

第五次 ITSS 符合性评估现场答辩会议纪要

会议名称	第五批《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》符合性评估专家评审会		
时间	2014-6-12	地点	北京万寿庄宾馆
主持人	陈伟、史惠康	记录人	李天池
出席人	陈伟、史惠康、周平、李东梅、张岚、崔静、易清齐、刘云龙、评估专家、答辩企业、各机构代表		

第一部分：企业列表（**4** 家未通过，通过率 **78%**，**1/3** 企业为第二次答辩）

18 家企业，一级 **9** 家，二级 **6** 家，三级 **3** 家，四级 **0** 家

- 1.易程科技股份有限公司（系统集成一级，通过）
- 2.南威软件股份有限公司（系统集成一级，第二次答辩，通过）
- 3.云南南天电子信息产业股份有限公司（系统集成一级，通过）
- 4.深圳市紫金支点技术股份有限公司（系统集成一级，第二次答辩，通过）
- 5.山西天地科技有限公司（系统集成一级，通过）
- 6.国核信息科技有限公司（系统集成二级，第二次答辩，通过）
- 7.长城计算机软件与系统有限公司（系统集成一级，第二次答辩，通过）
- 8.上海三零卫士信息安全有限公司（系统集成二级，通过）
- 9.中国平煤神马集团平顶山信息通信技术开发有限公司（系统集成二级，第二次答辩，通过）
- 10.陕西北佳信息技术有限责任公司（系统集成二级，通过）
- 11.东方数码（武汉）有限公司（系统集成三级，通过）
- 12.中通服网络信息技术有限公司（系统集成一级，通过）
- 13.重庆梅安森科技股份有限公司（系统集成三级，未通过）
- 14.湖南科创信息技术股份有限公司（系统集成一级，未通过）
- 15.北京融科华创科技发展有限公司（系统集成二级，第二次答辩，通过）

- 16.北京辰安科技股份有限公司（系统集成二级，未通过）
- 17.天讯瑞达通信技术有限公司（系统集成三级，未通过）
- 18.重庆汉光电子工程有限责任公司（系统集成一级，第二次答辩，通过）

第二部分：专家列表

1. 护航科技	江毅	咨询总监
2. 东软集团	张昕鹏	咨询总监
3. 神州数码	白璐（组长）	BU 负责人
4. 快威科技	王春涛	事业部总经理
5. 天津经信委	蔡讴	处长
6. 电子工业出版社	熊伟	高级工程师
7. 勤智数码	王秀	产品中心副总
8. 北京电视台	王学奎	副总工程师
9. 华胜天成	王峥	服务总监
10. 江苏润和	邵峰	运营管理部经理

第三部分：领导讲话

- 1.软件服务业司陈伟司长讲话：欢迎大家参会，本次 ITSS 评审涉及到 13 个省市，覆盖地域是历次之最。打分原则去掉最高分，去掉最低分，尽量避免感情因素。请专家珍惜名誉，一定要保证评分的公正性。专家应签署公正性承诺。
- 2.白璐组长：提问不宜过于简单，不宜有暗示性问题，提问过程可以在企业答非所问的情况下终止对方回答。文审专家应对所评审的企业率先发问。

