



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

2023年 运维服务能力总结报告

截至6月

(TFDL-ITSS-0605)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司



国家电网
STATE GRID

国网湖南省电力有限公司
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED



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	杨洁	2023.7.5	吴艳	2023.7.6	张远明	2023.7.6	新建





目录

综述	4
1. 质量活动总结	4
2. 人力资源总结	10
3. 资源配备情况	24
4. 技术研发进度	30
5. 过程管理情况	31
6. 能力指标跟踪表	37
7. 能力改进项	37



经过六年ITSS运维体系的落地实施，管理体系遵循PDCA循环的原则，形成了一套较完整的策划、实施、检查和改进的过程，体系工作得到持续改进和不断完善。

公司管理层对实施运维服务能力管理具有了较高认识，并结合业务发展需要，策划和实施运维服务能力管理活动。运维服务团队的综合能力得到提升，展示出公司的整体运维服务能力水平。

运维服务管理过程全面覆盖运维业务和相关部门，在过程的精细化、执行效果一致性方面有了可持续性的改进。运维技术与业务发展基本匹配，并确保技术研发的持续性。为运维服务业务发展提供资源支持，在工具、知识库、服务台等之间的集成水平和整体协调性方面持续发展。

为保障运维业务的持续改进，根据2023年运维能力计划，我们对包括；质量、人员、资源、技术、过程、能力指标、改进等方面的情况总结如下：

一．质量活动总结

为确保公司提供的运维服务满足客户所需的服务质量，保证组织的服务质量稳定可控并持续提升。实施运维服务质量过程活动如下：

1. 质量管理总体活动完成情况

序号	活动	计划时间	完成时间	责任部门
1	发布2023年运维服务质量管理计划	1月	1月7日	综合管理部
2	发布ITSS运维服务体系文件V1.2	1月	1月6日	综合管理部
3	运维服务能力内部审核	1月	1月11日至12	综合管理部
4	运维服务能力体系管理评审	1月	1月30日	综合管理部
5	ITSS运维服务外部审核	7月	按计划进行	综合管理部
6	服务过程质量监督检查	按考核频次	6月	综合管理部
7	客户服务满意度调查	12月	计划12月	综合管理部
8	人员管理监督检查情况	按考核频次	3月、6月	总经部
9	技术研发进展情况监督检查情况	按考核频次	3月、6月	研发部
10	资源保障的监督检查情况	按考核频次	3月、6月	信息部 通信部
11	体系改进进度监督检查情况	按考核频次	3月、6月	综合管理部
12	运维服务管理目标	按考核频次	3月、6月	综合管理部



2. 运维服务管理指标达成情况

依据公司制定的运维服务总体质量目标和工作计划、各部门分解后的质量目标和工作计划、《2023年运维服务能力管理指标跟踪表》等文件要求，对公司截止2023年6月运维服务质量目标及质量工作计划完成情况进行汇总：



运维服务管理指标体系跟踪表

序号	指标域	指标名称	计算公式	考核要求	考核周期	1月	2月	3月	4月	5月	6月
1	质量指标	SLA达成率	Σ 运维服务项目SLA达成率/运维服务项目数*100%	$\geq 95\%$	年度						95%
2		客户满意度	Σ 各调查项满意度/调查项数*100%	$\geq 96\%$	年度						
3		内审覆盖率	内审受审核部门/体系覆盖部门	100%	年度	100%					
4		项目验收合格率	申请验收项目数量/验收通过项目数量*100%	$\geq 95\%$	年度						95%
5	人员管理	招聘计划完成率	实际招聘人数/计划招聘人数*100%	$\geq 95\%$	年度						100%
6		储备计划完成率	实际储备人数/计划储备人数*100%	100%	年度						100%
7		培训计划完成率	实际培训次数/计划培训次数*100%	$\geq 98\%$	年度						100%
8		绩效考核覆盖率	参与绩效考核运维人员/运维人员总数	100%	季度			100%			100%
9	资源管理	服务台派单成功率	(服务台成功派单数/服务台派单总数)*100%	$\geq 95\%$	季度			95%			95%
10		服务台回访率	回访数量/服务台受理电子工单数量*	$\geq 95\%$	半年						98%
11		知识库使用率	(知识库使用人数/总人数)*100%	$\geq 95\%$	季度			95%			95%
12		备件可用率	备品备件出库合格数/备品备件出库总数	$\geq 95\%$	季度			95%			95%
13		工具使用率	(使用工具项目数/项目总数)*100%	$\geq 95\%$	年度						98%
14	技术管理	研发资金投入率	实际投入资金/计划投入资金 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	年度						100%
15		研发计划完成率	实际研发完成量/计划研发完成量 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	年度						98%
16	过程管理	SLA达成率	Σ 运维服务项目SLA达成率/运维服务项目数*100%	$\geq 95\%$	年度						95%
17		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 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	季度			95%			95%
18		事件及时响应率	及时响应的事件数量/所有的事件数量 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	月度	90%	90%	90%	90%	90%	90%
19		事件解决率	成功解决的事件数量/已关闭的事件数量 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	月度	90%	90%	90%	90%	90%	90%
20		问题解决率	实际解决的问题数/问题总数 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	季度			90%			90%
21		变更成功率	变更成功次数/变更的次数 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	季度			90%			90%
22		发布成功率	发布成功次数/发布的次数 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	季度			90%			90%
23		配置管理准确率	在审计中发现正确的数量/配置项数量 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	半年						95%
24		配置审计次数	一年中的审计次数	≥ 1	半年						1次
25		信息安全事件数量	全年信息安全事件发生数量	0次	年度						0次



