

生产变更管理规定

文件授权

制度编号：USMART202204001	版 本 号：V2.1
适用范围：公司全体员工	生效日期：2023 年 2 月 13 日
签发部门：平台产品技术线	批 准 人：洪桃李

文件修订记录

修订日	版本	变更摘要
-----	----	------

2021 年 11 月 25 日	V1.0	✓ 制度创建颁布
2021 年 12 月 1 日	V1.0	✓ 制度创建颁布
2022 年 4 月 18 日	V2.0	✓ 制度修改颁布
2023 年 2 月 13 日	V2.1	✓ 制度修改颁布

文件级别

秘密	
机密	
授权使用	
内部使用	√
公开	

生产变更管理规定

一、总则

为保障生产系统的平稳运行，提升变更发布的有序性和效率，特制定本规定。

二、变更类型及时间

生产上线变更根据紧急程度分为**正常变更**和**紧急变更**。

正常变更：指业务需求按计划完成开发、SIT 测试、UAT 验收之后，在变更时间窗口发起的变更；

紧急变更：指不在“变更时间窗口”时段发起的变更；当发现影响严重生产正常运行的 BUG，或应业务要求需紧急上线某功能（但上线时间不在“变更时间窗口”内），需要发起紧急变更；

变更时间窗口规定如下：

1、美国夏令时：周二、四：16:30~20:00；周六：10:00~20:00；

2、美国冬令时：周二、四：16:30~21:00；周六：10:00~20:00；

非以上变更时间窗口的紧急变更，需通过邮件发起紧急发版申请，邮件发送小组长、运维部、产研线总监，抄送项目经理、上线功能对应的产品经理及测试人员。

三、变更前置条件

正常变更

1. **对于正常变更**，在变更流程发起**前一天**，**产品经理**需在 UAT 环境完成验收，回复验收邮件并处理对应的 JIRA 流程（由“UAT 验收”变更至“待上线”）。注意，耦合的需求一起测试验收并上线。若 UAT 验收未完成，开发同事可拒绝产品经理的发版要求。
2. 变更**当天**，**测试同事**需完成回归测试；**开发同事**需制定回退方案；**产品同事**需准备好生产验证数据、账号。