第四部分：答辩会议纪要

1	<p>易程科技股份有限公司 PPT 介绍:</p> <p>总经理主答辩, 2005 年成立, 清华大学子公司, 产学研类的公司。主要客户为高铁客服系统。注册资本 6000 万, 运维业务的人员 309 人。2013 年产值 60 个亿。ITSS 会员单位。提出三级备件库的机构, 为铁路系统价值一百亿的资产提供运维服务。确定了质量管理的三级架构, 2000 坪测试环境可提供仿真测试。基于物联网与云计算技术建设了运维平台, 拥有 400 服务台。知识条目 5236 条, 知识库访问可通过手机实现。SLA 达成率 99%, 满意度达到了 96%</p> <p>问题:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.材料中和 PPT 很多不一致, 发现问题和解决问题只有一个白皮书, 请详细介绍发现问题和解决问题的技术手段。 2.资料中知识库工具上面是数量与答辩的讲解不一致, 如何解释? 3.提交资料中提到的有关运维的培训内容相对较少, 如何解释? 4.服务能力管理方面内容较少, 公司是如何对服务能力与客户需求进行匹配的? 5.公司服务人员比较分散, 分散的组织结构如何进行有效地 ITSS 标准培训, 培训是如何管理的?
2	<p>南威软件股份有限公司 PPT 介绍:</p> <p>副总裁(教授)主答辩。福建泉州, 业务覆盖从中央到地方, 系统集成一级, 涉密甲级, 国家规划布局内企业, CMMI3 级, 连续六年中国软件百强企业, ITSS 会员单位。拥有国家级国家电子政务研究中心。运维事业部成立于 2011 年。2013 年运维业务额 4650 万。2013 年 86 人, 2014 年运维总人数 204 人。</p> <p>实施效果: 建立了三级响应机制, 建立了运维的监控机制。首次解决率达到 35%SLA 达成 90%以上。有公司内部培训网及考评制。进行工作场地展示。</p> <p>2013 研发投入 241 万。</p> <p>问题:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务目录内容很多，其中组织架构的运维实施部有三部门，与服务目录不符，如何解释？ 2. 过程管理文档中缺少服务报告的相关内容，如何解释？ 3. 运维监控工具覆盖了你们多少业务范围,覆盖率是多少？ 4. 服务台的登记表与过程管理工具的关系是怎样的？ 5. 人员管理中的操作岗仅仅是库房管理人员、接线员而已，如何解读你们的这种划分？ 6. 客户满意度是 93%以上，这个数据是如何采集并进行统计的？ 7.培训分几个维度？内容都包括哪些？
3	<p>云南南天电子信息产业股份有限公司 PPT 介绍</p> <p>总裁主答辩，公司 1999 上市，系统集成一级，副会长单位，运维专业组副组长单位。数据中心组长单位，09 年 4 月开始运维体系建设。主要业务方向是银行系统。成立了运维委员会，运维研发投入 600 万。运维工具的自动化巡检和分析。2013 年运维 8 千万收入。人员管理全部进行统计，并用饼状图进行展示。集中式服务台和分布式服务台管理，三级备件库备件投入 300 万一年。强调了备件可用性的检查（周期 3 个月）。大部分问题在回答过程中总裁都补充回答，效果好。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.评估中有一项不符合项，如何改进的（发布管理上的问题，发布未对发布类型进行分类，提问过程中未提到不符合是什么内容）？ 2.金融行业客户都有自己的服务规范，你们是如何协调自己的服务规范与客户规范并与客户保持一致的？ 3.项目级指标较为完善，但能力管理的指标体系不明显，指标在哪里体现的？如何确保服务能力管理体系的提升的？ 4.QA 岗位的主要职责是什么？ 5.服务台的管理是统一的，还是分散的？

<p>4</p>	<p>深圳紫金支点技术股份有限公司 PPT 介绍：</p> <p>IT 运维总监主答辩。1992 年成立。2013 年收入 7 个亿，运维达到 15%。系统集成一级。服务对象金融行业。近九十家银行业客户。国家重点布局软件企业。2008 年成立运维团队，目前运维 259 人。2012 年 5 月进行标准导入，有人员预警模型，所有服务 7*24。备件种类 100 多。2013 年运维研发投入 523 万。2014 年运维研发投入 600 万。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.简述公司的配置管理是如何进行的？ 2.评估记录中有一个不符合，是关于备件可用性管理的（未对可用性进行检查），改进的如何了？ 3.人员能力管理中反复提到了学历的本科率，针对不同的岗位学历是否差异化要求？人员储备与人员关键考核指标的匹配是如何进行的？ 4.在技术方面仅提到了技术研发，发现问题的技术，解决问题的技术有哪些？ 5.使用的软件有自主研发的还有采购的，国产化率是多少？ 6.监控工具的使用对象是什么，在监控哪些内容？
<p>5</p>	<p>山西天地科技有限公司 PPT 介绍：</p> <p>山西省唯一一家中电标协副会长单位，有 ISO9001/ISO20000，管理体系证书齐全。主要业务方向是公安、司法、检察、冶金。体系覆盖范围包括质量部、人力资源部、技术服务部、运维服务部。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.企业提交了大量的人力资源方面的资料，实施标准后在人力资源管理上有些改进或是对人力资源管理有哪些修正？ 2. 公司培训计划中没有标准相关的培训，那么公司内部的标准是如何宣贯的？ 3.资料中 2012 年客户满意度调查不满意的调查结果较多，如何改进的？

