



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

2023年 运维服务质量管理 总结报告 (截至6月)

(TFDL-ITSS-08-12)

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

1. 质量目标完成情况.....	5
2. 质量管理工作主要内容.....	7
3. 运维服务能力体系内审情况.....	8
4. 运维服务能力管理评审.....	9
5. 客户服务满意度调查报告.....	9
6. 运维服务体系改进.....	9



公司的运维服务体系正式实施以来，经过六年的体系落地推进，质量管理活动从策划、实施、检查和改进，按PDCA形成闭环管理。

综合管理部质量组根据公司《运维服务质量管理制度》和《2023年度运维服务质量管理工作计划》等文件的要求，参与了体系策划和运行实施，对运维业务质量目标和运维业务进行监督检查，提高了公司的运维服务质量管理水平和全体运维人员的质量意识。

为更好的识别不足，持续改进，综合管理部质量组以质量检查和统计的数据结果为基础，从人员、过程、技术和资源的能力管理四要素出发，对体系发布以来运维服务体系的质量管理主要工作总结如下：

1. 运维服务质量过程活动总体完成情况

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。运维服务质量过程活动完成如下：

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
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. 质量目标完成情况

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：



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 * 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 * 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 * 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 * 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 * 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 * 100 %	$\geq 90\%$	季度			90%			90%
21		变更成功率	变更成功次数/变更的次数 * 100 %	$\geq 90\%$	季度			90%			90%
22		发布成功率	发布成功次数/发布的次数 * 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 * 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版；
- 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：

2023年1月12日审核通信部的《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

2023年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月末对2023年客户进行了满意度调查，提升客户服务满意度，达到公司指标要求。

9. 运维体系改进

综合部质量组制了《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。

