

云南腾电科技有限公司

2025年运维服务质量管理报告 (YNTD-ITSS-0418)

编制人: 吴杰

编制时间: 2025.10.30

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.10.30

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.10.30



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	吴杰	2025. 10. 30	赵建中	2025. 10. 30	陆涛	2025. 10. 30	首次发布

1. 目的

依据我公司运维服务业务定位和能力，策划运行维护服务对象的服务内容和要求，特编制此报告。

2. 适用范围

本手册适用于本公司参与运维服务业务的部门和人员

3. 引用文件

- 1. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》
- 2. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
- 3. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》
- 4. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》
- 5. GB/T 29264-2012 《信息技术服务 分类与代码》
- 6. 国家有关法律、法规及行业标准

4. 术语与定义

无

5. 角色与职责

角色	职责	岗位（要以岗位职责说明书确定）
程序起草人	负责报告的编写及完善	质量部经理
程序审核人	负责审核	副总经理
审批人	负责审批	总经理

6. 服务质量活动管理

6.1. 内部评审

公司准备在 2025年10月进行ITSS体系的新版评估工作，在 2025年10月15日至16日举行了一次外审前的内审活动，涉及公司运维相关各部门。发现了一项

不符合为一般不符合。针对不符合项进行改进。要求对运维工具管理制度进行培训，并由质量部加强监督

6.2. 管理评审

2025年度公司管理评审在公司各部门的积极配合下圆满地结束了，对本次管理评审公司各相关部门做了周密的安排，参加会议的各部门人员也做了充分的准备，对公司的运维管理目标进行了认真的评议，全面的总结了公司运维能力体系的运行情况，肯定了2025年质量管理体系运行的适宜性、有效性。通过这次管理评审，总结了经验，将更有力的推动公司持续发展。。

6.3. 满意度调查

对已统计的用户满意度调查问卷结果进行分析，截止2025年10月客户满意度平均分为95分，通过调查分数以及客户提出的改进意见，运维服务部发现以下情况在之后的运维服务过程中有提高的空间。

通过满意度调查得知，客户对我司的运维服务基本持满意态度，但对于公司的服务台服务水平等方面有需要提高的空间，从本次调查不仅获知本公司的不足之处，还反映了客户关注需要进一步加强，未来更有必要提升公司整体运作及管理水平。

之后运维服务部会继续向客户征询调查问卷，并对调查问卷的数据进行统计分析，从而进一步提升本公司各方面服务水平，更好的服务于客户。

6.4. 运维服务体系过程改进

2025 年 1月，由运维服务部牵头公司引进了ITSS运维服务能力管理体系，结合公司的实际情况对公司原有的运维管理体系进行了全面系统地梳理，结合运维服务指标完成情况、客户反馈意见等方式从人员管理、资源管理、技术管理、服务过程管理及质量管理方面对运维体系进行改进和完善。实践表明，通过不断地完善调整，修改后的运维服务体系能较好的适应公司文化，规范工作流程，对运维服务起到了促进和支撑作用。针对最终软件库第一、二季度未达到考核指标的情况，由质量部加强监督，相关部门组织培训《最终软件库管理制度》并进行考核。

6.5. 质量培训

截止2025年10月公司组织了有关公司产品、相关管理制度、管理类、规范类等内容的培训，对培训人员进行考核全部合格。有效的提高了运维服务相关人员的工作效率，提高了客户满意度。