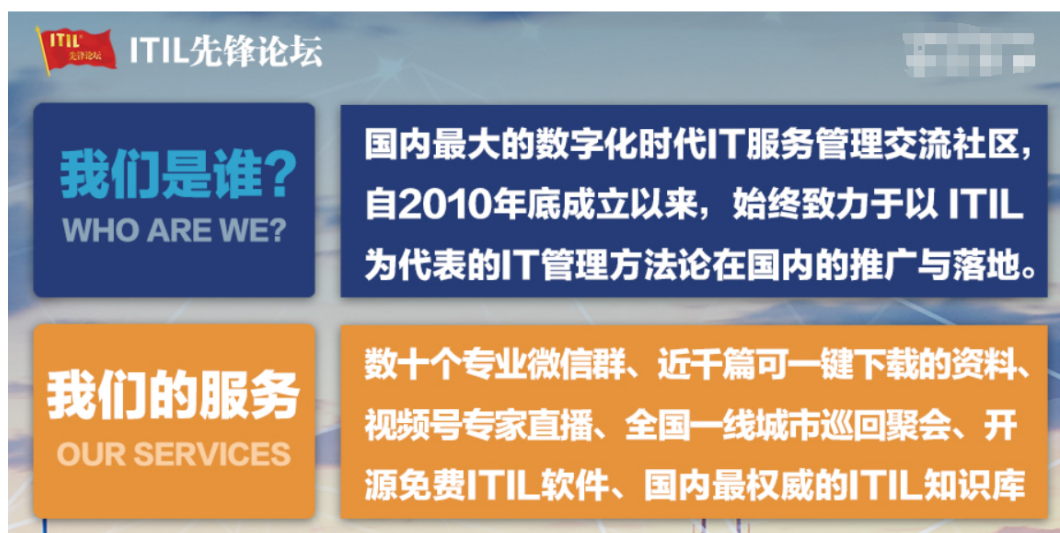


版本号： 1.0
受控状态： 受控
密 级： 内部公开

XX 公司

XX 项目

20XX 年第 X 季度服务报告



文档信息

文档分类：	
编写人：	审批人：

版本记录

版本号	版本日期	修改	审批人	修改履历
1.0				创建文档

目 录

1	报告基本信息	5
1.1	报告目的	5
1.2	报告范围	5
1.3	报告依据	5
1.4	报告对象	5
1.5	报告人	5
1.6	报告时间	5
2	服务指标达成率	6
2.1	统计	6
2.2	分析	6
2.3	统计	6
2.3.1	所有事件和服务请求	6
2.3.2	重大事件	6
2.4	分析	7
3	满意度分析	7
3.1	统计	7
3.1.1	现场服务满意度	7
3.2	分析	7
4	趋势分析	7
4.1	服务达标趋势分析	7
5	服务回顾分析	8
5.1	事件和服务请求管理	8
5.1.1	统计	8
5.1.2	分析	9
5.1.3	改进建议	9
5.2	问题管理	9
5.2.1	统计	9
5.2.2	分析	10
5.2.3	改进建议	10
5.3	变更管理	11
5.4	配置管理	11
5.4.1	统计	11
5.4.2	分析	11
5.4.3	改进建议	11
5.5	发布和部署管理	错误！未定义书签。
5.5.1	统计	错误！未定义书签。
5.5.2	改进建议	错误！未定义书签。
5.6	业务关系管理	12
5.6.1	统计	12
5.6.2	分析	12
5.7	供应商管理	12
5.7.1	统计	12

5.7.2	分析	12
5.7.3	改进建议	13
5.8	容量管理	13
5.8.1	统计	13
5.8.2	分析	13
5.8.3	改进建议	14
6	报告结论	14

□ 报告基本信息

□ 报告目的

为了有效决策与沟通，XX 公司 XX 项目实施，确保满足客户要求，以定期提交服务报告的形式进行总结和纠偏。

本项目的任务是组建 IT 一线服务支撑团队，该团队负责协助用户方响应服务请求、日常运维管理、系统平台监控、故障管理、协助进行生产管理等工作。

□ 报告范围

合同中界定的运维服务项目。

□ 报告依据

与 XX 公司签订的 XX 目合同要求。

□ 报告对象

XX 公司 客户代表：XX

XX 公司 管理层/项目经理： XX

□ 报告人

上海云砺信息科技有限公司：XX

报告时间

服务间隔时间：20XX 年 X 月—20XX 年 X 月

报告时间：20XX 年 X 月 X 日

□ **服务指标达成率**

- 1) 本季度技术响应要求为 3 次，首问解决率为 100%，用户满意度为 100%。
- 2) 响应派单及时率为 100%，工单分派准确率为 100%，回访用户满意度为 100%。

□ **统计**

指标名称	服务标准	实际值	指标状态	备注
事件和服务请求平均 响应时间	30 分钟	10 分钟	正常	
事件和服务请求平均 处理时间	480 分钟	100 分钟	正常	
现场服务满意度	9 分	10 分	正常	
系统/网络可用性	95%	99%	正常	