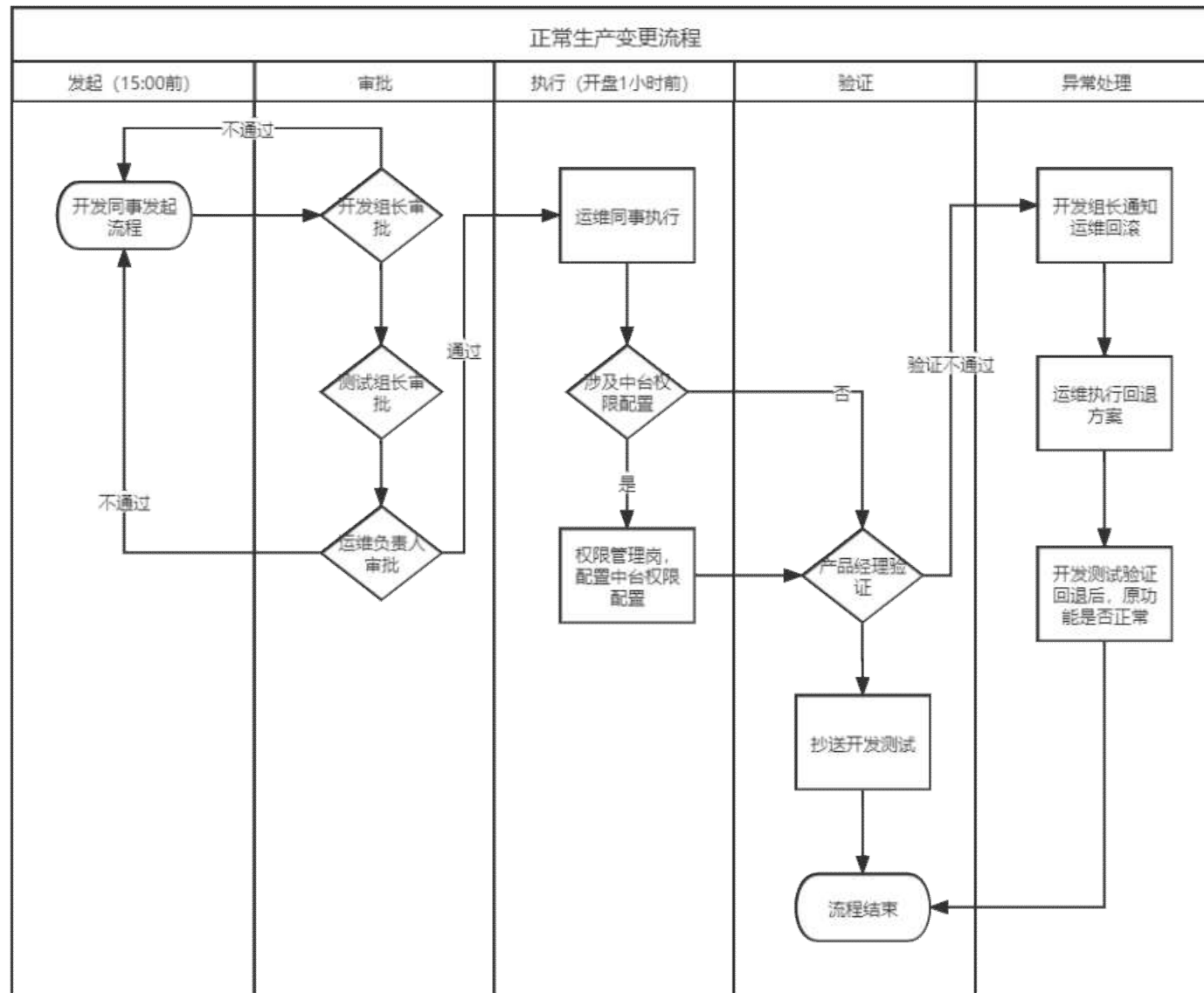
紧急变更

- 1、对于**紧急变更**，变更流程可在 UAT 验收完成当天发起；对于无须产品经验收的技术需求，由开发和测试小组长确认后发起流程；
3. 变更**上线之后**，相关人员要密切关注生产运行情况，如有异常及时处理。

