管理管理情况总结 5](#_Toc11794)

[2.1.1. 人员招聘管理情况总结 5](#_Toc14950)

[2.1.2. 人员储备管理情况总结 5](#_Toc25920)

[2.1.3. 人员备份管理情况总结 5](#_Toc21090)

[2.1.4. 人员培训管理情况总结 6](#_Toc27228)

[2.1.5. 人员绩效考核管理情况总结 6](#_Toc19193)

[2.1.6. 人员技能评价管理情况总结 6](#_Toc7028)

[2.1.7. 岗位结构管理情况总结 6](#_Toc20288)

[2.2. 资源管理情况总结 6](#_Toc3990)

[2.2.1. 运维工具管理情况总结 6](#_Toc6417)

[2.2.2. 服务台管理情况总结 7](#_Toc17434)

[2.2.3. 备件库管理情况总结 7](#_Toc14275)

[2.2.4. 服务知识管理情况总结 7](#_Toc23786)

[2.2.5. 最终软件库管理情况总结 8](#_Toc4545)

[2.2.6. 服务数据管理情况总结 8](#_Toc22600)

[2.3. 技术管理情况总结 8](#_Toc8126)

[2.3.1. 运维工具研发情况总结 8](#_Toc22959)

[2.3.2. 运维手册研发情况总结 9](#_Toc5776)

[2.3.3. 研发经费使用情况总结 10](#_Toc3258)

[2.3.4. 新技术使用情况总结 10](#_Toc7430)

[2.4. 过程管理情况总结 10](#_Toc26675)

[2.4.1. 过程框架设计管理情况总结 10](#_Toc21802)

[2.4.2. 服务级别管理情况总结 10](#_Toc6845)

[2.4.3. 服务报告管理情况总结 10](#_Toc31949)

[2.4.4. 事件管理情况总结 11](#_Toc30136)

[2.4.5. 问题管理情况总结 11](#_Toc18262)

[2.4.6. 变更管理情况总结 11](#_Toc4171)

[2.4.7. 发布管理情况总结 12](#_Toc25387)

[2.4.8. 配置管理情况总结 12](#_Toc27580)

[2.4.9. 服务可用性和连续性管理总结 12](#_Toc28456)

[2.4.10. 容量管理情况总结 12](#_Toc27512)

[2.4.11. 信息安全管理总结 13](#_Toc2302)

[2.5. 交付管理情况总结 13](#_Toc18046)

[2.6. 应急管理情况总结 13](#_Toc9080)

[2.7. 质量管理情况总结 14](#_Toc1293)

[2.7.1. 运维服务质量内部审核 14](#_Toc3060)

[2.7.2. 运维服务质量管理评审 14](#_Toc29885)

[2.7.3. 客户满意度调查及分析 14](#_Toc147)

[2.7.4. 服务能力改进 14](#_Toc3698)

[3. 附则 14](#_Toc1254)

概述

2025年，公司设定全年运维服务收入目标为510万元。截止目前运维业务持续快速发展，公司始终秉持以客户满意为核心的服务导向，通过加强人才队伍建设、持续提升服务水平、加大研发支持力度，不断优化最终软件库管理，并增强各团队服务能力，为客户提供更加优质高效的运维服务支持。截至2025年8月，运维业务实现收入400万元，完成全年目标的78.43%%，进度符合预期。

为规范运维服务流程、提升服务品质与客户满意度，公司于2025年1月正式建立符合ITSS（信息技术服务标准）要求的运维服务能力管理体系，并全面推行实施。为充分发挥ITSS体系效能，公司制定了系统的运维服务能力管理规划，在过去半年中对各项运维能力目标的达成情况持续跟踪监督，并依据ITSS标准开展了内部符合性评估。从阶段性运行结果及内部评估情况来看，公司基本达成了年初制定的运维服务能力建设目标，体系运行总体有效。

能力管理总结

人员管理管理情况总结

人员招聘管理情况总结

截止2025年8月，计划招聘软件运维工程师1人、研发工程师1人；2025年第一、二季度计划招聘软件运维工程师1人，实际完成招聘1人，新员工按时到岗率为100%，符合预期目标。

人员储备管理情况总结

计划于2025年6月底前完成2名后备人员储备，目前已全面落实2人储备任务，人员储备率超过90%，达到考核要求。

人员备份管理情况总结

2025年1月，公司在运维部经理、运维项目经理、软件运维工程师、研发项目经理等关键岗位全面推行AB岗备份机制，有效保障A岗员工因休假、请假等原因离岗时，其职责由具备相应业务能力的B岗员工承接，确保业务连续性与稳定性。

