



高新兴科技集团股份有限公司

受 控

服务报告管理过程

文件编号：GSB / T 316.07

文件版本：A2

批 准：刘伟辉

实施日期：2015-11-2

受控状态：受控

版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2013-12-18	/	新版制定	罗建明
A1	2014-10-22	3	过程描述中有部分内容修改	罗建明
A2	2015-11-02	3	“6.1 和 6.2 过程描述” 部分内容有修改	李旻

目 录

1	目的	1
2	范围	1
3	术语和定义	1
4	管理职责	1
5	工作流程	2
6	过程描述	3
7	相关文件	4
8	相关记录	4

服务报告管理过程

1 目的

运营业务部为有效沟通和制定决策编制可靠的、准确的并达成一致的报告。确保已经取得的服务级别协议能够得以评价和计量，以及在必要时进行持续改进。

2 范围

本程序适用于运营业务部。
约定并记录用户和内部管理者对服务报告的要求。
服务报告包含了服务中所有可测量的方面，提供当前和历史的分析、纠正和预防措施等内容。

3 术语和定义

术语	定义
服务报告	服务报告有以下几种类型，至少应编写一种报告，涵盖所有报告为优： 1. 反应性报告，即报告已经发生了的客服现状； 2. 前置性报告，即对重要事故进行预警，由此保障可以提前采取预防性措施（如即将发生的违反SLA的行为）； 3. 预先计划报告，即报告计划的活动。
反应性报告	1. 与服务级别协议目标相比较的业绩，如：月度维护分析报告和巡检报告； 2. 与标准的不符合及发生的问题，如违反服务级别协议及安全违规； 3. 工作量特性和能力信息，如：事故、问题、变更和任务、分类、地点、趋势、优先级和服务请求的数量； 4. 重大事件后的报告，如：变更和发布； 5. 包括每一过程信息的变更，如：事件的数量、最常问及的问题、资源/成本集中的任务。
前置性报告	1. 阶段性的趋势信息（如：天、周、月、阶段）； 2. 不可靠的服务组件趋势分析。
预先计划报告	强调未来的计划，包括工作量，变更计划，未来可能发生的事件等。