四、生产变更流程

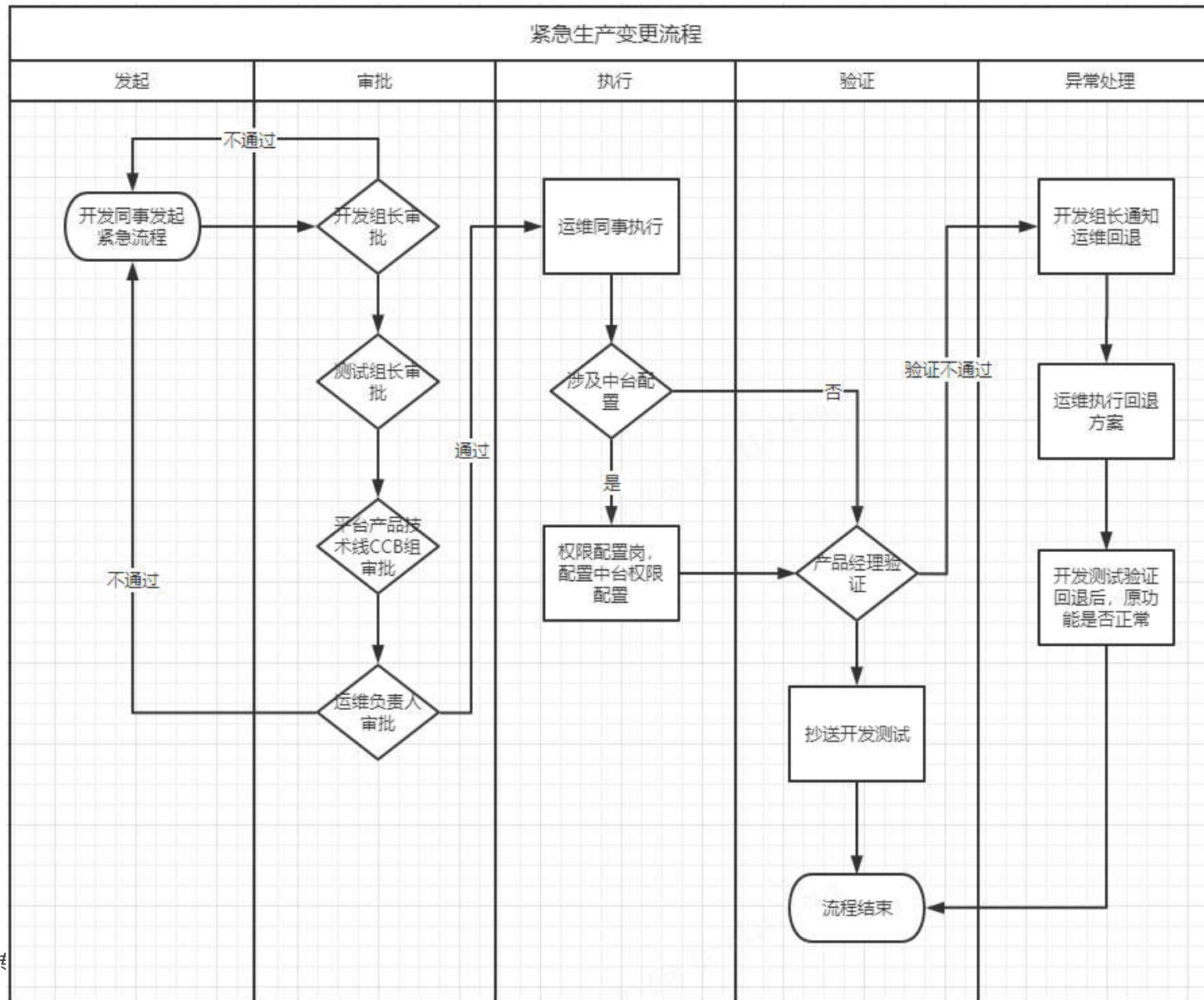
正常变更

正常生产变更流程如下，包括：发起、审批、执行、验证及异常处理五个环节。流程相关人员，包括开发、测试、产品经理、运维等同事，**流程无需经平台产品技术线 CCB 组审批。**



紧急变更

紧急变更流程如下，包括：发起、审批、执行、验证及异常处理五个环节。流程相关人员，包括开发、测试、产品经理、运维等同事，**流程需平台产品技术线 CCB 组审批。**



六、变更流程发起

变更流程填写要求：

变更当天，开发同事通过“**企业微信工作台-审批-生产上线变更**”发起变更流程。

正常变更需在变更当天 15:00 前发起流程，**紧急变更**在紧急需求 UAT 验收通过或者问题修复后发起流程。

变更流程信息填写要求如下：

1. 若同一需求涉及其他开发小组的发版，需附上其他小组的关联流程；或由该需求的主要开发同事收集整理发布变更计划清单，发起上线变更流程；
2. 若发起流程后需要修改镜像，原流程需废弃，再重新发起；
3. 上线变更流程“紧急程度”一栏，按实际情况选择“正常”或者“紧急”
4. 上线变更流程的“标题”，统一规范为：“**系统**功能上线变更”；
5. 上线变更的“升级功能描述”，统一规范为：“1、****功能，已通过 UAT 验收，已通过回归测试；JIRA 单：http://jira.yxzq.com/*****； 2、****功能，已通过 UAT 验收，已通过回归测试；JIRA 单：http://jira.yxzq.com/*****； ()”
6. 上线变更的“回退方案”，需写清楚回退方案；
7. 上线变更流程的“产品经理”一栏，填写上线功能对应的产品经理
8. 上线变更流程的“测试同事”一栏，填写上线功能对应的测试同事

