



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

2022年 运维服务能力总结报告

(TFDL-ITSS-0605)

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	2022.7.5	吴艳	2022.7.6	张远明	2022.7.6	新建
V1.1	杨洁	2022.12.30	吴艳	2022.12.30	张远明	2022.12.30	更新



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

综述.....	4
1. 质量活动总结.....	4
2. 人力资源总结.....	10
3. 资源配备情况.....	18
4. 技术研发进度.....	20
5. 过程管理情况.....	22
6. 能力指标跟踪表.....	27
7. 能力改进项.....	28



为保障运维业务的持续改进，根据2022年运维能力计划，我们对包括：质量、人员、资源、技术、过程、能力指标、改进等方面的情况总结如下：

一. 质量活动总结

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。实施运维服务质量过程活动如下：

1. 质量管理总体活动完成情况

序号	活动	计划时间	完成时间
1	发布2022年运维服务质量管理计划	1月	1月7日
2	修订ITSS运维服务体系文件V1.1	10-12月	12月26日
3	运维服务能力内部审核	1月	1月10日至11日
4	运维服务能力体系管理评审	1月	1月28日
5	ITSS运维服务外部审核	7月	8月2日
6	客户服务满意度调查	12月	12月26日
7	人员管理监督检查情况	按考核频次	1-12月
8	技术研发进展情况监督检查情况	按考核频次	1-12月
9	资源保障的监督检查情况	按考核频次	1-12月
10	服务过程质量监督检查	按考核频次	1-12月



11	体系改进进度监督检查情况	按考核频次	1-12月
12	运维服务管理指标跟踪	按考核频次	1-12月

2. 运维服务管理指标达成情况

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、《2022年运维服务能力管理指标跟踪表》等文件要求，对本年运维服务质量目标及质量工作计划完成情况进行汇总：





2022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	7月	8月	9月	10月	11月	12月
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%
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												98%
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	$\text{申请验收项目数量} / \text{验收通过项目数量} * 100\%$	$\geq 95\%$	年度						95%						95%
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%
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%
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						99%						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%			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%			95%			96%
10		服务台回访率	$\text{回访数量} / \text{服务台受理电子工单数量} \times 100\%$	$\geq 95\%$	半年						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			95%			97%			98%			100%
12		备件可用率	$\text{备品备件出库合格率} / \text{备品备件出库总数} \times 100\%$	$\geq 95\%$	季度			95%			95%			96%			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%
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%
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						98%						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%
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%			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%	91%	90%	90%	90%	90%	91%	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%	91%	90%	90%	90%	90%	91%	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%			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%			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%			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%
24		配置审计次数	一年中的审计次数	≥ 1	半年						1次						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						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) 制定《2022年度运维服务质量管理工作计划》；
- 2) 修订ITSS运维服务体系文件1.1；
- 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. 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10-11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：

1月12日审核综合部的人员管理部分，未见离职员工李X交接记录，不符合GB/T 28827.1-2012 6.2 人员管理 b) 制定工作交接规范，并保存人员变更记录；；

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) . 要求综合管理部人力专员在五日内补充《交接记录》，按审批流程处理；
- 2) . 综合管理部完成《TFDL-ITSS-0901 招聘管理制度》体系文件的培训学习。



5. 运维服务能力管理评审

1月28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。

6. 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。12月26日客户进行了满意度调查，客户满意率98%，公司不断提升客户服务满意度，达到公司指标要求。

7. 运维体系改进

综合管理部质量组制了《服务改进管理制度》和《2022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。

二. 人力资源管理规划

1. 综述

为了保障运行维护服务交付的顺利实施，通过人员组织体系的不断完善，有效支撑运维业务的全面提升。在招聘、储备、培训、绩效考核、技术评价等方面，建立健全规章制度，做好年度策划，按计划执行实施、检查、跟进、落实，持续优化人力资源体系。

现有人员情况：

本年运维人员74名，主要分布在信息部、通信部和研发部的业务部门，岗位分工明确，主要业务骨干集中在项目经理和工程师。

绩效考核覆盖全员，绩效结果并与工资、奖金和评优挂钩。

人员储备机制健全，关键岗位和AB角色互备，保障人员后备资源。

2. 2022年招聘计划执行情况

总经部经过分析、调查、反馈，并结合公司整体预算情况、公司发展规划及项目预测，对各部门提交的《用工需求申请单》进行审核，制定《2022 年度运维人员年度招聘》报总经理审核签批后，执行招聘流程。