	<p>4.资料中 2013 年的运维能力管理计划中有管理工具的研发，公司的运维管理工具是 2013 年才开始开发的吗？</p> <p>5.介绍中企业的整个业务规模有一个极大的增长，针对这种情况企业是如何在组织内部进行调整以适应这种增长的？</p> <p>6.公司的投诉处理是如何分级的？</p>
6	<p>国核信息科技有限公司 PPT 介绍：</p> <p>总经理主答辩，2000 年成立，归属国家核电技术公司。注册资本 5 千万。本科以上 89%，ITSS 成员单位。高新企业。2000 年开始从事运维业务，2012 年进行体系建设工作。9 类管理岗、11 类技术岗操作岗。有培训学分管理。1000 篇知识内容。解决问题的技术手册 400 余篇。三个一的管理模式，一套标准，一支队伍，一个平台。展示了感谢信，运维标准的贯彻影响了其他的业务部门</p> <p>问题</p> <p>1. 公司服务范围 15 省 29 个市，只有 72 具技术人员，人员储备是如何覆盖到 15 省 29 个市的？人员储备计划中业务需求是否是唯一的储备来源，储备机制是如何支持业务实现的？</p> <p>2.评估中有一般不符合，事件过程管理是否实现了工具化，如何解决未经工具处理（即绕过过程管理平台）的情况？</p> <p>3.材料中人员储备中轮岗率要达到 25%，而 PPT 介绍中仅仅是 5%，其中巨大的差距是什么原因？</p> <p>4.材料中运维团队中 36 人被记录为被扣除绩效工资，如果这么多人不合格，如何保证 SLA 的达成和客户的满意？</p> <p>5.服务管理指标集中有很多不可度量，如何来进行考核呢？</p> <p>6.公司 SLA 所包含的主要指标有哪些？超出服务范围的服务请求受理是如何处理的？</p> <p>7.内审中出现的三个不符合项是如何改进的？</p>
7	<p>长城计算机软件与系统有限公司 PPT 介绍：</p>

	<p>服务部经理答辩，总经理到场。公司规模 700 人，运维业务 235 人。年营业收入 7.7 个亿，运维一个亿。税务系统为主，开发了金穗系列软件。系统集成一级资质。自主产权 400 项，2005 年导入 ITIL，有 CMMI3 级、ISO20000、ISO27001。有服务能力建设模型。两地三中心的运维模式。技术人员覆盖所有的主流技术。有三级备件库管理系统。主动式发现问题，预防式解决问题。展示各个过程的流程图。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.资料中公司组织架构和现场评估时的组织架构有很大不同，什么原因？ 2.人员储备计划中只有招聘需求，有没有储备机制？ 3.项目级的过程管理和组织级的过程管理是如何区分的？ 4.运维工具是有针对性的还是通用的？ 5.运维服务的方针和目标为什么没有资源的相关内容（针对 PPT）？ 6.贯标过程中组织分工是怎样的？实施的效果是如何的？ 7.服务改进计划书是 2011 年的，在后来是否做了相应的改进计划？
8	<p>上海三零卫士信息安全有限公司 PPT 介绍：</p> <p>服务事业部总监主答辩。2001 年成立，中国电子集团研究所下属企业。国家重点高新企业。拥有 ISO20000/ISO27001。进行了奥运国庆等信息安全保障工作。共已经进行了 6 次技术大比武。时间把握严重失误，重要部分未讲完。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.运维服务项目的服务质量是如何保障的？ 2.运维能力管理指标是如何定义的？ 3.2014 年评估中指出来知识库有不符合项，是否进行了有效的改进？ 4.针对能力建设过程中设定了哪些指标项？ 5.技术合理性技术检查表是针对客户技术要求的还是针对具体项目的？ 6.服务能力管理计划中没有在资料中看到，服务能力管理计划是谁制定的，是如何进行的，是如何监控的？

