



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

运维服务管理指标体系

(TFDL-ITSS-0602)

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



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	李皓朴	2016. 12. 3	罗喜军	2016. 12. 23	张远明	2017. 1. 1	首次发布
V1.1	李皓朴	2020. 1. 6	罗喜军	2020. 1. 8	张远明	2020. 1. 8	修 改
V1.2	杨 洁	2023. 1. 5	吴 艳	2023. 1. 6	张远明	2023. 1. 6	修 改



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	Σ 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	Σ 各调查项满意度/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	申请验收项目数量/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	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%	季度
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%	$\geq 95\%$	季度
10		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
11		知识库使用率	(知识库使用人数/总人数)*100%	$\geq 95\%$	季度
12		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
13		工具使用率	(使用工具项目数/项目总数)*100%	$\geq 95\%$	年度
14	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
15		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
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%	$\geq 95\%$	年度
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 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	季度



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
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
20	问题解决率	实际解决的问题数/问题总数 × 100 %	≥90%	季度
21	变更成功率	变更成功次数/变更的次数 × 100 %	≥90%	季度
22	发布成功率	发布成功次数/发布的次数 × 100 %	≥90%	季度
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
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