人员培训管理情况总结

自2025年初至今，按计划共组织开展ITSS相关培训25场，涵盖ITSS标准宣贯、政务企业管理软件研发与运维、数据仓库与数据挖掘工具、过程管理、质量管理、事件管理及运维工具应用等内容。参训人员包括服务台、运维实施工程师等岗位，累计达200余人次，培训计划完成率100%，整体培训效果良好，达到设定目标。

人员绩效考核管理情况总结

人力部依据公司绩效考核制度，每季度组织对各岗位人员实施考核。统计显示，公司员工绩效平均得分约93分，绩效考核合格率不低于95%，符合制度要求。

人员技能评价管理情况总结

人力部根据人员技能评价制度，每季度对公司各岗位人员开展技能评估。  
经汇总，当前员工技能评价平均得分约为91分，绩效等级评定为五级，人员能力合格率≥95%，能够有效支持服务目录实现与运维业务发展需要。

岗位结构管理情况总结

年初制定的组织架构与岗位设置计划已全面落地执行。

资源管理情况总结

运维工具管理情况总结

2025年建立运维服务能力管理体系制度，各项管理初步实现通过运维工具进行管理。

1. 加强了流程管理工具的改进工作：收集使用意见，对工具进行了部分改进，提高了工具的实用性；
2. 加强了自动化管理工具的应用 ：对主要的运维工程师加强了自动化管理工具的培训，提升了操作能力。
3. 2025年6月对运维工具进行了一次自评估，达到设定目标

服务台管理情况总结

服务台专员严格执行《服务台管理制度》，作为一线人员及时对客户疑问进行解答，极大的提高了客户满意度，经过满意度调查得知，截止2025年8月，客户满意度得分为97.4分，达到客户满意度指标要求的95.5分。

服务台专员及时、主动对事件进行回访，据统计，截止到8月成功回访事件覆盖率达到80%，并且没有客户投诉。

备件库管理情况总结

2025年，公司持续加强备件库的规范化管理，将其作为保障运维服务连续性与响应效率的重要基础。通过完善库存管理制度、推行定期盘点机制及强化流程执行，各季度备件库盘点准确率均保持在95%以上，达到既定质量目标，有效支持了一线运维工作的顺利开展。

服务知识管理情况总结

2025年重点加强了服务知识管理工作：

1. 补充内容，提升质量：组织各个项目组对知识库的信息架构进行梳理，提升结构的合理性，对于通用知识，组织进行集中录入，规范入库管理和知识审核；知识准确率第一季度达到96%，第二季度达到95%达到目标≥90%的要求。
2. 建立了《服务知识管理制度》，并使用万洲管理系统管理服务知识，加强对知识库的管理工作；
3. 增加了45 条知识，问题的解决办法也全部收录在知识库中，并对知识条目进行分类，以便员工查阅。

最终软件库管理情况总结

2025年重点加强了最终软件库管理工作：

1. 规范了入库审核，运维部制定《最终软件库管理制度》，明确功能测试、安全漏洞扫描、兼容性验证等必检项目，只有全部达标方可入库。运维部经理审核，对入库软件进行全流程把关，留存测试报告及审核记录，确保可追溯。
2. 软件库中软件的可用率达到了98%，达到最终软件库要求的95%。

服务数据管理情况总结

2025年重点加强了服务数据管理工作：

1. 规范采集源头：制定统一的《服务数据管理制度》，明确监控数据、故障记录、工单处理等各类数据的录入格式、必填字段。
2. 对运维服务人员开展了专项培训，结合实际案例讲解标准要求，考核合格后方可参与数据采集，从源头减少错误。截止2025年8月服务数据的准确率达到99%，满足指标要求。

