**文件编号：ITSS-06-02-05**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

过程量化指标

|  |  |
| --- | --- |
| 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](#_Toc24861)

[过程量化指标 1](#_Toc9536)

**科捷智能青岛总部项目会议系统-过程量化指标**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标类别** | **指标度量项** | **指标要求** | **计算公式** | **频率** |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 紧急变更比率 | <10% | 紧急变更的数量/变更总数\*100% | 每季度 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |