

北京新都远景网络技术有限公司

变更管理制度

文件编号：XDYJ-06-06

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

变更管理制度 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 6

 1.4.3. 运维管理部 6

2. 引用依据 6

3. 定义与术语 6

 3.1. 变更 6

 3.2. 一般变更 6

 3.3. 重大变更 6

 3.4. 紧急变更 7

4. 管理内容与要求 7

 4.1. 变更分类与级别判定 7

 4.2. 变更管理通用流程 7

 4.2.1. 变更申请 7

 4.2.2. 记录与过滤 7

 4.2.3. 评估与分类 7

 4.2.4. 审批与计划 8

 4.2.5. 实施与测试 8

 4.2.6. 回退与复盘 8

 4.2.7. 回顾与关闭 8

 4.3. 特定流程要求 8

 4.4. 关键控制点与测量指标 9

5. 附则 9

6. 附件 9

7. 记录 9

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中的变更管理活动，确保所有变更在受控方式下进行评估、审批与实施，杜绝非授权变更，降低变更风险及对业务运营的影响，保障服务稳定性与连续性，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司运维管理部及其它相关职能部门（如研发部、质量效能部）所管理的所有信息系统、基础设施及服务的各类变更。

1.3. 原则

1. 受控原则：所有变更必须遵循本流程，禁止未经授权的变更。
2. 风险评估原则：所有变更必须经过评估，明确其对业务、服务及资源的影响与风险。
3. 分类分级原则：根据变更影响范围与风险，实施分类、分级审批与管理。
4. 记录与追溯原则：所有变更活动必须被完整记录，确保过程可追溯。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 运维管理部经理

1. 负责变更管理流程的整体协调与推进。
2. 负责变更的接收、初步筛选、分类与记录。
3. 组织或参与变更的评估，制定变更计划与方案。
4. 协调资源，督促变更的实施，并负责变更的关闭与事后评审。
5. 确保变更结果被准确更新至配置管理数据库（CMDB）。
6. 对涉及服务级别协议（SLA）的重大变更与紧急变更进行最终确认与审批。

1.4.2. 运维工程师

1. 根据已批准的变更计划，安全、准确地执行变更操作。
2. 向运维工程师汇报实施进展与结果。
3. 执行变更失败时的回退方案。

1.4.3. 运维管理部

1. 负责对重大、紧急变更进行快速评估与审批。
2. 评估变更的潜在影响、风险与资源需求。
3. 协助运维工程师确定变更的优先级。

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. 变更

在运维服务过程中，对任何配置项进行的增补、移除、修改等所有改变。

3.2. 一般变更

风险与影响较低，有标准操作流程，不会对系统持续运行造成实质性影响的变更。

3.3. 重大变更

影响范围广、风险高，需要详细方案、测试及严格审批的变更，如系统架构变更、大版本升级等。

3.4. 紧急变更

为解决重大故障或满足紧急业务需求，必须立即实施的变更，其流程在保证受控的前提下予以简化。

回退计划：当变更实施失败时，用于将系统恢复到变更前状态的详细操作方案。

4. 管理内容与要求

4.1. 变更分类与级别判定

所有变更请求必须根据其业务影响、风险与紧急程度，按以下标准进行分类，并执行相应流程：

变更类型	影响与风险	审批要求
一般变更	低风险，对服务无实质性影响	运维工程师审批
重大变更	高风险，影响核心业务或范围广	运维管理部经理审批
紧急变更	极高风险，需立即处理以恢复服务	运维管理部经理审批

4.2. 变更管理通用流程

4.2.1. 变更申请

由事件、问题或其他管理流程触发，提交变更请求。

4.2.2. 记录与过滤

运维工程师接收并记录变更请求，对不合规或超出范围的申请予以拒绝并说明原因。

4.2.3. 评估与分类

运维工程师对受理的变更请求进行评估，明确其影响、风险与资源需求，并进行分类。

4.2.4. 审批与计划

根据变更分类，进入相应审批流程。审批通过后，制定详细的变更计划、测试计划与回退计划。

4.2.5. 实施与测试

变更实施人员按计划进行测试环境或生产环境执行变更，并进行验证测试。

4.2.6. 回退与复盘

1. 变更失败判定：若在实施或测试过程中，出现未达到预期目标、引发重大故障、或对服务造成不可接受影响等情况，则判定为变更失败。
2. 执行回退计划：变更实施人员应立即启动并执行在计划阶段已制定的回退计划，将系统恢复至变更前的稳定状态，并验证回退成功。
3. 启动事件管理：若变更失败已对服务造成影响，应立即按照事件管理流程上报，以快速恢复服务。
4. 问题分析与记录：对变更失败的根本原因进行深入分析，记录所有细节并补充至服务知识，为后续的问题管理提供输入。

4.2.7. 回顾与关闭

变更成功后，进行回顾评审，更新配置管理数据库（CMDB）和服务知识，最后由运维工程师关闭变更。

4.3. 特定流程要求

一般变更流程：流程简化，侧重于标准操作与快速实施。

重大变更流程：必须经过严格的测试、详细的方案评审与多层审批。

紧急变更流程：在保障“事前审批”原则的前提下可加速，但事后必须补全所有文档并完成评审。

4.4. 关键控制点与测量指标

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	变更成功率	(变次成功次数 / 变更总次数) × 100%	季度	≥95%

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. 《变更申请表》
- 2. 《变更管理表》
- 3. 《变更方案模板》

7. 记录

所有变更相关的申请、评估、审批、实施、测试与回顾记录，应由运维管理部统一保存，保存期限不少于3年，以支持审计与服务改进。