

北京新都远景网络技术有限公司

配置管理制度

文件编号：XDYJ-06-01

编制部门： 运维管理部 编制时间： 2025.01.10

版 本： V 1 . 0 编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玘 审批时间： 2025.01.10

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 01. 10	V1. 0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 1

配置管理制度 1

1. 总则 5

 1.1. 目的 5

 1.2. 适用范围 5

 1.3. 原则 5

 1.4. 岗位职责 5

 1.4.1. 运维管理部经理 5

 1.4.2. 运维工程师 5

2. 引用依据 6

3. 定义与术语 6

 3.1. 配置项 6

 3.2. 配置管理数据库 6

 3.3. 配置基线 6

4. 管理内容与要求 6

 4.1. 配置管理策略 6

 4.1.1. 配置管理范围定义 7

 4.1.2. 命名规范与属性定义 7

 4.2. 配置项识别与定义 7

 4.2.1. 配置项识别流程 7

 4.2.2. 配置项属性管理 7

 4.3. CMDB建设与维护 7

 4.3.1. CMDB初始化 7

 4.3.2. 日常维护流程 8

 4.4. 配置变更控制 8

 4.4.1. 变更触发机制 8

 4.4.2. 变更验证流程 8

 4.5. 配置状态报告 8

 4.5.1. 报告类型与内容 8

 4.5.2. 报告分发与使用 8

4.6. 配置审计与改进	9
4.6.1. 审计计划与执行	9
4.6.2. 问题跟踪与改进	9
4.7. 关键控制点与测量指标	9
4.7.1. 关键控制点	9
4.7.2. 过程测量指标	9
5. 附则	9
6. 附件	10
7. 记录	10

1. 总则

1.1. 目的

为规范北京新都远景网络技术有限公司运维服务的配置管理，通过识别、控制、维护与验证所有配置项，提供一个统一、一致的管理流程，以确保服务环境中所有组件的完整性、准确性和可追溯性，从而支撑服务的稳定运行与高效管理。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司运维管理部，管理范围涵盖所有依据ITSS服务目录定义的，为交付运维服务所必需的硬件、软件、文档及服务配置项。

1.3. 原则

1. 统一管理原则：所有配置项必须遵循统一的命名、属性和关系定义规范。
2. 准确可靠原则：配置管理数据库（CMDB）中的数据必须真实、准确地反映实际环境。
3. 受控变更原则：配置项的任何变更必须经由变更管理流程触发，确保状态可控。
4. 持续审计原则：定期对配置项进行审计，确保CMDB数据的完整性。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 运维管理部经理

1. 负责定义、维护并推广配置管理流程及相关模板。
2. 管理配置管理流程的实施，确保其目标达成。
3. 识别流程改进机会并推动优化。
4. 定期组织配置审计，并负责批准建立配置基线。

1.4.2. 运维工程师

1. 负责配置管理数据库（CMDB）的建立、日常控制与维护。

2. 确保配置管理数据的完整性与准确性，为其他流程提供可靠信息。
3. 执行配置项数据的定期审计与评估。
4. 负责定期生成配置状态报告。

2. 引用依据

本制度制定引用了以下国家标准与行业规范：

1. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
2. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》
3. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》
4. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

3. 定义与术语

3.1. 配置项

为交付运维服务所必需的、能够被独立管理的基本单元，包括硬件、软件、文档及服务。

3.2. 配置管理数据库

包含所有配置项及其详细属性、状态及相互关系的数据库。

3.3. 配置基线

在特定时间点正式指定的配置项集合的状态，作为后续工作和恢复的基准。

4. 管理内容与要求

4.1. 配置管理策略

配置管理负责人需制定并维护配置管理策略，明确配置管理的目标、范围、角色与职责，定义配置项的命名规则、类别、属性、状态及相互关系。

4.1.1. 配置管理范围定义

制定详细的配置项识别标准，明确纳入配置管理的资源类型和粒度

建立配置项分类体系，按照硬件、软件、文档、服务等维度进行分类管理

定义配置项的生命周期状态，包括：规划中、使用中、已停用、已报废

4.1.2. 命名规范与属性定义

制定统一的配置项命名规则，确保唯一性和可识别性

定义各类配置项的关键属性，建立标准属性模板

建立配置项关系类型定义，包括：依赖、连接、包含、使用等关系

4.2. 配置项识别与定义

4.2.1. 配置项识别流程

建立系统化的配置项识别机制：

新配置项识别：在新系统上线或新设备采购时，同步识别和定义配置项

现有环境梳理：定期对现有环境进行配置项普查，确保无遗漏

变更触发识别：通过变更流程触发新配置项的识别和定义

4.2.2. 配置项属性管理

核心属性：包括名称、型号、版本、责任人、位置、状态等

业务属性：关联的业务系统、服务级别、成本中心等

技术属性：配置参数、性能指标、兼容性信息等

关系属性：与其他配置项的关联关系和依赖关系

4.3. CMDB建设与维护

4.3.1. CMDB初始化

制定CMDB建设计划，分阶段实施配置项数据入库

建立数据质量验证机制，确保初始化数据的准确性

制定配置基线，记录系统初始状态

4.3.2. 日常维护流程

变更同步：所有配置项变更必须实时同步更新CMDB

定期验证：每月对关键配置项数据进行抽样验证

问题处理：建立CMDB数据问题反馈和纠正机制

4.4. 配置变更控制

4.4.1. 变更触发机制

所有配置项变更必须通过正式的变更管理流程

建立变更与配置项的关联关系，确保可追溯性

重大变更前必须建立配置基线，便于回滚

4.4.2. 变更验证流程

变更实施后必须验证CMDB数据的准确性

建立变更后配置项状态确认机制

对变更影响进行分析，更新相关配置项关系

4.5. 配置状态报告

4.5.1. 报告类型与内容

建立多层次的配置状态报告体系

4.5.2. 报告分发与使用

建立报告分发清单，确保相关方及时获取

将配置数据用于容量规划、影响分析、故障定位等场景

基于报告发现推动配置管理改进

4.6. 配置审计与改进

4.6.1. 审计计划与执行

制定年度配置审计计划，覆盖所有关键配置项
采用定期审计与专项审计相结合的方式
审计范围包括：数据准确性、完整性、及时性

4.6.2. 问题跟踪与改进

建立审计问题跟踪机制，确保问题及时解决
分析问题根本原因，制定预防措施
将审计结果纳入持续改进计划

4.7. 关键控制点与测量指标

为确保配置管理流程的有效执行和持续改进，特设定以下关键控制点与量化测量指标。

4.7.1. 关键控制点

- 1. 所有配置项的增、删、改操作必须由变更管理流程正式触发。
- 2. CMDB的初始化及重大调整必须建立并经过配置基线审批。
- 3. 定期配置审计必须执行，审计结果必须被回顾并用于改进。

4.7.2. 过程测量指标

配置测量指标如表4-1所示

表4-1过程测量指标表

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	配置准确率	(准确配置次数 / 配置总次数) × 100%	季度	≥99%

5. 附则

- 1. 本制度最终解释权和修订权归运维管理部。

2. 本制度自颁布之日起施行。

6. 附件

1. 《配置项分类定义表》
2. 《配置项属性表》
3. 《配置项基本信息审计表》
4. 《配置状态报告模板》

7. 记录

配置管理过程中产生的所有记录，包括但不限于各类定义表、审计表、状态报告及配置审计报告，应由运维管理部统一保存，保存期限不少于3年。