

# 2022 年

## 运维服务管理指标体系

### 跟踪表

(TFDL-ITSS-0603)

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	杨洁	2022.1.4	吴艳	2022.1.5	张远明	2022.1.5	新建
V1.1	杨洁	2022.2.2	吴艳	2022.2.3	张远明	2022.2.3	增加
V1.2	杨洁	2022.3.3	吴艳	2022.3.4	张远明	2022.3.4	增加
V1.3	杨洁	2022.4.5	吴艳	2022.4.6	张远明	2022.4.6	增加
V1.4	杨洁	2022.5.6	吴艳	2022.5.7	张远明	2022.5.7	增加
V1.5	杨洁	2022.6.5	吴艳	2022.6.6	张远明	2022.6.6	增加
V1.6	杨洁	2022.7.6	吴艳	2022.7.6	张远明	2022.7.6	增加
V1.7	杨洁	2022.8.1	吴艳	2022.8.2	张远明	2022.8.2	增加
V1.8	杨洁	2022.9.5	吴艳	2022.9.6	张远明	2022.9.6	增加
V1.9	杨洁	2022.10.10	吴艳	2022.10.11	张远明	2022.10.11	增加
V12.0	杨洁	2022.11.2	吴艳	2022.11.3	张远明	2022.11.3	增加
V2.1	杨洁	2022.12.1	吴艳	2022.12.2	张远明	2022.12.2	增加
V2.2	杨洁	2022.12.29	吴艳	2022.12.30	张远明	2022.12.30	增加

2022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	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1	质量指标	SLA达成率	$\Sigma \text{运维服务项目SLA达成率} / \text{运维服务项目数} * 100\%$	$\geq 95\%$	年度						95%						95%
2		客户满意度	$\Sigma \text{各调查项满意度} / \text{调查项数} * 100\%$	$\geq 96\%$	年度												98%
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	$\text{申请验收项目数量} / \text{验收通过项目数量} * 100\%$	$\geq 95\%$	年度						95%						95%
5	人员管理	招聘计划完成率	$\text{实际招聘人数} / \text{计划招聘人数} * 100\%$	$\geq 95\%$	年度						100%						100%
6		储备计划完成率	$\text{实际储备人数} / \text{计划储备人数} * 100\%$	100%	年度						100%						100%
7		培训计划完成率	$\text{实际培训次数} / \text{计划培训次数} * 100\%$	$\geq 98\%$	年度						99%						99%
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%			100%			100%
9	资源管理	服务台派单成功率	$(\text{服务台成功派单数} / \text{服务台派单总数}) * 100\%$	$\geq 95\%$	季度			95%			95%			95%			96%
10		服务台回访率	$\text{回访数量} / \text{服务台受理电子工单数量} \times 100\%$	$\geq 95\%$	半年						96%						97%
11		知识库使用率	$(\text{知识库使用人数} / \text{总人数}) * 100\%$	$\geq 95\%$	季度			95%			97%			98%			100%
12		备件可用率	$\text{备品备件出库合格率} / \text{备品备件出库总数} \times 100\%$	$\geq 95\%$	季度			95%			95%			96%			96%
13	技术管理	工具使用率	$(\text{使用工具项目数} / \text{项目总数}) * 100\%$	$\geq 95\%$	年度						95%						95%
14		研发资金投入率	$\text{实际投入资金} / \text{计划投入资金} \times 100\%$	$\geq 95\%$	年度						100%						100%
15		研发计划完成率	$\text{实际研发完成量} / \text{计划研发完成量} \times 100\%$	$\geq 95\%$	年度						98%						100%
16		SLA达成率	$\Sigma \text{运维服务项目SLA达成率} / \text{运维服务项目数} * 100\%$	$\geq 95\%$	年度						95%						95%
17	过程管理	服务报告及时提交率	$\text{服务报告按时提交的数量} / \text{应提交的服务报告数量} \times 100\%$	$\geq 95\%$	季度			95%			95%			95%			95%
18		事件及时响应率	$\text{及时响应的事件数量} / \text{所有的事件数量} \times 100\%$	$\geq 90\%$	月度	90%	90%	90%	91%	90%	90%	90%	90%	91%	90%	90%	90%
19		事件解决率	$\text{成功解决的事件数量} / \text{已关闭的事件数量} \times 100\%$	$\geq 90\%$	月度	90%	90%	90%	91%	90%	90%	90%	90%	91%	90%	90%	90%
20		问题解决率	$\text{实际解决的问题数} / \text{问题总数} \times 100\%$	$\geq 90\%$	季度			90%			90%			90%			90%
21		变更成功率	$\text{变更成功次数} / \text{变更的次数} \times 100\%$	$\geq 90\%$	季度			90%			90%			90%			90%
22		发布成功率	$\text{发布成功次数} / \text{发布的次数} \times 100\%$	$\geq 90\%$	季度			90%			90%			90%			90%
23		配置管理准确率	$\text{在审计中发现正确的数量} / \text{配置项数量} \times 100\%$	$\geq 95\%$	半年						95%						95%
24		配置审计次数	一年中的审计次数	$\geq 1$	半年						1次						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						0次