公司运维服务管理指标共25项，其中年度考核指标13项；半年度考核指标2项，季度考核指标8项，无未达标项；月度考核指标2项，全部达标。

3. 质量管理工作主要内容

- 1) 发布《2023年度运维服务质量管理工作计划》；
- 2) 发布ITSS运维服务体系文件1.2；
- 3) 按照质量管控目标的检查频度按期收集分析、统计汇总质量目标的完成情况，检查各指标支撑材料，对于未达成指标的项目，指导相关责任部门进行工作改进；
- 4) 对人员管理方面的招聘、储备、培训、考核、岗位梳理和员工职业生涯规划等方面进行检查，对不达标的地方进行原因分析，并采取纠正和纠正措施；
- 5) 定期对服务台、运维工具使用情况、备品备件、知识库进行监督检查，对不达标的部分与责任部门一起确定纠正和纠正措施；
- 6) 对技术研发进度、任务、预算执行情况进行检查，确保技术研发能按计划完成；
- 7) 对运维过程进行监督检查，对未能按体系要求执行的环节和不达标的地方进行跟踪，进行原因分析，协助责任部门改进；
- 8) 按计划组织内部审核，查找体系实施的不符合项并指导相关部门进行原因分析和纠正、改进，并对整改过程进行跟踪验证；
- 9) 按计划组织管理评审，对体系的适宜性、充分性和有效性进行评价，找出体系存在问题，提出改进计划并督促改进工作；





- 10) 负责每年一次对客户进行满意度调查，核实服务过程中每个项目实施结果以及客户感受，为服务持续改进树立目标。并对调查结果进行统计分析和总结，及时反馈给公司领导层及相关部门和责任人，对重大质量问题进行跟踪和督促。

4. 发布2023年运维服务质量管理计划

由综合管理部质量组部牵头，根据运维服务质量管理要求，结合年度经营政策，制定、评审、发布2023年运维服务质量管理计划，于2023年1月6日发布。

5. 发布ITSS运维服务体系文件V1.2

由综合管理部质量组部牵头，根据运维服务管理体系要求，结合运维服务交付过程需要，将修订后的ITSS运维服务体系文件V1.2进行评审，于2023年1月6日发布。

6. 运维服务能力体系内审情况

针对运维服务能力体系，公司在1月11-12日实施了一次内审，内部审核由综合部质量组牵头组织，主要参与部门包括通信部、信息部、总经理工作部、营销部、综合管理部、研发部等。综合部质量组对ITSS 运维服务体系的运行情况进行评审。通过对具体工作的过程记录的检查、具体人员的访谈，确定运维服务活动是否符合运维体系要求，确定运维管理体系是否适合公司的实际工作情况。

内部审核共发现不合格项1项：

审核通信部的《国网湖南信通公司2022年桌面设备运维项目》，





未见2022年10月的《沟通记录》，不符合GB/T 28827.1-2012 5.3 实施 建立与需方有效的沟通渠道，如定期访谈、邮件等；

针对此次内审不合格项，要求在五个工作日内整改完成，并做了以下措施：

1. 要求运维工程师在五日内补充《沟通记录》，按审批流程经批准后，发送客户；

2. 通信部与综合管理部质量管理组共同完成体系文件的培训，主要针对《客户沟通管理制度》

7. 运维服务能力管理评审

1月30日在公司会议室进行了针对运维服务体系的管理评审会议，会议讨论了运维服务体系的适宜性、符合性和有效性，各相关部门对半年运维服务质量目标的完成情况、运维服务的实施过程、客户服务满意度调查情况、人力考核和培训等进行了分析和报告。