技术管理情况总结

运维工具研发情况总结

表 2- 1 禅道项目管理系统升级进度

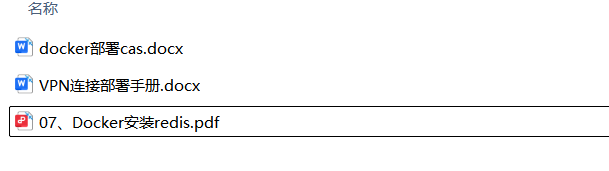
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务阶段 | 任务内容 | 计划时间 | 完成情况 |
|  | 项目规划 | 1. 项目相关人员沟通，进行相关技术调研及预演； 2. 编写项目规划 | 2025年1月 | 已完成 |
|  | 需求分析 | 1. 调研用户需求及相关行业产品，形成优化需求说明 | 2025年1月 | 已完成 |
|  | 项目筹划、设计 | 1. 组建小组； 2. 完成系统设计方案编制； 3. 规划评审，评审通过后进行立项； | 2025年2月 | 已完成 |
|  | 开发、测试 | 1. 完善新建用例功能，支持导入测试用例，用例支持选择用例类型 | 2025年3月 | 已完成 |
|  | 1. 完善执行用例功能，可将用例转为BUG | 2025年4月 | 已完成 |
|  | 1. 完善提交BUG模块，可批量导入BUG,同时支持导出BUG | 2025年5月 | 已完成 |
|  | 1. BUG导出功能支持导出字段人工选择， | 2025年6月 | 已完成 |
|  | 1. BUG报告面板查看 | 2025年7月 | 已完成 |
|  | 上线试运行 | 1. 测试完成后，首先在运维部试运行 | 2025年8月 | 已完成 |
|  | BUG修复功能完善 | 1. 修复使用过程中发现的BUG | 2025年9月 |  |
|  | 回归测试正式上线 | 1. BUG修复并验证后正式上线 | 2025年10月 |  |

截止2025年8月28日，研发部和运维部按时完成了工作计划，禅道项目管理系统升级进度正常。

运维手册研发情况总结

研发成果总结：禅道项目管理系统研发进度正常，研发手册3本，研发手册如图所示。

图 2-1 研发手册完成情况



研发经费使用情况总结

技术研发年度规划预算为27万元，到目前预算总体执行情况良好，实际使用研发资金23.2万元，鉴于后期是BUG修复阶段，总体费用降低，认为满足研发资金投入率≥85%的要求。无预算超支情况。

新技术使用情况总结

通过学习SpringAI和Java21的新特性，并在实际开发中应用。实现了Level-1/2事件自动处置率提升至85%，平均故障定位时间（MTTR）缩短62%。

过程管理情况总结

过程框架设计管理情况总结

截止2025年8月过程框架设计管理主要完成了以下工作：

1. 完成过程框架设计管理框架优化工作：根据调研结果，每季度对过程框架进行优化调整。所有项目过程框架设计与服务需求的匹配率均为≥85% 。

服务级别管理情况总结

截止2025年8月服务级别管理主要完成了以下工作：

1. 服务级别管理工作达标。所有项目的服务级别达成率均为100%。SLA达成情况按时监控率为100%，未达成指标分析并制定改进措施比率100%，运维服务目录通过会签审批；
2. 服务级别协议的监测工作：各个项目在运维工作中，对涉及影响服务级别指标的事件进行每个月的跟踪并记录；
3. 服务级别协议的量化工作：部分项目组的服务级别协议条款还存在着不容易量化的问题，促成甲方修改了部分服务级别协议，使服务级别协议的达成情况方便测量与记录。

服务报告管理情况总结

截止2025年8月，服务报告管理工作顺利完成，主要完成以下工作：

1. 服务报告管理工作全面达标，服务报告按时交付率与审核率均达到100%；
2. 进一步加强服务事件的统计与分析工作，针对各运维对象的事件与性能状况开展系统化统计，注重对数据的多维度分析和解读，并提出改进建议，摒弃简单罗列数据的流水账式记录方式；
3. 在当月服务报告中增设项目运行整体综述模块，对运维工作情况作出系统总结，重点归纳典型问题与风险，并对该月项目运行状态予以结论性评价。

事件管理情况总结

截止2025年8月，事件管理工作达成预期目标，具体完成情况如下：

1. 共处理事件53起，每月事件及时响应率≥95%，一线解决率≥15%，一次现场解决率≥80%。
2. 进一步加强事件记录的深度分析，开展多维度、结构化的事件数据分析工作，为运维决策和业务支持提供有效数据支撑。
3. 持续推进事件单分类模式优化，完善事件统计维度设计，提升事件数据统计的灵活性与分析粒度