4 管理职责

4.1 过程负责人

由运维管理室经理或者运维项目经理根据各项目情况确定服务报告负责人。

4.2 主要输入

输入	来源
服务级别协议	跟用户签订的服务级别协议
其它服务需求	收集分析其他服务需求的数据和指标

4.3 主要输出

输出	去向
服务报告	把经过分析的数据，编写出维护服务报告，提交审核
评审后的服务报告	公司备案存档

4.4 职责权限

服务报告负责人：

- 1) 收集、分析数据，编写服务报告；
- 2) 负责报告管理流程；
- 3) 人员组成：由运维管理室经理或者运维项目经理指定。

运维管理室经理：

- 1) 监控各流程的测量指标；
- 2) 审核《服务报告》。

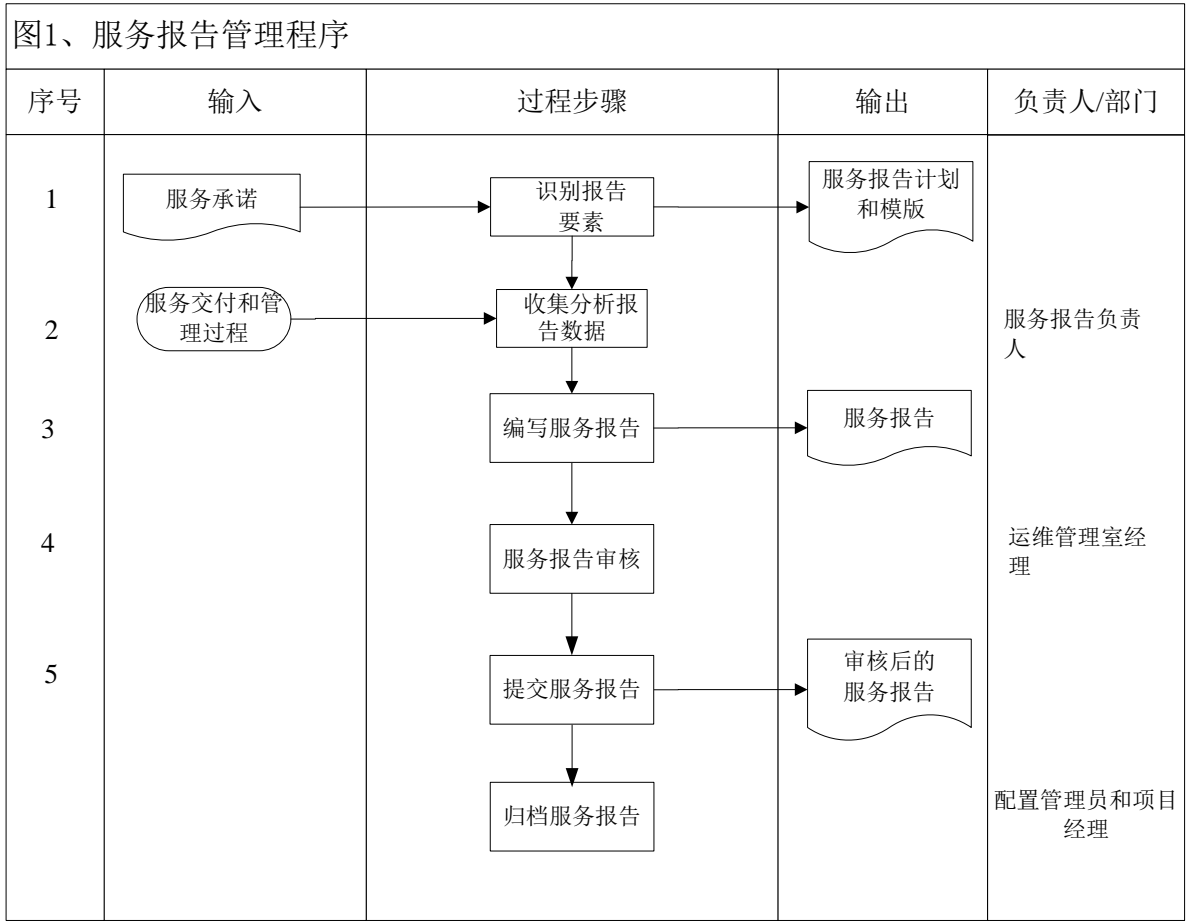
4.5 过程重要控制点

收集、分析服务报告数据，数据来自各管理流程中产生，这可以借助报表汇总和表单记录。

4.6 过程测量指标

《服务报告》的及时性和符合性。

5 工作流程



6 过程描述

6.1 识别报告要素

根据服务级别协议上的要求，服务报告负责人要识别出在服务报告中需要提供的数据和度量指标。如提供给客户的服务报告内容包括：

- 1) 总体设备在线情况；
- 2) 故障响应和处理及时率情况；
- 3) 故障点数及现象，处理情况原因分析；
- 4) 遗留问题和解决办法及时间等等。

6.2 收集分析报告数据

服务报告负责人在服务中及时收集以上识别出来的数据和指标，并进行相关的趋势、可用性、持续性等分析，对存在的问题提出改进的计划，对用户提出的变更或者根据技术的发展提出优化的建议。

6.3 编写服务报告

服务报告负责人把经过分析的数据，按照固定的格式和形式，编写出《服务报告》。

6.4 服务报告评审

服务报告负责人完成《服务报告》后，将报告提交到运维管理室经理审核，遇特殊情况，需提交

给部门总监审核。

6.5 提交服务报告

经运维管理室经理审核后，发送给用户及公司管理层。

归档服务报告。

针对不同类型的服务报告，可由配置管理员和项目经理分别进行归档。

7 相关文件

《事件管理程序》

《问题管理程序》

《变更管理程序》

《发布管理程序》

《配置管理程序》

《信息安全管理程序》

8 相关记录

《服务级别协议》

《服务报告》