运维服务管理体系实施情况较好，运维业务环节都能按照流程和体系的要求进行。

8. 客户服务满意度调查与分析情况

综合部质量组协同信息部、通信部、服务台根据确定的满意度调查项目清单，对相关客户开展了满意度调查工作。计划2023年12月底对客户进行了满意度调查，提升客户服务满意度率，达到公司指标要求。



9. 运维体系改进

综合管理部质量组制了《服务改进管理制度》和《2023年度运维服务改进计划》，主要针对运维服务过程中存在的不足和需要改进的部分进行纠正和采取纠正措施，主要体现在以下几个方面：

- 1) 内审过程中发现的不符合；
- 2) 管理评审提出的改进意见；
- 3) 质量检查中发现的不符合；
- 4) 顾客满意度调查的反馈意见；
- 5) 服务台接到的客户投诉；
- 6) 质量目标未达标的原因分析。

二. 人力资源管理规划

1. 综述

为了保障运行维护服务交付的顺利实施，通过人员组织体系的不断完善，有效支撑运维业务的全面提升。在招聘、储备、培训、绩效考核、技术评价等方面，建立健全规章制度，做好年度策划，按计划执行实施、检查、跟进、落实，持续优化人力资源体系。

现有人员情况：

现有运维人员76名，主要分布在信息部、通信部和研发部的业务部门，岗位分工明确，主要业务骨干集中在项目经理和工程师。

绩效考核覆盖全员，绩效结果并与工资、奖金和评优挂钩。

人员储备机制健全，关键岗位和AB角色互备，保障人员后备资源。

改善目标：

针对业务骨干的提供专业技能培训。

招聘专业人员，建立运维服务团队人才梯队。

2. 2023年招聘计划执行情况

总经部经过分析、调查、反馈，并结合公司整体预算情况、公司发展规划及项目预测，对各部门提交的《用工需求申请单》进行审核，制定《2023 年度运维人员年度招聘》报总经理审核签批后，执行招聘流程。

2023年计划外部招聘6人，通信部1人，信息部3人，研发部2人。其中：技术岗4人，操作岗2人。招聘费用预计10000元。

截止6月，开展面试（线上+现场）招聘活动10余场，面试人员达15余人次。在疫情期间通过线上面视和招聘活动，保障用人需求，及时圆满完成招聘计划，实际到岗人数3人。招聘费用支付8000元，为全年广告投入。

3. 2023年储备计划执行情况

公司每年根据在职人员与业务发展情况，结合人力资源市场状况，依据各部门提交的需求缺口，对公司人员储备进行年度计划，作为全年人员储备工作实施的依据。

全年储备计划17人，其中外部招聘9人，内部选聘8人。岗位互备31人。



3.1 2023年运维人员储备计划（外聘）

截止6月，外部招聘到岗人数3人，达成半年度储备计划。

3.2. 2023 年运维人员关键岗位储备计划（内聘）

截止6月，内部储备人员计划6人，实际到岗3人，达成半年度储备计划。

岗位分类	部门	岗位名称	计划人数	支出	招聘方式	到岗时间
技术岗	通信部	会议电视运维工程师	1	外部招聘 支付费用 8000元	外部 招聘	4月
技术岗	信息部	ERP运维工程师	1			6月
操作岗		桌面运维工程师 (一线)	1			计划 10月
操作岗		服务台专员	1			2月
技术岗	研发部	软件研发工程师	2			计划 8-11月
人数总计			6人	8000元		3人



3.3. 2023 年运维人员岗位互备计划 (AB 角色互备)

岗位类别	岗位名称	互备人数	岗位角色 (A)	岗位角色 (B)	储备方式
管理岗	通信部长	1	通信部长	应急通信运维工程师	岗位互备
	信息部长	1	信息部长	ERP系统运维工程师	
	研发部长	1	研发部长	软件开发工程师	
管理岗	应急通信运维工程师	2	应急通信运维工程师	传输设备运维工程师	
	基础环境运维工程师	2	基础环境运维工程师	会议电视运维工程师	
	软件开发工程师	4	软件研发工程师 (中级)	软件开发工程师 (初级)	
技术岗	桌面运维工程师	4	桌面运维工程师	用采运维工程师	
	运行监控运维工程师	6	运行监控运维工程师	ERP系统运维工程师	
	数据库运维工程师	4	数据库运维工程师	运行监控运维工程师	
操作岗	质量管理员	2	李勇琳 (综合管理)	杨洁 (物资管理)	
	服务台专员	4	服务台专员	服务台主管	
合计		31	-	-	-

