

服务报告管理过程

(TFDL-ITSS-1502)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司

文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	李皓朴	2016.12.3	罗喜军	2016.12.23	张远明	2017.1.1	首次发布
V1.1	李皓朴	2020.1.6	罗喜军	2020.1.8	张远明	2020.1.8	修改
V1.2	周丽	2023.1.5	吴艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修改

目 录

一. 目的.....	1
二. 范围.....	1
三. 角色与职责.....	1
3.1. 运维项目经理.....	1
3.2. 巡检工程师/技术支持工程师.....	1
四. 服务报告管理过程.....	2
4.1. 识别服务报告要素	2
4.2. 收集服务报告内容	2
4.3. 制定服务报告	2
4.4. 服务报告的审核	3
4.5. 服务报告的发布	3
4.6. 服务报告的归档	3
五. 服务报告与其他流程的关系.....	4
六. KPI指标	4
七. 相关文件.....	4
八. 相关记录	4

一. 目的

通过对服务报告过程的管理，为客户提供优良的服务保证，提高公司员工的服务水平和服务意识，确保负责人能及时、全面了解和掌握服务项目进展情况。确保有效沟通和制定决策，编制可靠的、准确的并达成一致的报告，确保已经取得的服务级别协议能够得以评价和计量，以及在必要时进行持续改进。

服务报告管理制度是描述服务执行情况最重要的组成部分，指导相关人员对服务报告进行内容收集与编写。

二. 范围

服务报告管理制度主要包含对服务报告内容的收集与编写工作。而服务报告中的内容主要包含与客户签订的合同以及 SLA 中客户提出的要求的阶段性数据反映。

三. 角色与职责

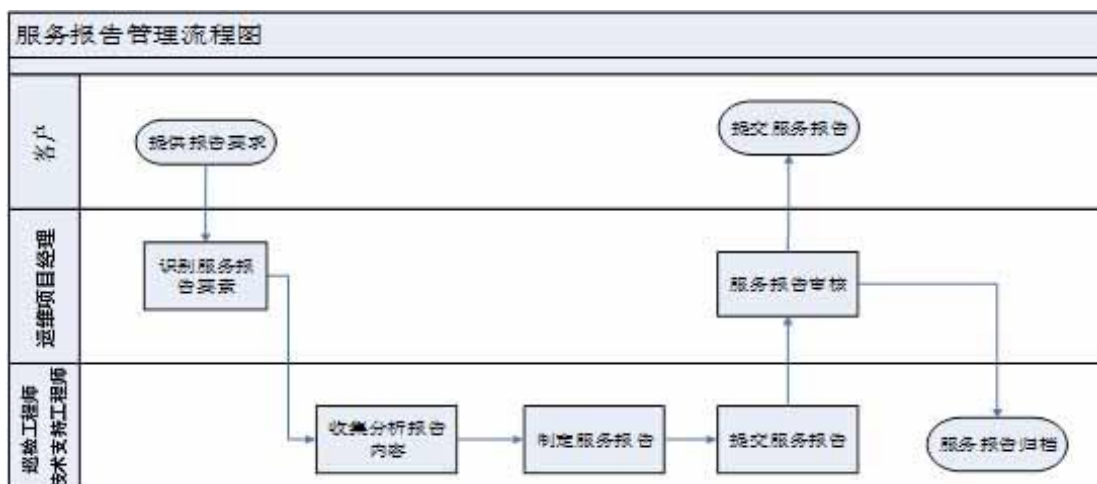
3.1. 项目经理

在组织内部定义部署服务报告管理制度，确保制度顺利运行，提出改进意见；负责识别服务报告受众和相应要素，制定服务报告编写计划和规范，负责按照合同及 SLA 要求制定服务报告；负责牵头组织服务报告的编写工作，并对服务报告进行评审；总体上管理和监控过程，建立服务报告制度实施、评估和持续优化机制；

3.2. 巡检工程师/技术支持工程师

负责收集、分析数据，编写服务报告；负责提交审核通过后的服务报告提交和归档；协助运维项目经理进行相关服务报告管理的支持工作；确保与本组服务相关的问题被记录、跟踪和解决。

四. 服务报告管理过程



4.1. 识别服务报告要素

项目经理根据合同及客户的相关要求，主要召集相关人员确定服务报告所需的格式、规范、内容框架等信息，最终确认服务报告框架。

根据服务级别协议上的要求，运维项目经理要识别出在服务报告中需要提供的数据和度量指标。识别服务报告需求应该包含公司管理层本身及相关方需求。如提供客户的服务报告内容包括：

- 1) 服务结果综述；
- 2) 主要服务工作内容；
- 3) 重大故障、问题回顾；
- 4) 下阶段服务计划；
- 5) 服务改进方案；

4.2. 收集服务报告内容

项目经理定期针对具体项目督促巡检工程师/技术支持工程师整理各自负责的过程数据，要求巡检工程师/技术支持工程师对过程数据进行分析 and 整理后提交。

4.3. 制定服务报告

项目经理安排巡检工程师/技术支持工程师对数据进行汇总，并形成服务报告。提交运维项目经理审核确认后发送客户，并归档。服务报告应包含以下内容：

- 1) 与服务目标相关的服务执行情况；
- 2) 如果有重大事件，则需要描述重大事件的回顾，统计事件影响度和处理情况；
- 3) 对报告当期的服务情况进行统计、分析和总结；
- 4) 提出改进措施、意见和建议；
- 5) 提出下一步的工作计划；

4.4. 服务报告的评审

巡检工程师/技术支持工程师按要求定期编制各项目运维服务报告，并及时提交至各运维项目经理审阅。遇特殊情况，需提交给主管领导审核。

4.5. 服务报告的发布

各项目的运维服务报告经审核后，根据SLA要求进行发布。

4.6. 服务报告的归档

服务报告在经过审阅和发布后，由该报告编写人负责进行归档，并上传至各项目系统的知识库。

五. 服务报告与其他流程的关系

服务报告管理流程中，项目经理主要负责根据各流程日常记录的数据生成所需的服务报告，包括定期向客户汇报的服务报告、内部管理报告、服务改进计划相关报告。

服务报告管理流程需要将其输出的报告按时提交给报告审批人进行审批并及时将各类报告分发给相关人员，因此 IT 服务管理的其它各流程需要准确记录日常工作产生的数据，

为服务报告管理流程提供支持，确保其可采集到编制报告需要的数据。

六. KPI 指标

指标名称	计算公式	考核周期
服务报告及时提交率	服务报告按时提交的数量/应提交的服务报告数量 $\times 100\%$	季度

七. 相关文件

《事件管理程序》

《问题管理程序》

《变更管理程序》

《发布管理程序》

《配置管理程序》

《信息安全管理程序》

八. 记录

《服务级别协议》

《服务报告》