	7.项目质量的提升是如何实现？各种能力的提升是如何平衡的？
9	<p>中国平煤神马集团平顶山信息通信技术开发有限公司 PPT 介绍： 公司副总主答辩。1995 年成立，产值 1.2 亿。ISO20000/ISO227001。贯彻 ITSS 后产值增加 30%。成立了 IT 运维中心，下设七个分中心。一线解决率 50% 以上，满意度达到了 98%。自主研发的过程管理工具，专用工具：井下防爆网络测试系统，井下中断告警系统。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.实施 ITSS 通用要求的目的是什么？ 2.现场评估不符合项中有配置项与备件信息不符的情况，配置管理过程是如何管理的？ 3.服务级别的指标来源于什么，在服务目录中没有对应，如何解释？ 4.具体通过哪些指标的考核结果确定总体运维服务要求的目标已实现？ 5.服务能力管理计划都是点状的，是否有能力建设主线和具体的执行情况监控？ 6.分支机构较多，各个备件库的备件的可用性测试是如何做的？ 7.运维的研发在哪个部门,请在组织架构中予以明确？
10	<p>陕西北佳信息技术有限公司 PPT 介绍： 总经理主答辩，1998 年成立，员工 179 人，2010 年成立运维部，2014 年运维收入 4 千万。数据中心运维为主，SLA 达成达到了四个九，2012 年引入 ITSS 标准。建立了多级服务台的架构。工具的改进方向是智能化、主动化</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有两个不符合项（都是关于事件解决率未能有效统计的），是如何改进的？ 2. 针对小组和业务单元的评级计分卡与 SLA 的达成率之间的关系是怎样的？ 3.人员储备主要考虑的是运维的管理岗，为什么？ 4.质量管理中的质量检查是如何进行的？

	<p>5.资料中没有服务目录，服务目录与组织架构的是如何匹配的？</p> <p>6.如何考核知识内容的有效性？</p> <p>7.备件的可可用性管理是如何进行的，是否有备件检测手段？</p> <p>8.是否有直接支持运维服务的技术研发</p>
11	<p>东方数码（武汉）有限公司 PPT 介绍：</p> <p>总经理主答辩，成立于 2001 年，主营运维，湖北第一家运行 ITSS 的企业。主营业务包括市政、通讯、交通、政法等。系统集成三级，CMMI/ISO27001/ISO20000/SVC 资格。研发：基于数字地球的三维可视化机房。运维备件库实现了三级备件。公司不大，但是展示了自己的技术优势。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提交材料的组织架构图与 PPT 的组织架构图不一致，如何解释？ 2. 故障解决率是 95%，是如何统计的，工作过程中是如何保证的？ 3. 服务能力管理计划中未对能力建设本身进行指标量化，服务能力管理计划的设计的依据是什么？ 4.过程管理工具没有看到相关介绍，ITSM 工具使用情况如何？ 5.技术研发费用是 100 万，如何得出的这个数据？ 6.ITSS 的引入对事件管理方面有哪些提升？
12	<p>中通服网络信息技术有限公司 PPT 介绍：</p> <p>副总主答辩，系统集成一级，2001 年开始运维业务。运维规模 306 人，引入 ITSS 时征求了甲方的意见，部署实施时制订了风险评估计划。项目结项后进行总结，作为人员技能的一种促进。有绩效考核系统。可灵活配置的过程管理。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 部门是刚刚组建的，从母公司剥离出来的，这种变更对业务的影响如何？ 2. 材料中没有服务能力管理计划，是否有这个计划，如何执行的这个计划？ 3. 公司剥离后，2013 年的计划与 2014 年如何衔接的？

	<p>4.资料中大部分是开发人员，运维人员管理的情况如何？</p> <p>5.服务能力管理是如何做的？</p> <p>6.每年技术研发的投入有多少？</p>
13	<p>重庆梅安森科技股份有限公司 PPT 介绍：</p> <p>公司副总主答辩。2003 年成立，2011 年上市，固定资产 1.69 亿。运维人员 233 人。高新企业，规划布局内企业。员工技术类管理类双通道发展，技术类无薪酬上限。知识库采用客户与内部员工共享方式，但是有权限划分。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.研发投入经费 210 万，请解释这个费用的构成？ 2.运维部设置在营销部下面的逻辑是什么？ 3.对整个运维的质量和评价的指标有哪些，如何评价？ 4.内审报告技术服务部应加强对生产过程中的控制是什么意思？ 5.是否有发现问题和解决问题的相关指标？
14	<p>湖南科创信息技术股份有限公司 PPT 介绍：</p> <p>公司总经理主答辩（实在是没激情）。分布较广，分散的区域主要以市场力量为主。系统集成一级企业。2013 年运维 1837 万元。2012 年导入 ISO20000 过程中了解了 ITSS。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.组织结构有调整，设立了运维服务事业部，这个事业部包括哪些部门？ 2.知识库中，遇到问题后归档到知识库，是否有工具支撑，是如何实现添加、查、询、删除功能的？ 3.2012 年中整体的评估报告中（六部分内容）自评为较差，这些方面是如何改进的？ 4.人才储备率为 25%，这个数据是如何计算的？ 5.2013 年运维研发投入是多少钱？