计划外部招聘4人，通信部1人，信息部2人，研发部1人。其中：技术岗3人，操作岗1人。

本年开展面试（线上+现场）招聘活动30余场，面试人员达20余人次。在疫情期间通过线上面视和招聘活动，保障用人需求，及时圆满完成招聘计划，实际到岗人数4人。招聘费用支付约8000元，为全



年广告投入。

岗位分类	部门	岗位名称	到岗人数	实际支出	招聘方式	到岗时间
技术岗	通信部	传输设备 运维工程师	1	外部招聘 估算费用 6000元， 其他额外 费用2000 元。	外部 招聘	4月
技术岗	信息部	数据库 运维工程师	1			10月
操作岗		服务台专员	1			6月
技术岗	研发部	软件研发工程师	1			8月
人数总计			4人	8000		

3. 2022年储备计划执行情况

公司每年根据在职人员与业务发展情况，结合人力资源市场状况，依据各部门提交的需求缺口，对公司人员储备进行年度计划，作为全年人员储备工作实施的依据。

全年储备计划10人，其中外部招聘4人，内部选聘6人。

岗位互备33人。

3.1 运维人员储备计划（外聘）

外部招聘到岗人数3人，达成年度储备计划。



国家电网
STATE GRID

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

3.2. 运维人员关键岗位储备计划（内聘）

内部选聘储备人员计划6人，实际到岗6人，达成年度内部储备计划。

岗位类别	部门名称	岗位名称	储备人数	储备完成时间	储备方式
技术岗	通信部	应急通信运维工程师	1	2月	内部选聘
技术岗	通信部	传输设备运维工程师	1	4月	
技术岗	通信部	项目经理	1	7月	
技术岗	信息部	运行监控运维工程师	1	8月	
技术岗	信息部	ERP系统运维工程师	1	10月	
技术岗	信息部	项目经理	1	11月	
小计			6		

3.3. 运维人员岗位互备计划（AB角色互备）

岗位类别	岗位名称	互备人数	岗位角色（A）	岗位角色（B）	储备方式
管理岗	通信部长	1	通信部长	应急通信运维工程师	岗位互备
	信息部长	1	信息部长	ERP系统运维工程师	
	研发部长	1	研发部长	软件开发工程师	
管理岗	应急通信运维工程师	2	应急通信运维工程师	传输设备运维工程师	

	基础环境运维工程师	2	基础环境运维工程师	会议电视运维工程师	
	软件开发工程师	4	软件研发工程师（中级）	软件开发工程师（初级）	
技术岗	桌面运维工程师	4	桌面运维工程师	用采运维工程师	
	运行监控运维工程师	6	运行监控运维工程师	ERP系统运维工程师	
	数据库运维工程师	6	数据库运维工程师	运行监控运维工程师	
操作岗	质量管理员	2	综合管理	物资管理	
	服务台专员	4	服务台专员	服务台主管	
合计		33	-	-	-

4. 2022 年培训工作执行情况

4.1 2022 年培训计划完成情况

总经部根据公司年度目标、战略规划，结合各部门对培训的需求、年度培训预算、《2022年培训需求调查分析报告》，制定2022年度的《运维人员培训计划》，报总经理批准生效。

全年完成23场培训，（新员工培训将分别在6、9月进行2场）。内部讲师19场，外部讲师4场。培训累计约46课时。

总经部人力专员负责培训的统一组织准备和实施工作，发布培训信息，通知参训员工。培训过程中的员工进行签到记录，遵守培训时间，每场培训后均进行收集培训课件和教材存档，并对讲师的培训成果评价。

