

运维服务能力体系 实施效果总结

(截至 6 月)

(TFDL-ITSS-0501)

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	2023.7.6	吴艳	2023.7.8	张远明	2023.7.8	新建





目录

1. 综述	4
2. 运维业务稳步发展	5
3. 客户满意度逐步提升.....	6
4. 服务质量持续改善	7
5. 服务能力管理指标按时达成.....	8
6. ITSS 体系实施自评估效果	9



一、综述

公司经过六年 ITSS 运维体系的落地实施，管理体系遵循 PDCA 循环的原则，形成了一套较完整的策划、实施、检查和改进的闭环过程管理，体系工作得到持续改进和不断完善。

公司管理层对实施运维服务能力管理具有了较高认识，并结合业务发展需要，策划和实施运维服务能力管理活动。运维服务团队的综合能力得到提升，展示出公司的整体运维服务能力水平。

运维服务管理过程全面覆盖运维业务和相关部门，在过程的精细化、执行效果一致性方面有了可持续性的改进。运维技术与公司业务发展和运维业务需求匹配，研发能力和研发团队保持持续的发展。为运维服务业务发展提供资源支持，在工具、知识库、服务台等之间的集成水平和整体协调性方面持续发展。

依据 ITSS 体系模型建立了完整的运维服务能力管理体系，并得到落地的有效实施；信息部、通信部的综合能力体现了公司整体运维服务能力，并在均衡和协同方面继续保持提升；

实施运维服务能力成熟度以来，我公司在业务提升、客户满意度、管理指标提升、服务质量等方面得到不断的提升，现将情况总结如下：

二、运维业务稳步发展

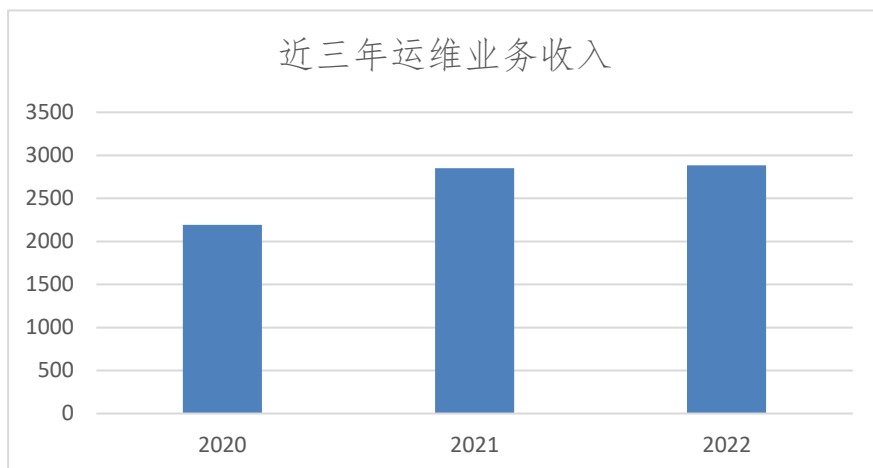
1. 构建综合的信息技术服务体系

从运维业务范围和管理需求出发，结合体系要求构建了一个综合的信息技术服务体系，制定了从整体到局部细节上指导运行维护工作的技术规范要求的标准细则，通过清晰定义运维服务的考核目标，建立科学、量化的服务绩效考核指标并按照管理流程、角色岗位进行分解，配套实施支持考核的技术手段，实行科学量化地评价运维服务工作的效率和效果，促进运维服务工作的高效执行。

通过运维过程管理、监控、专用工具的应用，推进运维管理服务过程的精细化、标准化和一致性。同时，还建立了一套统一完整的技术支撑，对项目管理及运维服务管理进行技术规范的集成整合，打通数据流，在很大程度上推进了 IT 运维工作流程管理、过程数据管理和监控管理的全面信息化进程，更好地适应了公司发展和用户日益增长的运维高度的需求。

2. 历年运维业务收入持续提高

主要依托国网运维业务，并面向五凌电力公司、黑麋峰电厂、凤滩电厂等发电企业、产业单位提供 IT 信息系统和业务系统的运维服务。



单位：万元

年份	2020	2021	2022
运维业务收入	2192	2851	2883

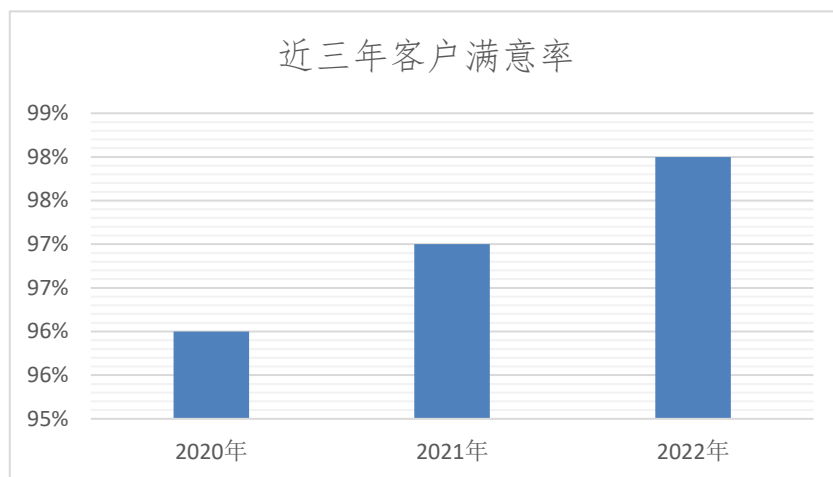
通过上述 3 年的分析数据，可以看出公司实施运维服务能力体系后，有着明显的实施效果体现。从实施 ITSS 运维服务能力体系后运维业务收入逐年递增。2023 年由于与客户方的人员结算方式的调整，预计 2023 年运维业务收入 1800 万元。

