

**文件编号：ITSS-06-01-03**

**版** **本：V1.0**

**北京星河千帆科技有限公司**

**过程量化指标**

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.01.15 | V1.0 | 新建文档 | 巩晓菡 | 罗荣辉 | 武太瑞 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |



局机关网络与信息化运维项目-信息资源运维

过程量化指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程名称** | **量化指标** | **目标值** | **测量方法** | **数据来源** |
| **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 % | 星河千帆运维服务管理平台事件模块、值班日志 |
|  | 一线解决率 | ≥15% | 服务台独立解决的事件/月度总事件 ×  100 % | 星河千帆运维服务管理平台事件模块、监控恢复记录 |



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 一次现场解决率 | ≥80% | 仅一次到现场即解决的事件的数量/需到现场解决的事件的数量 ×  100 % | 星河千帆运维服务管理平台事件模块 |
| **问题管理** | 发生三次同  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 % | 星河千帆运维服务管理平台问题模块、根因分析报告 |
|  | 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 % | 星河千帆运维服务管理平台问题模块、知识库关联记录 |
| **变更管理** | 变更成功率 | ≥95% | 变更成功的数量/变更总数× 100 % | 星河千帆运维服务管理平台变更模块、发布验证报告 |
|  | 紧急变更比率 | <10% | 紧急变更的数量/变更总数× 100 % | 星河千帆运维服务管理平台变更审批流记录 |
|  | 变更回退率 | ≤2% | （回退变更数 /总变更数） ×  100% | 星河千帆运维服务管理平台变更模块、发布回退记录 |



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 % | CMDB 系统、现场核查记录 |
|  | 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 % | CMDB 系统变更记录、发布报告 |
|  | 配置审计通过率 | ≥98% | （审计通过的配置项数 / 总审计配置项数） × 100%（每季度全量审计） | 配置审计报告、合规检查记录 |
| **服务可用性和连续性管理** | 信息资源可用性 | 核心数据库 / 业务系统≥99.9%、非核心系统≥  99.5% | （总时长 - 非计划中断时长）/总时长 × 100% | HertzBeat 监控系统、可用性报表 |
|  | 系统可用率 | ≥98% | 系统可用的数量/系统总数 ×  100 % | HertzBeat 监控系统、可用性报表 |



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 数据恢复成功率 | 100% | （成功恢复的数据量 / 总需恢复数据量） ×  100%（每月抽样验证） | 备份系统日志、恢复测试报告 |
| **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 | HertzBeat 监控系统 |
|  | 数据库性能达标率 | ≥95% | （性能达标的监测次数 / 总监  测次数） × 100% （每小时采集 1次） | HertzBeat 监控系统 |
|  | 容量预警准确率 | ≥90% | （预测偏差≤  10% 的预警次数/ 总预警次数） × 100% | 容量规划报告、实际增长数据对比 |
| **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 | 信息安全事件处置记录  客户投诉记录 |
|  | 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 | 信息安全事件处置记录  客户投诉记录 |



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 % | 报告存档记录、提交时间 |
|  | 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 % | 报告数据与 星河千帆运维服务管理平台 / HertzBeat 监控系统原始数据比对 |