2022年度培训完成情况统计表

序号	完成时间	培训内容	培训对象	培训讲师	考核方式	完成课时
1	6/9月	新员工部训	新员工	内部	笔试	4
2	1月	ISO9001 知识培训	机构评审	内部	讨论提问	2
3	3月	服务台管理制度培训	运维服务人员	内部	讨论提问	2
4	3月	运维服务过程管理培训	运维服务人员	内部	讨论提问	2
5	3月	I6000 运维管理平台使用培训	运维服务人员	内部	讨论提问	2
6	3月	信息系统性能监控工具使用培训	运维服务人员	内部	讨论提问	2
7	5月	运维岗位技能培训	运维服务人员	内部	讨论提问	2
8	5月	基于目标的时间管理	运维服务人员	外部	讨论提问	2
9	8月	运维质量管理体系培训	运维服务人员	内部	笔试	2
10	8月	客户满意度调查制度培训	运维服务人员	内部	讨论提问	2
11	8月	项目沟通管理制度培训	运维服务人员	内部	讨论提问	2
12	9月	运维服务改进管理培训	运维服务人员	内部	实操	2
13	9月	销售技巧培训	全员	外部	讨论提问	2
14	9月	工作交接规范培训	运维服务人员	内部	实操	2
15	9月	备品备件管理制度培训	运维服务人员	内部	笔试	2
16	10月	信创服务器培训	运维服务人员	机构讲师	实操	2
17	10月	金蝶出入库系统培训	运维服务人员	内部	实操	2
18	11月	国网信息系统平台部署培训	运维服务人员	内部	实操	2
19	11月	电网信息系统云平台运维技术培训	运维服务人员	内部	实操	2
20	11月	网络实时运行监控系统部署培训	运维服务人员	内部	实操	2
21	12月	IBM/浪潮服务器硬件培训	运维服务人员	机构讲师	实操	2
22	12月	知识库制度培训	运维服务人员	内部	讨论提问	2

5. 2022 年绩效考核工作执行情况

总经部作为牵头部门，于1-4季度完成运维人员各季度考核的工作。根据绩效考核方案，组织绩效考核实施、员工级考核得分的汇总、考核结果的汇总与运用等。

接受考核部门：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。

考核岗位：管理岗、技术岗、操作岗

考核内容：按岗位不同，设分不同维度的考核指标，详见《绩效考核制度》

根据考核结果，汇总分析运维人员绩效得分情况，报总经理审批后，执行绩效考核结果。

分值 \ 人数	第一季度		第二季度		第三季度		第四季度	
	人数	占比	人数	占比	人数	占比	人数	占比
优秀考核得分>90	7	10%	9	13%	7	10%	8	11%
合格80≤考核得分≤90	59	84%	58	82%	61	84%	60	81%
需改进70≤考核得分≤80	4	6%	4	5%	5	6%	6	8%
不合格考核得分<70	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
考核总人数	70	100%	71	100%	73	100%	74	100%

总经部根据考核得分，分别对各季度考核结果需改进的员工进行面谈，了解员工绩效考评实际情况，对于弱项类查找分析原因，进行改进。

总经部依据每季全员绩效考核分析结果，并通过各部门负责人反馈



的绩效考核的问题汇总，提出绩效问题改进计划，报总经理审批后，进行整改，持续优化绩效考核。

6. 2022 年岗位技能评价工作执行情况

根据岗位技能评价办法，对本年度新招聘到岗的4名新员工中技术岗的3人进行岗位技能评价，对储备计划中调岗的现任职位员工6人进行岗位技能再评价。

6.1. 新员工技能评价，新入职到岗的3人中，技术岗3人，按公司岗位技能评价办法，操作岗员工按正常招聘流程办理入职手续。技术岗员工在完成岗位技能评价后入职。

技术岗评价表

面试内容	描述	打分
个人素质 (20%)	对基本知识水平、工作态度、学习能力、沟通能力、团队合作等方面进行综合评定。	
专业能力 (40%)	对系统设计、系统集成、开发编码、数据库、移动计算等专业技术方面的综合评定	
业务能力 (20%)	对生产系统、ERP、营销系统、大数据、移动应用、互联网+等业务掌握程度进行综合评定。	
管理能力 (10%)	对项目管理知识、方法、工具、经验、团队管控、客户关系等项目管理岗位方面要求的综合评定。	
工作业绩 (10%)	对工作经验、工作成果、用户体验等方面的综合评定。	
总分（100 分）		