三、客户满意度逐步提升

公司每年对运维客户进行满意度调查，从调查结果总体上看，顾客反应良好，能够积极和客户沟通、及时解决客户的疑问，给客户带来可靠的品质保障，提高客户的依赖程度；耐心解答客户疑惑，保障设备的正常运转，认真聆听顾客的意见和不满，并及时采取相应补救措施，将客户意见及建议及时落实到日常运维

过程中，不断改善运维质量，满足客户需求，并逐步提升客户服务满意度。

历年客户满意度得分情况



年份	2020 年	2021 年	2022 年
客户满意率	96%	97%	98%

四、服务质量持续改善

在运行维护服务能力的四个关键要素的人员、资源、技术和过程方面，持续完善管理制度和关键绩效指标（KPI）体系，在公司的管理层、项目层、部门和岗位之间，得到有效的推进和全面的实施。

通过执行 ITSS 的《运维服务能力管理考核办法》、《运维服务能力指标体系跟踪》、《运维服务能力改进管理办法》、《运维服务内审》、《运维服务管理评审》、《运维服务质量管理制度》、《客



户满意度调查管理》、《客户投诉管理制度》、《客户沟通控制程序》、《运维项目质量管理体系》、《持续改进管理规范》相关制度和指标跟踪，实现服务过程的持续改善，全面提升运维服务能力，从而促进运维业务的有效发展。

五、服务能力管理指标按时达成

随着 ITSS 体系的持续完善和优化，运维工作得到量化，管理指标得到跟踪，统计数据得到分析。通过总体的能力指标量化分析，促进体系的持续优化。具体指标跟踪如下：



近三年运维服务管理指标跟踪表

序号	指标域	指标名称	计算公式	考核要求	考核周期	2020	2021	2022
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%	95%
2		客户满意度	$\Sigma \text{各调查项满意度} / \text{调查项数} * 100\%$	$\geq 95\%$	年度	96%	97%	98%
3		内审覆盖率	内审受审核部门/体系覆盖部门	100%	年度	100%	100%	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%	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%	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%	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	98%	98%	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%
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%	96%
10		服务台回访率	$\text{回访数量} / \text{服务台受理电子工单数量} \times$	$\geq 95\%$	半年	96%	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	100%	100%	100%
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	95%	95%	96%
13		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%	95%
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	100%	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	100%	100%	100%
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	95%	95%	95%
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	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%
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%
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%
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%
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%
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%	95%
24		配置审计次数	一年中的审计次数	≥ 1	半年	2次	2次	2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	0次

六、ITSS 体系实施自评估总结效果如下：

内容	体系实施前	体系实施后
体系方面	公司有一部分的运维管理制度，但未完全覆盖运维服务业务	形成公司完整的运维服务能力管理体系，运用 PDCA 对运维过程进行闭环管理
人员	没有运维人员绩效考核	绩效考核覆盖全体运维人员，按管理、技术、操作岗设立差异化指标
	没有运维人员的储备	运维人员储备采取外招、内聘、岗位互备、关键岗位识别
资源	过程管理应用功能较简单的系统，或是人工管理	自主开发多种运维工具，包括过程、监控和专用工具，部署在公司各个运维项目中，提升了运维工作效率。
	知识库采用文件形式管理	使用工具 IG6000 进行了管理，提高知识库使用率，知识应用更加规范和有效
技术	研发人员不足，研发能力较弱	技术研发部，人员规模扩大，研发业务涉及运维前沿技术，研发多种运维工具
	研发过程缺少管理	形成规范化的研发管理体系
过程	人为故障较多	近 3 年全年无发现人为故障
	过程管理都是通过人或文档管控	通过信息通信一体化调度运行支撑平台 (SG-I6000) 系统后，实现运维过程自动化
	事件和问题解决率较低	在事件和问题解决率达 90%
	信息安全意识较差	建立了信息安全管理制制度，进行公司级和项目级的风险评估，对全员定期培训，提升全员信息安全意识
其他	比较难以收集服务指标，持续改进缺少数据支撑	目标管理更清晰，过程管理更量化，效果分析更准确，对过程持续优化起到了有效帮助



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

综上所述，通过三年的 ITSS 体系的落地实施，公司在业务发展、客户满意度、管理指标、服务质量等方面得到持续提升。

未来将继续结合业务发展需要，策划和实施运维服务能力的管理活动。运维业务的发展不断在人员、资源、技术、过程等运维相关部门的协同推进，实现运维服务产品标准化和运维服务集成能力。



国家电网
STATE GRID

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