4. 2023 年培训工作情况

4.1. 开展2023年培训需求调查，并形成《培训需求调查分析报告》

总经部根据本年度工作情况，公司2023年度经营计划以及各部门规划，在2022年12月初开展人力资源培训需求调查，向公司员工发放《培训需求调查表》。

2023年1月初根据汇总的调查需求和公司战略培训的要求，整理完成《培训需求调查分析报告》。

《2023年培训需求调查分析报告》

一、培训调查实施目的和意义

- 1、为2023年度公司及部门指标的完成提供针对性的培训支持。
- 2、了解员工对培训的认同度及建议或意见。
- 3、了解员工实际培训需求，帮助员工提高综合素质，更好的体现个人价值。

二、培训调查实施的思路、方法

思路：从各部门开始调查，再对管理层进行访谈。

方法：管理层：采用访谈法和绩效分析法。其它部门员工：采用问卷调查法，以邮件形式放送。

三、培训需求调查统计结果及分析

根据各部门递交的部门培训需求汇总表，提取关键项，分析如下：



A、培训需求：大多数员工需求集中在岗位专业技能、人际关系及沟通技能、个人自我管理技能等方面。

B、重视程度：90%的员工认为公司对培训工作是重视的，且认为培训对自己有帮助。

C、培训数量：95%的员工认为现在公司或部门组织的培训，每月一次比较适合。

D、培训方式：员工认为最有效的三种培训方式分别为：外培、内培、外聘内训。可采取网络线上+线下的形式。

E、培训形式：除讲授外，希望多融入角色扮演、案例研讨等，让员工参与其中。

F、培训讲师：除有较强实战经验外，希望能以丰富的案例辅助课堂教学。

四、2023年培训重点及工作改进

（一）2023年培训重点

管理层：洞察力、统筹力、领导能力、团队建设、业务能力、管理技巧和方法等管理类培训。并加强外训、参观考察等。

员工：岗位专业、沟通协调等基本知识和技能培训；项目经理加强管理理念和人员管理方面的培训，以内训为主。工程师要加大专业技术方面的培训，除每月技术系统内部组织培训、交流外，重点邀请技术水平较高的工程师进行授课。

（二）2023年培训工作改进

（1）培训形式：除面授方式外，针对管理类课程融入角色扮演、案例研讨等，让员工参与其中；针对技术类培训，多邀请厂商进行实战演练的讲授。

（2）讲师培养：提高讲师专业化水平，多组织课程开发、PPT制作技巧、授课技巧等方面的培训，同时组织内部讲师交流分享会，交流授课经验及心得体会。





(3) 课程开发：针对通用类课程充分调动内部讲师积极性，鼓励进行课程开发，并适当发放奖励，进行课程评审，组建课题库。

(4) 培训时间：除业余时间培训外，可尝试周末进行培训。

(5) 加大专业技术类培训：专业技术类培训主要来自各部门需求，要求各部门负责人严格进行培训需求筛选，避免走形式。

4.2. 2023 年培训计划完成情况

总经部根据公司年度目标、战略规划，结合各部门对培训的需求、年度培训预算、《2023年培训需求调查分析报告》，制定2023年度的《运维人员培训计划》，报总经理批准生效。

全年31场培训计划，（新员工培训将分别在3、6、9月进行3场）。外派培训1场，内部讲师20场，外部讲师10场。培训累计约74课时。

截止6月，完成培训14场（新员工培训2场），其中外部讲师1场，内部13场，完成课时29课时。

总经部人力专员负责培训的统一组织准备和实施工作，发布培训信息，通知参训员工。培训过程中的员工进行签到记录，遵守培训时间，每场培训后均进行收集培训课件和教材存档，并对讲师的培训成果评价。

2023年6月培训完成情况统计表

序号	培训类别	培训内容	培训对象	培训完成时间	培训讲师	完成课时
1	管理类	新员工入职培训	新员工	3/6月	内部	4
2	管理类	4D卓越团队	管理&储备人员	3月	内部	2
3	管理类	情景领导	管理&储备人员	4月	内部	2





4	管理类	目标设定与沟通	管理&储备人员	5月	内部	2
5	管理类	团队变革领导力	管理&储备人员	6月	外部	3
6	规范类	ITSS运维服务体1.2版培训	全员	1月	内部	4
7	规范类	运维人员岗位要求及基本技能	全员	2月	内部	2
8	规范类	运维人员入场准备工作指南	运维服务人员	3月	内部	2
9	规范类	运维项目管理规范	运维服务人员	4月	内部	2
10	技术类	《信息通信一体化调度运行支撑平台SG-I6000》业务功能介绍	运维服务人员	1月	内部	2
11	技术类	信息系统性能监控工具使用介绍	运维服务人员	2月	内部	1
12	技术类	资产管理平台工具使用介绍	运维服务人员	3月	内部	1
13	技术类	Oracle数据库性能优化及故障排除	运维服务人员	4月	内部	2