15	<p>北京融科华创科技发展有限公司 PPT 介绍：</p> <p>公司运维负责人主答辩，总经理到场。国内最早的综合性 IT 服务供应商。有 35 个 ITSS 工程师和项目经理。并有一名授权的 ITSS 培训师。以服务目录为主线进行能力建设，工具全面。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.人员的储备计划是如何制定的？考虑了哪些方面的因素 ？ 2.评估报告中有部分的内容显示是不适用的，如何解释？ 3.服务能力管理计划中的指标是如何调整的，调整周期是多长时间？ 4.引入 ITSS 后对企业产生了哪些帮助（要求老总回答）？ 5.公司的知识库是如何管理的，是否用工具平台支撑？
16	<p>北京辰安科技股份有限公司 PPT 介绍：</p> <p>运维业务负责人主答辩，2005 年成立，清华大学控股。有院士一名，博士 25 名。主要针对政府进行运维服务。满意度达到了 98%。运维业务共 49 人，有九个分公司，20 个办事处。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.人员储备计划的实施情况如何？ 2.配置管理工具是自主研发的还是使用开源软件的？ 3.知识的生命周期全过程管理是如何做的？ 4.现场评估报告中服务台是全公司的服务台而不是运维的，现在的情况是怎样的，是否已经独立出来？ 5.2013 年运维研发投入是多少，投入的依据是什么？ 6.企业分支机构较多，运维有关的培训是如何管理的，如何进行统筹？ 7.企业发展很快，如何制定相应的人员储备计划以满足企业发展的需要？ 8.“应急知识库”中的知识内容在管理上有什么特点，与其他领域的知识内容在管理上有什么区别？

17	<p>天讯瑞达通信技术有限公司 PPT 介绍：</p> <p>公司副总经理主答辩。公司注册资本 1 亿元，公司有员工 630 多人，技术人员 500 多人，其中大专以上学历占 95%，主营业务收入超过叁亿元。1999 年引入 ISO9000，并运行至今； 2007 年通过 CMMI（III），2012 年 8 月引入 ITSS 标准。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.相对于现场评估，新的材料中组织结构有调整，安全网络部被取消，调整的依据是什么？ 2.服务能力管理过程中没有计划的具体的实施方案，责任没有落实到人，是如何进行监控和跟踪的？ 3.管理能力实施计划的指标值过少，且已经全部达标，这样是否意味着指标集设定失当？ 4.有没有支撑运维服务的研发活动，具体的计划和投入情况如何？ 5.资料中未看到人才储备的相关计划，公司是如何进行人才储备的？ 6.运维的人员的考核是如何进行的？
18	<p>重庆汉光电子工程有限责任公司 PPT 介绍：</p> <p>公司运维的技术负责人主答辩。1996 年成立。系统集成一级，CMMI/ISO9001，成立了 ITSS 贯标小组：ITSS 领导小组，体系制定小组，体系执行改进小组。运维 118 人。运维的技术研发坚定地走自主研发道路。知识库中共计 32 万条知识。故障类的知识条目 4 万条</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服务能力管理计划是如何制定的，制定周期是多久？ 2.服务能力管理的指标集的来源是什么（未在资料中发现 2013 年的服务能力管理计划）？ 3.变更共计 1300 个，发布过程共计 190 个，发布率较低，如何解释？ 4.知识库条目很多，如何做到有效的管理，如何进行有效搜索？

	<p>5.服务能力管理计划是如何制定的？是由谁来主导指定的？</p> <p>6.技术研发是哪个部门负责？隶属管理是什么？是否与运维平行？技术是如何支持运维服务的？</p>
<p>答辩总结</p>	
<p>1.本次答辩专家组成员问题主要针对企业提交资料中出现的问题；</p> <p>2.主要提问还针对企业提交材料与答辩陈述之间的矛盾；</p> <p>3.本次答辩会专家针对质量的提问明显少于以往历次答辩会；</p> <p>4.本次答辩会专家针对能力建设领域的问题明显多于历次答辩会；</p> <p>5.专家提问按章节划分，频度从高到低分布大致是：流程部分>能力建设部分>人力资源部分>技术部分>质量部分；</p> <p>6.负责相应企业文审的专家一般会对企业现场评估过程中的不符合项的改进情况进行发问；</p> <p>7.问题针对性均较强，答非所问的情况较少，评分过程中区分度应该较好；</p> <p>8.本次答辩会问题比较具象化，大型企业的规模优势并不明显；</p> <p>9.本次答辩会企业总经理参加答辩并作为主答辩的数量较多。</p>	