9. 若上线功能涉及“中台模块权限”，填写对应的“中台模块权限及接口”

10. 附件请附上变更计划清单、权限配置登记表。相关模板参考：[变更计划清单 - 模板.xlsx](#) [权限配置登记表.xlsx](#)

七、变更审批

- 1、变更由开发同事发起，先由开发组长审批；组长审批应留意：对应的功能是否 SIT 测试通过、验收通过，是否有回退方案，是否涉及中台及前端页面并通知对方同步上线；
- 2、测试组长审批应留意：功能测试是否完成，UAT 验收是否通过、回归测试是否完成；
- 3、平台产品技术线 CCB 组审批：对于紧急变更，平台产品技术线 CCB 组充分了解情况后进行审批；
- 4、运维负责人审批应留意：流程是否规范，若不规范应退回并指导相关人员填写规范；

八、变更执行

- 1、运维同事收到变更流程后，与研发确认变更时间，并于变更时间窗口内发布；若当时时间超过变更时间窗口，需与研发小组长确认后方可发布；

-
- 2、变更执行后，运维同事应及时处理变更流程，并通知流程发起人、产品经理进行生产验证；若涉及中台权限配置，权限配置岗应于变更执行后，及时完成配置和处理流程。

九、变更验证

- 1、生产变更执行后，产品经理应及时验证所上线的功能是否正常，若不正常或影响其他功能，应及时将异常情况通知开发组长。
- 2、生产验证同时，测试同事应留意问题反馈群消息，若发版后出现多个用户反馈功能异常，应及时将异常情况通知给开发组长。
- 3、在变更执行后、生产验证完成前，相关开发、测试、产品经理、权限配置人员应留守至生产验证完成，方可离开岗位；涉及美股行情、交易功能需留守至夜间美股开盘之后，确保交易功能正常。涉及港股、新加坡股票行情、交易功能，小组长应安排相关人员第二天开盘前到达公司，监控生产运行情况。

十、异常处理

- 1、变更执行后，小组长收到功能异常反馈，若时间内无法解决，应及时通知对应运维同事，执行回退方案。
- 2、产品、测试同事留意问题反馈群消息，及时跟前线业务同事同步处理进度，统一对外解释口径。

3、回退完成后，开发、测试同事应确认原功能正常后，方可结束流程。同时在问题反馈群里通知业务同事，功能已恢复。

生产变更奖惩条例

- 1、所有生产变更流程，需要严格按照以上规定执行。未按照变更流程规定，导致变更故障，引起客户索赔的，相关流程涉及的开发、测试、产品同事，不参与月度评优；
- 2、年度对生产变更流程进行统计，月度异常率最低的小组，优先考虑年度评优；

生产事故处理要求

对于生产事故处理，遵循以下原则：

- 1、**先应急，后排障**：生产故障发生后，先考虑快速恢复服务，如通过重启服务、回滚版本等，避免影响客户使用体验；恢复正常服务后，再查找故障发生原因。
- 2、**信息同步，内外沟通**：生产故障发生后，要注意信息同步及内外沟通，安抚客户情绪。举例：客户反馈 APP 闪退无法交易，可引导客户通过电话、PC 端等下单；客户反馈 EDDA 故障无法入金，可先引导客户通过 FPS 入金，让入金同事加快审批；等等

- 3、**事中上报**：生产故障发生后，及时上报应急处理小组，启动生产故障应急机制，避免事态进一步扩大
- 4、**事后总结**：每一生产故障排除后，均需总结事故发生原因，避免再次发生类似事故。事故模板参考：[盈立证券_故障报告单模版.docx](#)，生产故障报告邮件抄送：usmart-getworkdone@usmarthk.com
- 5、故障及恢复流程参考：[现网故障及恢复流程 V5i.pdf](#)，**运维值班电话：13392190786**