5. 2023 年绩效考核工作执行情况

总经部做为牵头部门，于3月、6月完成运维人员第一、二季度考核的工作。根据绩效考核方案，组织绩效考核实施、员工级考核得分



的汇总、考核结果的汇总与运用等。

接受考核部门：管理层、通信部、信息部、总经理工作部、营销部、综合管理部、研发部。

考核岗位：管理岗、技术岗、操作岗

考核内容：按岗位不同，设分不同维度的考核指标，详见《绩效考核制度》

根据考核结果，汇总分析运维人员绩效得分情况，报总经理审批后，执行绩效考核结果。

<div>人数</div> <div>分值</div>	第一季度		第二季度	
	人数	占比	人数	占比
优秀考核得分>90	8	11%	9	12%
合格 $80 \leq$ 考核得分 ≤ 90	60	81%	62	82%
需改进 $70 \leq$ 考核得分 ≤ 80	6	8%	5	6%
不合格考核得分<70	0	0%	0	0%
考核人数	74	100%	76	100%

总经部根据考核得分，分别对第一、二季度考核结果需改进的员工进行面谈，了解员工绩效考评实际情况，对于弱项类查找分析原因，进行改进。

总经部依据每季全员绩效考核分析结果，并通过各部门负责人反馈的绩效考核的问题汇总，提出绩效问题改进计划，报总经理审批后，进行整改，持续优化绩效考核。

6. 2023 年岗位技能评价工作执行情况

根据岗位技能评价办法，截止2023年6月，对新招聘到岗的3名新员工中技术岗的3人进行岗位技能评价，对储备计划中调岗的现任职位员工4人进行岗位技能再评价。

6.1. 新员工技能评价，新入职到岗的3人中，技术岗3人，按公司岗位技能评价办法，操作岗员工按正常招聘流程办理入职手续。技术岗员工在完成岗位技能评价后入职。

技术岗评价表

面试内容	描述	打分
个人素质 (20%)	对基本知识水平、工作态度、学习能力、沟通能力、团队合作等方面进行综合评定。	
专业能力 (40%)	对系统设计、系统集成、开发编码、数据库、移动计算等专业技术方面的综合评定	
业务能力 (20%)	对生产系统、ERP、营销系统、大数据、移动应用、互联网+等业务掌握程度进行综合评定。	
管理能力 (10%)	对项目管理知识、方法、工具、经验、团队管控、客户关系等项目管理岗位方面要求的综合评定。	
工作业绩 (10%)	对工作经验、工作成果、用户体验等方面的综合评定。	
总分（100 分）		

目前，新入职人员岗位技能评价汇总表

岗位分类	部门	岗位名称	到岗情况	技能评价 岗级名称	岗级标准
技术岗	通信部	会议电视运维工程师	1	中级工程师	55
技术岗		传输设备运维工程师	1	高级工程师	60
技术岗	信息部	ERP运维工程师	0	高级工程师	无
技术岗		数据库运维工程师	1	高级工程师	65
操作岗		桌面运维工程师 (一线)	0	按招聘职位	无
操作岗		服务台专员	0	按招聘职位	无
技术岗	研发部	软件研发工程师	0	高级工程师	无
		软件研发工程师	0	中级工程师	无
人数总计			3人		

目前，关键岗位储备人员技能评价汇总表

岗位类别	部门名称	岗位名称	储备到岗人数	技能评价 岗级名称	岗级标准
技术岗	通信部	应急通信运维 工程师	1	初级专家	60
技术岗	通信部	传输设备运维 工程师	1	初级专家	65
技术岗	通信部	项目经理	2	中级专家	80
技术岗	信息部	项目经理	1	中级专家	75
小计			4人		

7. 2023 年人力资源工作计划执行情况

1) . 内优外选，加强人才队伍建设

2023 年公司招聘需求持续增加，技术和研发人员需求数倍增长。积极采取各种方法加强公司人才梯队建设。推行技能资格及岗位等级评价，协助业务部门进行人员分级优化；通过与智联招聘、前程无忧、boss 直聘、E 佰、猎聘等招聘平台合作，引进高精尖技术人员，优化人才结构；通过积极开展校园招聘，为公司补充新鲜血液。

2)、建章立制，健全公司各项制度

修订 ITSS 人员相关部分的管理制度，修订《员工劳动合同管理办法》；编制公司《员工手册》和《员工劳动合同管理宣贯手册》，进一



步规范公司人力资源管理工作流程，全面完善公司人力资源制度，搭建起公司较为完善的管理制度体系。

3). 组织考评，统筹员工薪酬调整

根据公司薪酬体系进行内部调整，本着多劳多得的原则，一定程度上实现了员工薪酬的内部公平。

4). 加强培训，提高员工技能水平

组织协调员工素质拓展培训 3 期，实现员工素质拓展全员覆盖。

5). 关爱员工，加强企业文化建设

积极做好员工关系工作，全力促进公司文化落地。组织完成公司员工健康体检，防范重大疾病隐患；组织开展合理化建议征集活动，增强员工主人翁意识；组织开展员工与领导座谈会 3 次，促进公司民主决策；组织开展员工慰问，共慰问 12 人次（不含节日、生日慰问），倡导爱心捐助 2 人次，传达公司的人文关怀。

