**文件编号：ITSS-06-01-03**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

服务报告管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:毛彦超 | 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 | 毛彦超 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc26100)

[服务报告管理制度 1](#_Toc5543)

[1. 目的 4](#_Toc27305)

[2. 原则 4](#_Toc7423)

[2.1. 术语定义 4](#_Toc6359)

[3. 适用范围 5](#_Toc14326)

[4. 岗位职责 5](#_Toc282)

[4.1. 运维部 5](#_Toc22232)

[5. 服务报告管理流程 5](#_Toc5130)

[5.1. 过程描述 6](#_Toc27486)

[5.1.1. 识别报告要素 6](#_Toc6679)

[5.1.2. 收集与分析报告数据 6](#_Toc2946)

[5.1.3. 编写服务报告 7](#_Toc11117)

[5.1.4. 服务报告评审 7](#_Toc26710)

[5.1.5. 提交服务报告 7](#_Toc12300)

[5.1.6. 服务报告归档 7](#_Toc8265)

[5.2. 考核指标 7](#_Toc29034)

[6. 附则 7](#_Toc28846)

[7. 附件 7](#_Toc21084)

[8. 记录 8](#_Toc10387)

目的

为了规范运维部在ITSS运维服务能力管理体系运转制度中所产生的相关服务报告，特制定此制度

原则

1. 真实性原则

报告数据必须真实、准确、完整，客观反映运维服务的实际情况。

1. 规范性原则

报告的编制、审核、发布与归档需遵循统一的格式、周期和流程，确保标准化与一致性。

1. 及时性原则

报告应按时生成与分发，确保信息的时效性，为管理决策提供有效支撑。

1. 价值导向原则

报告内容应聚焦关键服务指标（KPI）与核心价值，突出重点，便于理解和应用

术语定义

1. 服务报告

服务报告有以下几种类型，至少应编写一种报告，涵盖所有报告为优：

1. 反应性报告，即报告已经发生了的客服现状；
2. 前置性报告，即对重要事故进行预警， 由此保障可以提前采取预防性措施（如即将发生的违反SLA的行为）；
3. 预先计划报告，即报告计划的活动
4. 反应性报告
5. 与服务等级目标相比较的业绩，如：消耗量报告和成绩；
6. 与标准的不符合及发生的问题，如违反服务级别协议及安全违规；
7. 工作量特性和能力信息，如：事故、 问题、变更和任务、分类、地点、顾客、趋势、优先级和服务请求的数量；
8. 重大事件后的报告，如：变更和发布；
   1. 包括每一制度信息的变更，如：事件的数量、最常问及的问题、资源/成本集中的任务。
9. 前置性报告
10. 阶段性的趋势信息（如：天、周、月、阶段）；
11. 不可靠的基础设施组件。
12. 预先计划报告

强调未来的计划，包括工作量，变更计划，未来可能发生的事件等。

适用范围

适用于运维部对ITSS运维服务能力管理体系各流程所产生的服务报告的管理。

岗位职责

运维部

1. 负责提供运维服务能力体系的所有报告，为服务级别管理流程提供参考
2. 负责提供管理运维服务能力体系的所有报告，为内部审核、管理评审提供参考
3. 确保各报告的撰写、审批、发布,按照《服务报告管理制度》的要求去执行
4. 审批报告中出现的重大异常情况
5. 指导和监督 SLA 的履行情况

服务报告管理流程

服务报告流程如图5-1所示

图5-1 服务报告流程



过程描述

识别报告要素

运维实施工程师应依据服务级别协议（SLA）的要求，明确服务报告中需呈现的关键数据与度量指标。

收集与分析报告数据

运维实施工程师应及时从各相关服务流程中收集数据与指标，并针对其进行趋势、可用性及持续性等方面的综合分析。

编写服务报告

运维实施工程师应将分析后的数据，按既定格式与规范编制成《运维服务报告》。

服务报告评审

《运维服务报告》编制完成后，由运维实施工程师提交至部门经理进行评审；如遇特殊情况，须报请公司主管领导审核。

提交服务报告

报告经运维部与管理代表批准后，提交至主管领导。

服务报告归档

《运维服务报告》批准后，应及时归档，以便查阅与审计

考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标度量项** | **计算公司** | **频次** | **目标值** |
| 服务报告按时交付率 | 服务报告按时交付数/服务报告总数\*100% | 每季度 | 100% |
| 服务报告审核率 | 服务发布前按程序审核数/服务报告总数\*100% | 每季度 | 100% |

附则

1. 本制度最终解释权和修订权归运维部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

附件

《事件管理制度》

《问题管理制度》

《变更管理制度》

《发布管理制度》

《配置管理制度》

《服务可用性和连续性管理制度》

《容量管理制度》

《信息安全管理制度》

记录

《服务级别管理制度》

《服务报告》