本年新入职人员岗位技能评价汇总表

岗位分类	部门	岗位名称	到岗情况	技能评价 岗级名称	岗级标准
技术岗	通信部	传输设备 运维工程师	1	中级工程师	55
技术岗		数据库运维工程师	1	高级工程师	60
操作岗		服务台专员	1	按招聘职位	无
技术岗	研发部	软件研发工程师	1	高级工程师	65
人数总计			4人		

本年关键岗位储备人员技能评价汇总表

岗位类别	部门名称	岗位名称	储备到岗 人数	技能评价 岗级名称	岗级标准
技术岗	通信部	应急通信运维工程师	1	初级专家	60
技术岗	通信部	传输设备运维工程师	1	初级专家	65
技术岗	通信部	项目经理	1	中级专家	80
技术岗	信息部	运行监控运维工程师	1	初级专家	60
技术岗	信息部	ERP系统运维工程师	1	初级专家	65
技术岗	信息部	项目经理	1	中级专家	75
小计			6人		

7. 2022 年人力资源工作计划执行情况

- 1). 加强招聘工作，为公司经营提供人才保障；
- 2). 结合年度考评指标，严格执行绩效考核；
- 3). 推行培训精细化管理，提升人员技能水平。

三. 资源配备规划

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改进。

1. 运维工具

- 1) 对运维工具的使用进行培训，提高运维工程师工具使用技能；
- 2) 现有运维工具自评估。

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	《运维服务工具管理办法》修订	12月	《运维服务工具管理办法》1.2版	信息部 通信部
2	信息通信一体化调度运行支撑平台(SG-I6000)使用培训	3月	培训记录 培训效果评价记录	总经部
3	信息系统性能监控工具使用培训	3月	培训记录 培训效果评价记录	总经部
4	信息通信一体化调度运行支撑平台(SG-I6000)使用手册和自评	6月 12月	信息通信一体化调度运行支撑平台(SG-I6000)工具使用自评估报告 使用手册	信息部 通信部
5	信息系统性能监控自评估	6月 12月	信息系统性能监控自评估报告	信息部 通信部

2. 服务台

1) 服务台是公司与客户进行沟通和提供运维服务的主要窗口，主要目标是协调客户和公司之间的关系，为IT服务运作提供支持，从而提高客户满意度。

2) 服务台日常管理。

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	《服务台管理制度》修订	12月	《服务台管理制度》1.2版	信息部 通信部
2	监督管理服务台的日常工作	日常	服务台工作报告	信息部 通信部
3	服务台管理制度培训	3月	培训记录 培训效果评价记录	总经部

3. 知识库

1) 运行维护服务活动相关的知识积累，以保证在整个组织内收集、共享、重复使用所积累的知识和信息，对知识进行全生命周期管理。

2) 知识库日常管理情况

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	《知识库管理制度》修订	12月	《知识库管理制度》1.2版	信息部 通信部
2	知识库管理制度培训	12月	培训记录 培训效果评价记录	总经部
3	(SG-I6000)系统知识库使用情况	季度	知识库使用记录	信息部 通信部

4. 备件库

1) 有效管理运行维护服务活动所需的备件资源，为所运行维护的设备或系统提供备件服务，按照SLA要求恢复设备或系统的正常运行。

2) 备件库日常管理情况：

序号	工作内容	计划时间	输出成果	责任部门
1	《知识库管理制度》修订	12月	《知识库管理制度》1.2版	综合管理部
2	供应商评定	6月	合格供方名录	综合管理部
3	备品备件可用性检测	月度	备品备件检测报告	综合管理部
4	备品备件盘点	月度	备品备件库存盘点表	综合管理部
5	备品备件到货及时率	月度	备品备件交付单	综合管理部
6	备品备件入库合格率	月度	备品备件入库检测记录	综合管理部
7	备品备件管理制度培训	9月	培训记录 培训效果评价记录	总经部

