

云南腾电科技有限公司

运维服务能力指标体系

(YNTD-ITSS-0302)

编制人: 谢广胜

编制时间: 2025.01.07

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.01.07

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.01.07

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	谢广胜	2025.1.7	赵建中	2025.1.7	陆涛	2025.1.7	首次发布

序号	指标	指标名称	计算公式	考核要求	考核周期
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
2.		客户满意度	$\Sigma \text{各调查项得分}/\text{调查问卷总数}$	$\geq 95\text{分}$	年度
3.		内审覆盖率	$\text{内审受审核部门}/\text{体系覆盖部门} * 100\%$	100%	年度
4.		管理评审次数	次数, 进行评审的次数	$\geq 1\text{次}$	年度
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
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
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
8.		绩效考核覆盖率	$\text{参与绩效考核运维人员}/\text{运维人员总数} * 100\%$	100%	季度
9.		备份计划完成率	$\text{实际备份人数}/\text{计划备份人数} * 100\%$	$\geq 90\%$	年度
10.		技能评定覆盖率	$\text{参与技能评定运维人员}/\text{运维人员总数} * 100\%$	100%	年度
11.	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
12.		服务台回访率	$\text{回访数量}/\text{服务台受理电子工单数量} * 100\%$	$\geq 95\%$	半年
13.		服务知识录入条数	数量, 服务知识录入的数量	$\geq 20\text{条}$	季度
14.		备件可用率	$\text{备品备件出库合格数}/\text{备品备件出库总数} * 100\%$	$\geq 95\%$	季度
15.		工具自评估次数	次数, 对工具进行自评估次数	≥ 1	年度
16.		软件入库合格率	(合格入库软件数量/总入库申请数量) * 100%	$\geq 98\%$	季度
17.		分析利用次数	次数, 分析利用次数	$\geq 2\text{次}$	季度
18.	技术管理	研发资金投入率	$\text{实际投入资金}/\text{计划投入资金} * 100\%$	$\geq 95\%$	年度

19.		研发计划完成率	实际研发完成量/计划研发完成量 × 100 %	≥95%	年度
20.	过程管理	过程框架自评估次数	次数, 运维项目过程量化指标评估次数	≥1	年度
21.		SLA 达成率	Σ运维服务项目 SLA 达成率/运维服务项目数*100%	≥95%	年度
22.		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 %	≥95%	季度
23.		事件及时响应率	及时响应的事件数量/所有的事件数量 × 100 %	≥90%	月度
24.		事件解决率	成功解决的事件数量/已关闭的事件数量 × 100 %	≥90%	月度
25.		问题解决率	实际解决的问题数/问题总数 × 100 %	≥90%	季度
26.		变更成功率	变更成功次数/变更的次数 × 100 %	≥90%	季度
27.		发布成功率	发布成功次数/发布的次数 × 100 %	≥90%	季度
28.		配置管理准确率	在审计中发现正确的数量/配置项数量 × 100 %	≥95%	半年
29.		服务可用性	(约定服务时间-服务中断时间)/约定服务时间×100%	99%	年度
30.		服务中断次数	次数, 统计服务中断次数	≤2	年度
31.		容量事故次数	数量, 因为容量事故导致的停机次数	≤1	季度
32.		信息安全事件数量	全年信息安全事件发生数量	0 次	年度
33.	交付管理	服务报告比例	实际交付服务报告数量/应交付的服务报告数量*100%	95%	月度
34.	应急管理	应急演练次数	次数, 项目进行应急演练的次数	≥1次	年度