问题管理情况总结

截止2025年8月，问题管理工作达成预期目标，具体完成情况如下：

1. 共处理问题16起，第一、二季度发生三次同类事件分析率≥90%，问题处理及时率达到100%。
2. 持续加强问题管理流程与事件管理、服务级别管理等流程的有效协同，通过机制化联动提升问题管理的整体价值与实效。
3. 积极推进问题管理流程优化，针对各项目组在问题流程执行中存在的差异与瓶颈开展持续改进，完善闭环管理机制。

变更管理情况总结

截止2025年8月，变更管理工作达成预期目标，具体完成情况如下：

1. 第一季度没有进行变更，第二季度共执行变更4次，其中配置变更2次，应用系统变更2次，变更成功率≥95%，紧急变更比率<10%。
2. 持续加强变更记录的完整性与规范性，重点强化对回退计划的质量监督与审核，确保各项变更均具备可行、可靠的恢复预案，有效规避因回退计划缺失或不足导致的运维风险。

发布管理情况总结

截止2025年8月发布管理工作达成预期目标，具体完成情况如下：

第一、二季度共实施4次软件版本升级发布，所有发布申请均通过审批并成功上线，发布实施成功率达100%，超过95%的指标体系要求，全面满足服务等级协议（SLA）相关标准。

配置管理情况总结

截止2025年8月，配置管理工作按计划推进并达成预期目标，具体完成情况如下：

1. 公司持续完善配置管理制度体系，相关要求全面落实执行。组织开展了配置数据专项审计，统计结果显示：各项目配置项更新时间达标率不低于90%，配置管理数据库抽查准确率达到98%以上，各项指标均符合既定要求。
2. 通过强化数据维护与审核机制，有效保障了配置库数据的准确性与可靠性，为运维服务提供坚实的数据基础。

服务可用性和连续性管理情况总结

截止2025年8月，服务可用性与连续性管理持续强化，主要工作成果如下：

系统监控体系进一步完善，系统可用率稳定在98%以上。平台故障反馈入口持续优化，确保用户能够快速、便捷地进行故障上报。7×24小时故障响应团队有效运转，保障了突发事件的及时响应与处置。

容量管理情况总结

截止2025年8月，系统容量管理持续开展精细化运营，主要工作情况如下：

持续对潜在容量风险进行监控与分析，完善事件预案及处置流程记录机制。按计划组织召开季度容量分析会议，总结阶段性经验并优化管理策略与流程。未发生因容量原因导致的事件。

信息安全管理总结

截止2025年8月，信息安全管理工作有效推进，主要完成以下工作：

1. 未发生客户信息泄露事件，未出现信息安全事故导致的客户投诉，各项指标符合运维服务能力管理要求；
2. 系统推进信息安全防护工具使用培训，强化项目组成员实操能力与风险防控水平，从源头防范因技能不足引发的安全隐患；组织开展最新安全法规及管理制度专项培训，全面提升全员安全意识和合规操作能力。

交付管理情况总结

截止2025年8月，公司持续推进服务交付管理制度的优化与实施工作。依据既定交付管理制度及SLA要求，结合客户需求分析，制定了相应的交付方案并严格按方案执行，确保各项交付记录按时完成。统计显示，交付及时率≥95%，远程交付确认率≥97%，例行操作记录完整率≥95%，各项指标均达到目标要求。

应急管理情况总结

截止2025年8月，公司持续完善应急响应管理体系，严格依据《组织级应急管理制度》及《运维服务能力管理计划》开展各项工作。有效落实应急响应机制，健全应急响应组织，优化应急预案内容，并针对各运维项目制定了相应的应急管理办法。组织完成专项应急演练，应急预案覆盖率和及时响应率均达到既定目标要求。

质量管理情况总结

运维服务质量内部审核情况总结

在2025年8月进行了一次内部审核，发现了一个不符合项，为一般不符合，已经由相关人员进行改正，质量部进行确认。

运维服务质量管理评审情况总结

于2025年8月20日进行管评工作。全面的总结了公司运维能力体系的运行情况，肯定了2025年质量管理体系运行的适宜性、有效性。通过这次管理评审，总结了经验，将更有力的推动公司持续发展。

客户满意度调查及分析情况总结

对已统计的用户满意度调查问卷结果进行分析，截至2025年8月运维服务业务总体的客户满意度平均分为97.4分，通过调查分数以及客户提出的改进意见，质量部发现运维服务过程中有提高的空间。

服务能力改进情况总结

针对内部审核发现的不符合项，有计划性的进行培训。针对客户提出的改进意见积极归纳总结。

附则

本报告最终解释权和修订权归质量部。