

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   | $\Sigma$ 运维服务项目SLA达成率/运维服务项目数*100%              | $\geq 95\%$ | 年度   |
| 2.  |      | 客户满意度    | $\Sigma$ 各调查项得分/调查问卷总数                          | $\geq 95$ 分 | 年度   |
| 3.  |      | 内审覆盖率    | 内审受审核部门/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                                      | $\geq 1$ 次  | 年度   |
| 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%                              | $\geq 95\%$ | 年度   |
| 6.  |      | 储备计划完成率  | 实际储备人数/计划储备人数*100%                              | 100%        | 年度   |
| 7.  |      | 培训计划完成率  | 实际培训次数/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%                          | 100%        | 季度   |
| 9.  |      | 备份计划完成率  | 实际备份人数/计划备份人数*100%                              | $\geq 90\%$ | 年度   |
| 10. |      | 技能评定覆盖率  | 参与技能评定运维人员/运维人员总数*100%                          | 100%        | 年度   |
| 11. | 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   |
| 12. |      | 服务台回访率   | 回访数量/服务台受理电子工单数量 $\times 100\%$                 | $\geq 95\%$ | 半年   |
| 13. |      | 服务知识录入条数 | 数量，服务知识录入的数量                                    | $\geq 20$ 条 | 季度   |
| 14. |      | 备件可用率    | 备品备件出库合格数/备品备件出库总数 $\times 100\%$               | $\geq 95\%$ | 季度   |
| 15. |      | 工具自评估次数  | 次数，对工具进行自评估次数                                   | $\geq 1$    | 年度   |
| 16. |      | 软件入库合格率  | $(\text{合格入库软件数量}/\text{总入库申请数量}) \times 100\%$ | $\geq 98\%$ | 季度   |
| 17. |      | 分析利用次数   | 次数，分析利用次数                                       | $\geq 2$ 次  | 季度   |
| 18. | 技术管理 | 研发资金投入率  | 实际投入资金/计划投入资金 $\times 100\%$                    | $\geq 95\%$ | 年度   |

|     |      |           |  |             |    |
|-----|------|-----------|--|-------------|----|
| 19. |      | 研发计划完成率   | 实际研发完成量/计划研发完成量 $\times 100\%$                 | $\geq 95\%$ | 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                              | $\geq 1$    | 年度 |
| 21. |      | SLA 达成率   | $\Sigma$ 运维服务项目 SLA 达成率/运维服务项目数 $\times 100\%$ | $\geq 95\%$ | 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 $\times 100\%$          | $\geq 95\%$ | 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 $\times 100\%$               | $\geq 90\%$ | 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 $\times 100\%$              | $\geq 90\%$ | 月度 |
| 25. |      | 问题解决率     | 实际解决的问题数/问题总数 $\times 100\%$                   | $\geq 90\%$ | 季度 |
| 26. |      | 变更成功率     | 变更成功次数/变更的次数 $\times 100\%$                    | $\geq 90\%$ | 季度 |
| 27. |      | 发布成功率     | 发布成功次数/发布的次数 $\times 100\%$                    | $\geq 90\%$ | 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 $\times 100\%$               | $\geq 95\%$ | 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 $\times 100\%$          | 99%         | 年度 |
| 30. |      | 服务中断次数    | 次数，统计服务中断次数                                    | $\leq 2$    | 年度 |
| 31. |      | 容量事故次数    | 数量，因为容量事故导致的停机次数                               | $\leq 1$    | 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 $\times 100\%$           | 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                                 | $\geq 1$ 次  | 年度 |