□ **分析**

在支持过程中响应及时，技术支持能力有效，用户方问题能马上解决。现场服务满意度达标，回访用户意见满意度为 100%。

□ **统计**

□ **所有事件和服务请求**

本季度事件和服务请求总数为 3 次，本季度事件和服务请求成功关闭数量为 3 次，环比（与上季度对比）持平。

□ **重大事件**

本季度重大事件数为 0 宗。

□ 分析

日常巡检和维护计划完善，本季度主要以普通技术响应为主，没有重大事件。

□ 满意度分析

□ 统计

□ 现场服务满意度

满意度等级	工单数量	所占比例
已评价	3	100%
未评价	0	0%
非常满意	3	100%
比较满意	0	0%
满意	0	0%
一般	0	0%
差	0	0%

□ 分析

对售后支持的处理效率和质量的认可度，从侧面反映出售后部门的技术处理能力。

从用户反馈和售后技术人员提交的回单，可以看出，售后部门的工作值得肯定。

□ 趋势分析

□ 服务达标趋势分析

本季度售后响应率 100%。通过制定质量策略措施，质量重点把控，以及售后部门对于用户方售后问题要求响应的及时性服务意识提高，响应及时率指标依然为百分之百。

□ 服务回顾分析

□ 事件和服务请求管理

□ 统计按 KPI 指标统计

按 KPI 指标进行统计：

指标名称	约定值	实际值	指标状态	备注
平均事件和服务请求 响应时间	30 分钟	10 分钟	正常	
平均事件和服务请求 处理时间	480 分钟	100 分钟	正常	
用户满意度	100%	100%	正常	

□ 按事件和服务请求优先级统计

优先级	数量(件)
高	3
中	0
低	0

□ 按事件和服务请求性质统计

类别	数量(件)
故障	2
服务请求	1
咨询	0

□ 按服务方式统计

服务方式	数量	备注
现场	0	可根据系统统计
电话	0	可根据系统统计
远程	3	可根据系统统计
其他	0	可根据系统统计

□ 重大事件统计

无重大事件问题

□ 分析

本季度没有超出服务指标的事件和服务请求工单。

□ 改进建议

暂无

□ 问题管理

□ 统计

7.2.1.1 按 KPI 指标统计

按 KPI 指标进行统计：

指标名称	约定值	实际值	指标状态	备注
找到问题根源 平均时间	30 分钟	10 分钟	正常	
找到问题解决方案	480 分钟	100 分钟	正常	

平均时间				
------	--	--	--	--

7.2.1.2 按问题优先级统计

优先级	数量(件)
高	3
中	0
低	0

7.2.1.3 按问题提交变更统计

类别	数量(件)
提交变更的问题	0
未提交变更的问题	0

7.2.1.4 按问题类别统计

类别	数量(件)
系统功能问题	2
软件配置调整	0

□ 分析

全部为普通响应问题，主要为软件端的策略调整和日志分析。

□ 改进建议

需要完善售后支持响应事件的回单和日志记录等方面问题

□ **变更管理**

本季度工作未涉及到变更

□ **配置管理**

□ **统计**

5.4.1.1CMDB 审计

1	配置管理数据库 (CMDB) 是否反映了最新的信息？	■是 □否
2	新配置项的命名是否遵循了命名规范？	■是 □否
3	每个新的或变更项入库前是否都经过审批？	■是 □否
4	如果有变更，所有相关项是否都被更新？	■是 □否
5	配置项属性记录的信息是否完整规范？	■是 □否
6	CMDB 是否正确的反映了配置项之间的关系？	■是 □否

□ **分析**

上述报表分析配置管理过程的执行效果基本满足要求：

□ **改进建议**

暂无

□ 业务关系管理

□ 统计

5.6.1.1 满意度报告

京客隆项目调查共计问卷 1 份，报告正确有效。

回收的用户满意度调查问卷经统计后得到如下结果

服务满意度 (Satisfaction)：非常满意：60% 满意：40%

服务重要性：非常满意：40% 满意：60%

□ 分析

对已统计的用户满意度调查问卷结果进行分析，售后部门对于客户方的售后支持力度和支持效率完全合格，并用户方对售后部门的工作肯定。

□ 供应商管理

□ 统计

指标名称	目标值	实际值	指标状态	备注
电话响应	1 分钟	0.5 分钟	正常	
现场响应	N/A	N/A	N/A	
及时修复	N/A	N/A	N/A	

□ 分析

针对上述报表分析供应商管理过程的执行效果：供应商的服务能力、服务意识及解

决率满足项目要求。

□ 改进建议

需加强对专业人员专业知识的培训，例如，故障处理有专人跟踪，负责等，对工程师接收的问题、故障实行首问责任制。

□ 容量管理

□ 统计

5.7.1.1 主要服务器资源使用情况

无数据

5.7.1.2 备份系统资源使用情况

无数据

5.7.1.3 人员加班及培训情况

工程师：工程师现场实施人天/全年可用人天=75%。

备品备件：满足资质审核、集成服务项目的需求。

□ 分析

随着公司开发业务数量的增多，项目复杂程度的上升，未来可能出现影响发展的系统瓶颈：

□ 无数据。

□ 改进建议

风险：

工程师：人员离职

备品备件：备品备件损坏

对应策略：

及时调整容量计划以适应变化。

加强技术人才团队培养，形成人才梯队。

□ 报告结论

通过事件和服务请求分析、满意度分析、工作量分析、趋势分析、服务回顾分析等，对本季度的服务情况和服务水平有一个检查和监控作用，并针对分析结果，提出相关改进建议。对我们做好服务提供有效的参考意义。