6). 细致精准，主动做好数据统报

每月负责报送集体企业管控系统、NC 业务应用平台、集体企业管理中心和信通公司人资部要求填报的共计 23 张人资报表和十大行业报表，确保报表报送准时、准确、完整，近六年来从未发生过被考核事件。

7). 服务大局，积极做好综合服务

紧紧围绕公司发展大局，细致入微，主动做好了各项服务工作。



三. 资源配备规划执行情况

为运维服务业务发展提供资源支持，在工具、知识库、服务台等之间的集成水平和整体协调性方面持续改进。

1. 运维工具

- 1) 现有运维工具在国网项目中均得到应用，具体详见《工具应用情况说明与自评估报告》。
- 2) 运维工具日常管理情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2版《运维服务工具管理办法》	1月	《运维服务工具管理办法》1.2版	综合管理部
2	信息通信一体化调度运行支撑平台(SG-I6000)使用培训	1月	培训记录 培训效果评价记录	总经部
3	信息系统性能监控工具使用培训	2月	培训记录 培训效果评价记录	总经部
4	信息通信一体化调度运行支撑平台(SG-I6000)使用手册和自评	6月	信息通信一体化调度运行支撑平台(SG-I6000)工具使用自评估报告 使用手册	信息部 通信部
5	信息系统性能监控自评估	6月	信息系统性能监控自评估报告	信息部 通信部

3) 继续研发新的工具，实现运维工具之间的集成。

研发进度详见《2023年运维服务技术研发成果说明》

4) 序号	项目类别	项目名称	研发方式	2023年 预算 资金 投入	截止6 月资金 投入	2023年 计划 人员 投入	截止 6月 人员 投入
1	运维 工具	物管平台-物联标识系统	自研	85	45	3	2
2		隔离装置监控处置工具	自研	8	5	2	1
3	运维手册	国网机房信息系统运行方式手册2.0	自研	2	2	2	2
合计				95	52	7	5

2. 服务台

1) 服务台是公司与客户进行沟通和提供运维服务的主要窗口，主要目标是协调客户和公司之间的关系，为IT服务运作提供支持，从而提高客户满意度。

2) 服务台日常管理情况

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2版《服务台管理制度》	1月	《服务台管理制度》1.2版	综合管理部
2	监督管理服务台的日常工作	日常	服务台工作报告	信息部 通信部

二季度服务台主要工作情况

服务热线工作情况

- ☐ 受理客户各类申告、咨询 735 件，首次解决率平均为 81.33%，处理完成率 100%；
- ☐ 话务台 20 秒接听率 99.07%，主要是由于集团共享话务台热线 10 条，已开通排队功能；
- ☐ 受理客户投诉 0 次，客户满意。

即时通讯渠道

- ☐ 受理各类客户申告 877 单，其中属于操作咨询类问题占 78.36%。

4.3 现场处理

- ☐ 处理重要事件 58 件，重要事件平均处理时长 75.16 分钟。

4.4 现场监督

- ☐ 完成了大厅网管巡视工作共 780 项，机房巡视工作总量工 736 次，变电站试话总数共 821 个，检修协助处理工作量共 946 项，故障协助处理共 117 项，协助值长处理调度联络工作共 587 项。

3. 知识库

- 1) 运行维护服务活动相关的知识积累，以保证在整个组织内收集、共享、重复使用所积累的知识和信息，对知识进行全生命周期管理。
- 2) 知识库日常管理情况

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2版《知识库管理制度》	1月	《知识库管理制度》1.2版	信息部 通信部
2	知识库管理制度培训	计划12月	培训记录 培训效果评价记录	总经办
3	(SG-I6000)系统知识库使用情况	季度	知识库使用记录	信息部 通信部
4	(SG-I6000)系统知识库应用情况总结	6月	(SG-I6000)系统知识库应用情况报告	信息部 通信部