到货及时率为95%，入库合格率为100%，备件可用率96%。

四. 技术研发规划

根据业务发展要求以及技术发展趋势，具备发现和解决问题、风险控制、技术储备以及研发、应用新技术和前沿技术的能力。

研发工作量85人日，研发支出约35万元。

序号	研发项目	项目说明	完成进度	研发支出
1	资产管理平台	功能模块包括工作台、基础管理、业务管理、决策分析、平台配置、运维自动化、营销台账。系统信息管理领域，包括用于生成设备台账、资产卡片、资产价值等模块信息，产生财务凭证，使各模块业务紧密结合、提高数据质量、减轻工作量、达到项目优化管理，资产的全生命周期管理要求。	2022年3月完成需求提交、制定《项目建议书》和《资产管理平台研究实施方案》；2022年5月完成项目研究主要工作，提交《初步研究成果讨论申请书》；2022年9月完成项目验收。	30万元
2	国网机房信息系统运行方式手册1.0	本项目对国网机房信息系统运行情况、典型故障及薄弱点进行总结分析，提出了相应的改进措施。为确保国网机房信息系统运行稳定可靠，资源优化利用能最大限度满足业务应用需求，本研究将提出国网机房信息系统运行方式，形成操作手册，对探索信息系统调度运行体系建设具有一定的参考价值。	2022年5月完成需求提交、制定《项目建议书》和实施方案；2022年8月完成项目研究主要工作，提交《初步研究成果讨论申请书》；2022年9月完成项目验收，输出《机房系统运行手册》1.0。	5万元

五. 过程管理控制计划

1. 服务级别管理

根据业务和服务能力，制定公司服务目录，指导各市场需求和客户的反映，增强整体运维能力。按服务目录管理制度，对服务目录进行定期评审和更新。在服务目录和服务级别需求的基础上，召开服务级别评审会议，根据当前提供服务的内容，归类、定义或重新定义客户对服务的期望。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	服务目录评审	1月	服务目录评审记录	信息部 通信部
2	SLA评审、审批流程	按业务需求	SLA/技术协议	综合管理部
3	SLA达成率	年度	指标跟踪记录	综合管理部
4	《服务级别管理制度》修订	12月	《服务级别管理制度》1.2版	综合管理部

本年度共进行合同、协议、咨询方案等评审约100余次，商务方面规避法律风险，业务方面为后期合同执行，满足SLA要求，提供支持。

2 服务报告管理

通过及时、准确、可靠的报告与需方建立有效的信息沟通，为双方管理层提供决策支持。继续加强管控服务报告的规范性和及时性。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	服务报告编制计划	1月	服务报告计划	信息部 通信部
2	修订服务报告模板	1月	服务报告模板	信息部 通信部
3	服务报告及时提交率	季度	指标跟踪记录	综合管理部
4	《服务报告管理制度》修订	12月	《服务报告管理制度》1.2版	综合管理部

服务交付过程中参考服务报告编写计划，按SLA的规定，进行服务报告的提交，包括但不限于服务报告、巡检报告、配置审计报告、风险评估报告等

3. 事件管理

事件、问题、发布、配置、变更管理均可通过《信息通信一体化调度运行支撑平台(SG-I6000)》过程管理工具实现系统化、流程化理。为运维服务业务发展提供所必须的资源支持，并在工具、知识库、服务台等之间的集成水平和整体协调性方面继续保持改进。

具有检测事件、尽快解决事件的能力。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	事件满意度回访	每月	事件管理程序	信息部 通信部
2	事件及时响应率	每月	指标跟踪记录	信息部 通信部
3	事件解决率	每月	指标跟踪记录	信息部 通信部
4	《事件管理制度》修订	12月	《事件管理制度》1.2版	综合管理部

4. 问题管理

通过识别引起事件的原因并解决问题，预防同类事件重复发生。并建立有效的问题解决评估机制。针对事件，需要找出事件背后真正的“问题”所在，并解决问题，固化提交问题的机制。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	问题分类管理机制	1月	问题管理程序	信息部 通信部
2	问题导入知识库	季度	知识库记录	信息部 通信部
3	问题解决率	季度	指标跟踪记录	信息部 通信部
4	《问题管理制度》修订	12月	《问题管理制度》1.2版	综合管理部

