**文件编号：ITSS-03-02-03**

**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跟踪表

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

运维服务能力指标完成情况跟踪表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **大类** | **指标类别** | **指标度量项** | **指标要求** | **频率** | **统计时间** | | | | | | | |
| **2025年1月** | **2025年2月** | **2025年3月** | **2025年4月** | **2025年5月** | **2025年6月** | **2025年7月** | **2025年8月** |
| 人员 | 人员 | 人员储备完成率 | ≥90% | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 100% |
| 人员能力合格率 | ≥95% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 培训计划完成率 | ≥95% | 每月 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 招聘人员及时到岗率 | ≥90% | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 100% |
| 绩效考核合格率 | ≥95% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 资源 | 工具 | 工具使用自评估次数 | ≥1次 | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 1次 |
| 服务台 | 投诉24小时内有效处理率 | 100% | 每月 | 无投诉 | 无投诉 | 无投诉 | 无投诉 | 无投诉 | 无投诉 | 无投诉 | 无投诉 |
| 成功回访事件覆盖率 | ≥60% | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 80% |
| 备件库 | 备件准确率 | ≥95% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 服务知识 | 知识利用率 | ≥90% | 每季度 | - | - | 96% | - | - | 95% | - | - |
| 最终软件库 | 软件库中软件的可用率 | ≥95% | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 98% |
| 服务数据 | 服务数据的准确率 | ≥95% | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 99% |
| 技术 | 技术研发 | 技术研发成果达成率 | ≥90% | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 100% |
| 过程 | 过程框架设计 | 过程框架设计与服务需求的匹配率 | ≥85% | 每季度 | - | - | 96% | - | - | 95% | - | - |
| 服务级别 | 服务级别达成率 | ≥95% | 每月 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| SLA达成情况按时监控率 | ≥95% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 未达成指标分析并制定改进措施比率 | 100% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 服务报告 | 服务报告按时交付率 | 100% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 服务报告审核率 | 100% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 事件管理 | 事件及时响应率 | ≥95% | 每月 | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% | 99% | 100% | 97% |
| 问题管理 | 三次同类事件分析率 | ≥90% | 每季度 | - | - | 90% | - | - | 90% | - | - |
| 问题三个月内得到解决的比率 | ≥90% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 变更管理 | 变更成功率 | ≥95% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 紧急变更比率 | <10% | 每季度 | - | - | 5% | - | - | 5% | - | - |
| 发布管理 | 发布实施成功率 | ≥95% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 配置管理 | 配置项更新时间达标率 | ≥90% | 每季度 | - | - | 95% | - | - | 96% | - | - |
| 抽查配置管理数据库准确率 | ≥98% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 服务可用性和连续性管理 | 系统可用率 | ≥98% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 系统容量管理 | 由于容量原因发生的事件次数 | <3次 | 每季度 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 信息安全 | 客户信息泄露次数 | 0次 | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 信息安全事件客户投诉 | 0次 | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 交付 | 交付 | 交付及时率 | ≥95% | 每季度 | - | - | 98% | - | - | 98% | - | - |
| 远程交付的确认率 | ≥97% | 每季度 | - | - | 99% | - | - | 98% | - | - |
| 例行操作记录完整率 | ≥95% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 98% | - | - |
| 应急 | 应急 | 应急预案的覆盖率 | ≥90% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 98% | - | - |
| 及时响应率 | 100% | 每季度 | - | - | 100% | - | - | 100% | - | - |
| 质量 | 客户满意度 | 满意度 | ≥95.5分 | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 97.4分 |
| 管理评审 | 管理评审次数 | 1次 | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 1次 |
| 内部审核 | 内部审的次数 | ≥1次 | 每年 | - | - | - | - | - | - | - | 1次 |