增加了阿里云平台、动力环境监控类、存储设备类、服务器类、云计算基础设施类、安全设备类等。目前知识库中的I6000累计知识已达到1558项，并且在持续增加。

4. 备件库

1) 有效管理运行维护服务活动所需的备件资源，为所运行维护的设备或系统提供备件服务，按照SLA要求恢复设备或系统的正常运行。

2) 备件库管理情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2《知识库管理制度》	1月	《知识库管理制度》1.2版	综合管理部
2	供应商评定	6月	合格供方名录	综合管理部
3	备品备件可用性检测	每月	备品备件检测报告	综合管理部
4	备品备件盘点	每月	备品备件库存盘点表	综合管理部
5	备品备件到货及时率	每月	备品备件交付单	综合管理部
6	备品备件入库合格率	每月	备品备件入库检测记录	综合管理部

到货及时率为95%，入库合格率为100%，备件可用率95%。

四. 技术研发规划

根据业务发展要求以及技术发展趋势，具备发现和解决问题、风险控制、技术储备以及研发、应用新技术和前沿技术的能力。

截止6月研发部，在运维研发投入约52万元，人员投入5人

序号	项目类别	项目名称	研发方式	2023年资金投入	截止6月资金投入	2023年计划人员投入	截止6月人员投入
1	运维工具	物管平台-物联网标识系统	自研	85	45	3	2
2		隔离装置监控处置工具	自研	8	5	2	1
3	运维手册	国网机房信息系统运行方式手册2.0	自研	2	2	2	2
合计				95	52	7	5

五. 过程管理控制计划

1. 服务级别管理

根据业务和服务能力，制定公司服务目录，指导各市场需求和客户的反映，增强整体运维能力。按服务目录管理制度，对服务目录进行定期评审和更新。在服务目录和服务级别需求的基础上，召开服务级别评审会议，根据当前提供服务的内容，归类、定义或重新定义客户对服务的期望。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2版《服务级别管理制度》	1月	《服务级别管理制度》1.2版	综合管理部
2	服务目录评审	1月	服务目录评审记录	信息部 通信部
3	SLA评审、审批流程	按业务需求	SLA/技术协议	综合管理部
4	SLA达成率	6月	指标跟踪记录	综合管理部

截止6月，共进行合同、协议、咨询方案等评审约110余次，商务方面规避法律风险，业务方面为后期合同执行，满足SLA要求，提供支持。

2 服务报告管理

通过及时、准确、可靠的报告与需方建立有效的信息沟通，为双方管理层提供决策支持。继续加强管控服务报告的规范性和及时性。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2版《服务报告管理制度》	1月	《服务报告管理制度》1.2版	综合管理部
2	服务报告编制计划	1月	服务报告计划	信息部 通信部
3	修订服务报告模板	1月	服务报告模板	信息部 通信部
4	服务报告及时提交率	1-2季度	指标跟踪记录	综合管理部
5	服务报告编写指南培训	计划7月	培训记录 培训效果评价记录	总经办

截止6月，服务交付过程中参考服务报告编写计划，按SLA的规定，进行服务报告的提交，包括但不限于服务报告、巡检报告、配置审计报告、风险评估报告等

3. 事件管理

事件、问题、发布、配置、变更管理均可通过《信息通信一体化调度运行支撑平台(SG-I6000)》过程管理工具实现系统化、流程化理。为运维服务业务发展提供所必须的资源支持，并在工具、知识库、服务台等之间的集成水平和整体协调性方面继续保持改进。

具有检测事件、尽快解决事件的能力。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2《事件管理制度》	1月	《事件管理制度》1.2版	综合管理部
2	事件满意度回访	每月	事件管理程序	信息部 通信部
3	事件及时响应率	每月	指标跟踪记录	信息部 通信部
4	事件解决率	每月	指标跟踪记录	信息部 通信部

4. 问题管理

通过识别引起事件的原因并解决问题，预防同类事件重复发生。并建立有效的问题解决评估机制。针对事件，需要找出事件背后真正的“问题”所在，并解决问题，固化提交问题的机制。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2《问题管理制度》	1月	《问题管理制度》1.2版	综合管理部
2	问题分类管理机制	1月	问题管理程序	信息部 通信部
3	问题导入知识库	1-2季度	知识库记录	信息部 通信部
4	问题解决率	1-2季度	指标跟踪记录	信息部 通信部

5. 配置管理

维护运行维护服务对象的必要记录，并保证配置数据的可靠性和时



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

效性，关联支持其他服务过程。使用运维工具资产管理平台，对客户资产进行全面的管理，支持与PMS、TMS、IMS平台的数据对接，可将资产信息与运维数据有机整合，可共享给用户使用。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2《配置管理制度》	1月	《配置管理制度》1.2版	综合管理部
2	运维项目资产管理	6月	资产数据	信息部 通信部
3	配置审计	6月	配置审计报告	信息部 通信部