5. 配置管理



维护运行维护服务对象的必要记录，并保证配置数据的可靠性和时效性，关联支持其他服务过程。使用运维工具资产管理平台，对客户资产进行全面的管理，支持与PMS、TMS、IMS平台的数据对接，可将资产信息与运维数据有机整合，可共享给用户使用。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	配置数据库管理机制	1月	配置管理程序	信息部 通信部
2	配置审计	6/12月	配置审计报告	信息部 通信部
4	《配置管理制度》修订	12月	《配置管理制度》1.2版	综合管理部

6. 变更管理

通过管理、控制变更的过程，确保变更有序实施。通过变更类型和范围的管理机制，规范变更管理。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	变更管理机制	1月	变更管理程序	信息部 通信部
2	变更统计分析	季度	变更报告	信息部 通信部
3	变更成功率	季度	指标跟踪记录	信息部 通信部
4	《变更管理制度》修订	12月	《变更管理制度》1.2版	综合管理部



7. 发布管理

为确保一个或多个变更的成功导入，根据发布管理的过程要求，建立发布类型和范围的管理机制；制定完整的方案，包括发布计划、回退方案、发布记录等。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	发布类型和范围的管理机制	1月	发布管理程序	信息部 通信部
2	实施发布方案	季度	发布方案	信息部 通信部
3	发布成功率	季度	指标跟踪记录	信息部 通信部
4	《发布管理制度》修订	12月	《发布管理制度》1.2版	综合管理部

8. 信息安全管理

建立运行维护服务过程中的信息安全管理过程，符合相关法律法规的规定，满足需方对运行维护服务过程的信息安全需求和供方本身信息安全需求；

针对每个运维项目，识别的安全风险、制定的安全规范以及安全监控情况，定期产生的安全报告。

实施情况：

序号	工作内容	完成时间	输出成果	责任部门
1	信息安全控制措施	1月	信息安全管理程序	信息部 通信部
2	风险评估记录	6月	风险评估报告	信息部 通信部
3	全年信息安全事件发生数量0次	年度	指标跟踪记录	综合管理部
4	《信息安全管理制度》修订	12月	《发布管理制度》1.2版	综合管理部

六. 能力指标跟踪情况

按能力指标考核频次进行监督跟踪，并在监督过程中识别问题或不达标项，及时提出改进意见和建议。

2022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	7月	8月	9月	10月	11月	12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%	≥95%	年度						95%						95%
2		客户满意度	Σ 各调查项满意度/调查项数*100%	≥96%	年度												98%
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%	≥95%	年度						95%						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%	≥95%	年度						100%						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%						100%
7		培训计划完成率	实际培训次数/计划培训次数*100%	≥98%	年度						99%						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%			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%	≥95%	季度			95%			95%			95%			96%
10		服务台回访率	回访数量/服务台受理电子工单数量*	≥95%	半年						96%						97%
11		知识库使用率	(知识库使用人数/总人数)*100%	≥95%	季度			95%			97%			98%			100%
12		备件可用率	备品备件出库合格率/备品备件出库总数	≥95%	季度			95%			95%			96%			96%
13		工具使用率	(使用工具项目数/项目总数)*100%	≥95%	年度						95%						95%
14	技术管理	研发投入投入率	实际投入资金/计划投入资金 × 100 %	≥95%	年度						100%						100%
15		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						98%						100%
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%	≥95%	年度						95%						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 %	≥95%	季度			95%			95%			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 %	≥90%	月度	90%	90%	90%	91%	90%	90%	90%	90%	91%	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 %	≥90%	月度	90%	90%	90%	91%	90%	90%	90%	90%	91%	90%	90%	90%
20		问题解决率	实际解决的问题数/问题总数 × 100 %	≥90%	季度			90%			90%			90%			90%
21		变更成功率	变更成功次数/变更的次数 × 100 %	≥90%	季度			90%			90%			90%			90%
22		发布成功率	发布成功次数/发布的次数 × 100 %	≥90%	季度			90%			90%			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 %	≥95%	半年						95%						95%
24		配置审计次数	一年中的审计次数	≥1	半年						1次						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						0次



七. 能力改进项

以内审报告、外审报告、管理评审输出、日常检查的结果、客户满意度调查、指标跟踪、通过识别发现的不符合，以及任何与体系要求的不符合都将作为持续改进的输入，记录于《持续改进计划跟踪表》。

