



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

2022年 运维服务质量管理计划

(TFDL-ITSS-08-09)

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



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	2022.1.6	吴艳	2022.1.7	张远明	2022.1.7	新建



国家电网
STATE GRID

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



目录

1. 运维服务质量过程活动总体安排	2
2. 监控运维服务管理目标达成情况	2
3. 2022年各项质量管理活动详细安排	5
3.1. 运维服务能力内部审核.....	5
3.2. 运维服务能力管理评审.....	5
3.3. 服务过程质量监督检查.....	5
3.4. 人员管理监督检查.....	6
3.5. 技术研发进展情况监督检查.....	6
3.6. 资源保障的监督检查.....	6
3.7. 客户服务满意度调查与分析.....	6
3.8. 运维服务体系改进计划.....	7



1. 运维服务质量过程活动总体安排

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。

本年策划以下运维服务质量过程活动：

序号	活动	计划时间
1	发布2022年运维服务质量管理计划	1月
2	修订ITSS运维服务体系文件V1.1	10-12月
3	运维服务能力内部审核	1月
4	运维服务能力体系管理评审	1月
5	ITSS运维服务监督审核	7月
6	服务过程质量监督检查	按考核频次
7	客户服务满意度调查	12月
8	人员管理监督检查情况	按考核频次
9	技术研发进展情况监督检查情况	按考核频次
10	资源保障的监督检查情况	按考核频次
11	体系改进进度监督检查情况	按考核频次
12	运维服务管理目标	按考核频次

2. 监控运维服务管理目标达成情况

根据公司运维服务能力发展规划提出的运维服务指标，制定了



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

2022年运维服务管控目标。综合管理部质量组组织收集各指标的具体数据，按各考核指标的考核频次进行检查，将统计的数据进行横向和纵向对比，监督各指标的目标完成情况。具体如下表：



国家电网
STATE GRID

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

运维服务管理指标体系

序号	指标域	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	$\Sigma \text{各调查项满意度} / \text{调查项数} * 100\%$	$\geq 96\%$	年度
3		内审覆盖率	内审受审核部门/体系覆盖部门	100%	年度
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
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	参与绩效考核运维人员/运维人员总数	100%	季度
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
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
11		知识条目增加数量	新增的知识条目数量	$\geq 95\%$	季度
12		备件可用率	$\text{备品备件出库合格数} / \text{备品备件出库总数} \times$	$\geq 95\%$	季度
13		工具使用率	$(\text{使用工具项目数} / \text{项目总数}) * 100\%$	$\geq 95\%$	年度
14	技术管理	研发资金投入率	$\text{实际投入资金} / \text{计划投入资金} \times 100 \%$	$\geq 95\%$	年度
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
16	过程管理	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
17		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
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
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
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
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
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
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
24		配置审计次数	一年中的审计次数	≥ 1	半年
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

3. 2022年各项质量管理活动详细安排

3.1 运维服务能力内部审核

计划于2022年1月，由综合管理部质量组部牵头，组织包括管理层、通信部、信息部、总经理工作部、营销部、综合管理部、研发部等部门，对运维服务工作进行一次内部审核。质量组对 ITSS 的运维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服务体系要求，确定运维服务体系 是否适合公司的实际工作情况。

3.2 运维服务能力管理评审

本年度公司计划在2022年1月进行运维服务能力管理评审。

评价运维服务能力体系的符合性、有效性和适应性，以提高客户服务满意度为出发点，对运维服务体系进行持续有效的改进。管理评审由综合管理部质量组牵头组织，由公司管理层、通信部、信息部、总经理工作部、营销部、综合管理部、研发部等部门负责人参加，从人员、资源、过程、技术及运维服务体系的管理要求等方面，并结合各部门的工作总结报告、客户服务满意度调查报告、各部门对于运维服务体系的改进建议，对体系进行改进和优化完善。

3.3 服务过程质量监督检查

信息部和通信部计划根据公司和SLA的要求，从工作过程和工作产出物两方面着手，每月安排专人对各项目的运维服务工作进行日常监督检查，并收集、分析发现的问题。对与内审的不合格项及考核时未达成质量目标的体系指标进行重点跟踪监控，对满足要求的体系内容进

行定期抽查和跟踪监控。

3.4 人员管理监督检查情况

综合管理部质量组根据人员管理计划，检查其实施情况，主要检查招聘、人员储备、培训及绩效考核等计划的实施落实情况。

3.5 技术研发进展情况监督检查情况

综合管理部质量组每周每月会根据技术部提供的项目进度计划安排对项目进展、过程符合情况、产出物符合情况等工作进行监控。主要检查点包含以下几部分：

1. 根据公司要求，设计内容是否按期启动？
2. 技术人员投入是否按照计划保证？
3. 所需软硬件资源是否按期到位？
4. 设计过程中所形成资料是否完整？
5. 设计结果是否与立项申请书中的内容一致？

3.6 资源保障的监督检查情况

每季定期对知识库内容及时更新情况进行跟踪检查，对备品备件抽检，确保运维服务的资源得到保障，运维服务的知识积累得到有效管理。

每季定期对服务台的使用情况、方法与效果进行检查，并抽样跟踪服务请求的处理进展，检测是否满足SLA要求，是否按照服务台管理制度执行，日常工作记录是否完整，确保运维服务是在用有效地管理工具落实执行，提升客户服务手段。

3.7 客户服务满意度调查与分析



计划于2022年12月，由综合管理部质量组进行客户服务满意度调查，客户服务满意度调查时应将所有客户全覆盖。综合管理部质量组制定详细的满意度调查方案、制订客户服务满意度调查表，通过多渠道、多纬度了解客户对公司运维服务工作的意见。

根据调查反馈结果，以打分的方式了解各项目的客户服务满意度情况。对调查结果进行分析，找出存在的问题并给出适当的改进建议。

3.8 运维服务体系改进计划

为了满足公司发展需要，进一步规范和完善运维服务体系，本年度对ITSS体系文件进行全面修订，版本升级V1.2。定期发布实施运维服务管理体系改进计划，从人员管理、资源管理、技术管理、服务过程管理及质量管理方面等各方面对运维业务进行改进。综合管理部质量组应定期对改进项的实施和落实情况进行监督检查，并评价改进效果。