6. 变更管理

通过管理、控制变更的过程，确保变更有序实施。通过变更类型和范围的管理机制，规范变更管理。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2《变更管理制度》	1月	《变更管理制度》1.2版	综合管理部
2	运维项目变更执行管理	6月	变更数据	信息部 通信部
3	变更统计分析	1-2季度	变更报告	信息部 通信部
4	变更成功率	1-2季度	指标跟踪记录	信息部 通信部



国家电网
STATE GRID

国网湖南省电力有限公司
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED

7. 发布管理

为确保一个或多个变更的成功导入，根据发布管理的过程要求，建立发布类型和范围的管理机制；制定完整的方案，包括发布计划、回退方案、发布记录等。

实施情况

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2《发布管理制度》	1月	《发布管理制度》1.2版	综合管理部
2	实施发布方案	1-2季度	发布方案	信息部 通信部
3	发布成功率	1-2季度	指标跟踪记录	信息部 通信部

8. 信息安全管理

建立运行维护服务过程中的信息安全管理过程，符合相关法律法规的规定，满足需方对运行维护服务过程的信息安全需求和供方本身信息安全需求；

针对每个运维项目，识别的安全风险、制定的安全规范以及安全监控情况，定期产生的安全报告。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布1.2《信息安全管理制度》	1月	《发布管理制度》1.2版	综合管理部
2	项目级风险评估记录	6月	风险评估报告	信息部 通信部



序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
3	公司组织级风险评估	6月	风险评估报告	综合管理部 信息部 通信部
4	全年信息安全事件发生数量0次	6月	指标跟踪记录	综合管理部

六. 能力指标跟踪情况

按能力指标考核频次进行监督跟踪，并在监督过程中识别问题或不达标项，及时提出改进意见和建议。



2023年运维服务管理指标体系跟踪表

序号	指标域	指标名称	计算公式	考核要求	考核周期	1月	2月	3月	4月	5月	6月
1	质量指标	SLA达成率	Σ 运维服务项目SLA达成率/运维服务项目数*100%	$\geq 95\%$	年度						95%
2		客户满意度	Σ 各调查项满意度/调查项数*100%	$\geq 96\%$	年度						
3		内审覆盖率	内审受审核部门/体系覆盖部门	100%	年度	100%					
4		项目验收合格率	申请验收项目数量/验收通过项目数量*100%	$\geq 95\%$	年度						95%
5	人员管理	招聘计划完成率	实际招聘人数/计划招聘人数*100%	$\geq 95\%$	年度						100%
6		储备计划完成率	实际储备人数/计划储备人数*100%	100%	年度						100%
7		培训计划完成率	实际培训次数/计划培训次数*100%	$\geq 98\%$	年度						100%
8		绩效考核覆盖率	参与绩效考核运维人员/运维人员总数	100%	季度			100%			100%
9	资源管理	服务台派单成功率	(服务台成功派单数/服务台派单总数)*100%	$\geq 95\%$	季度			95%			95%
10		服务台回访率	回访数量/服务台受理电子工单数量*	$\geq 95\%$	半年						98%
11		知识库使用率	(知识库使用人数/总人数)*100%	$\geq 95\%$	季度			95%			95%
12		备件可用率	备品备件出库合格数/备品备件出库总数	$\geq 95\%$	季度			95%			95%
13		工具使用率	(使用工具项目数/项目总数)*100%	$\geq 95\%$	年度						98%
14	技术管理	研发资金投入率	实际投入资金/计划投入资金 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	年度						100%
15		研发计划完成率	实际研发完成量/计划研发完成量 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	年度						98%
16	过程管理	SLA达成率	Σ 运维服务项目SLA达成率/运维服务项目数*100%	$\geq 95\%$	年度						95%
17		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 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	季度			95%			95%
18		事件及时响应率	及时响应的事件数量/所有的事件数量 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	月度	90%	90%	90%	90%	90%	90%
19		事件解决率	成功解决的事件数量/已关闭的事件数量 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	月度	90%	90%	90%	90%	90%	90%
20		问题解决率	实际解决的问题数/问题总数 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	季度			90%			90%
21		变更成功率	变更成功次数/变更的次数 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	季度			90%			90%
22		发布成功率	发布成功次数/发布的次数 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	季度			90%			90%
23		配置管理准确率	在审计中发现正确的数量/配置项数量 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	半年						95%
24		配置审计次数	一年中的审计次数	≥ 1	半年						1次
25		信息安全事件数量	全年信息安全事件发生数量	0次	年度						0次



七. 能力改进项

以内审报告、外审报告、管理评审输出、日常检查的结果、客户满意度调查、指标跟踪、通过识别发现的不符合，以及任何与体系要求的不符合都将作为持续改进的输入，记录于《持续改进计划跟踪表》。

截止6月，对本年度内审、客户满意度调查的改进情况进行跟踪落实。

