

北京新都远景网络技术有限公司

发布管理制度

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

发布管理制度 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. 发布 6

 3.2. 发布计划 6

 3.3. 最终软件库 6

4. 管理内容与要求 6

 4.1. 发布类型与界定 6

 4.2. 发布管理全流程控制 7

 4.2.1. 发布受理与评估 7

 4.2.2. 发布计划制定 7

 4.3. 发布实施与监控 8

 4.3.1. 预发布验证 9

 4.3.2. 发布执行监控 9

 4.4. 发布后管理 9

 4.4.1. 效果验证 9

 4.4.2. 配置更新 9

 4.5. 发布回退管理 9

 4.5.1. 回退触发条件 9

 4.5.2. 回退执行流程 10

 4.6. 关键控制点与测量指标 10

5. 附则 10

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发布管理活动，确保所有发布至生产环境的变更或新服务是可追溯、安全且受控的，保障只有经过正确测试与审批的版本才能被部署，并确保配置管理数据库（CMDB）的准确性，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，对所有正式运行的系统及在实施运维服务项目中的软件、硬件、文档及服务的发布活动进行管理。

1.3. 原则

1. 计划性原则：所有发布必须经过规划和审批，禁止未经计划的部署。
2. 可靠性原则：发布必须经过充分测试，确保其安全、可靠，并具备可行的回退方案。
3. 追溯性原则：发布的全部过程及最终版本必须被完整记录，确保可追溯。
4. 协同性原则：发布管理需与变更管理、配置管理等流程紧密协作，统一部署。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 运维管理部经理

负责发布管理流程的整体管理、协调与改进。

受理发布请求，组织制定与评审发布计划。

作为变更管理委员会成员，参与变更评审。

组织发布实施，并负责发布的最终关闭与报告。

1.4.2. 运维工程师

根据发布结果，及时、准确地更新配置管理数据库（CMDB）。

跟踪发布全过程，确保流程合规，直至发布关闭。

协助验证发布计划的完整性与稳定性。

依据已批准的发布计划，具体执行发布部署操作。

发布失败时，严格执行回退计划。

向发运维管理部经理反馈发布实施情况。

2. 引用依据

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. 发布

将一项新的、或有变更的服务或服务组件，经过测试后正式引入生产环境的全过程。

3.2. 发布计划

为成功实施发布而制定的详细方案，包括时间安排、资源分配、步骤及回退措施等。

3.3. 最终软件库

用于安全存储和维护所有经批准的软件版本正本的受控存储区。

4. 管理内容与要求

4.1. 发布类型与界定

所有发布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，并执行相应管理策略，如图表4-1所示

表4-1发布类型对照表

发布类型	界定标准与风险特征	审批与管理
紧急发布	必须立即实施，否则将严重影响核心业务运行及SLA达成。风险极高，时间紧迫。	运维管理部经理
重大发布	影响范围广，涉及系统核心功能，回退困难或需应用新技术，对业务有重大影响。	运维管理部经理
一般发布	影响范围小，不涉及核心功能，回退容易，实施简单，对业务影响有限。	运维工程师

4.2. 发布管理全流程控制

4.2.1. 发布受理与评估

建立标准化的发布受理机制：

受理条件：仅接受经变更管理流程正式批准的发布请求

关联性评估：分析多个变更之间的依赖关系，确定合并发布方案

资源评估：评估实施所需的技术资源、人力资源和时间资源

风险评估：识别发布过程中的技术风险、业务风险和管理风险

4.2.2. 发布计划制定

制定详细的发布计划，包含以下核心内容：

发布管理必须遵循以下标准化流程，确保发布活动的有序与可控：如表4-2所示

表4-2发布管理流程

发布阶段	核心活动与要求	责任人
发布受理	运维工程师依据经批准的变更计划受理发布请求，并评估多个变更的关联性，决定是否合并发布。	运维工程师
制定发布计划	制定详细的《发布计划》，内容须涵盖发布目的、影响范围、参与方职责、风险应对措施、配置基线及部署后工作计划。	运维工程师
组织实施发布	运维工程师总体协调，发布实施人员严格依据已批准的发布计划执行部署操作。	运维工程师
更新配置信息	发布成功实施后，配置管理员须依据实际发布结果，及时、准确地更新配置管理数据库（CMDB）	运维工程师
发布关闭	运维管理部经理负责整理所有过程文档并归档，编写《发布变更报告》，对成功与失败的发布进行分析，最终正式关闭发布。	运维管理部经理

4.3. 发布实施与监控

4.3.1. 预发布验证

环境检查：验证目标环境与发布要求的符合性

备份验证：确认系统备份和数据备份的完整性

回退测试：在测试环境验证回退方案的可行性

应急预案：制定异常情况应急处置流程

4.3.2. 发布执行监控

建立发布过程实时监控机制：

进度监控：跟踪发布各阶段完成情况

性能监控：监控系统关键性能指标变化

日志监控：实时分析系统日志，及时发现异常

用户反馈：收集用户端的使用反馈

4.4. 发布后管理

4.4.1. 效果验证

功能验证：验证发布功能的完整性和正确性

性能验证：确认系统性能指标符合预期

业务验证：验证业务流程的正常运行

用户验收：获得业务部门的正式确认

4.4.2. 配置更新

CMDB更新：在发布成功后24小时内完成配置项信息更新

文档归档：整理发布过程文档并归档保存

知识更新：将发布经验更新至知识库

4.5. 发布回退管理

4.5.1. 回退触发条件

- 明确发布回退的触发条件：
- 关键功能无法正常使用
- 系统性能严重下降超出阈值
- 出现数据不一致或丢失
- 用户投诉集中且影响业务

4.5.2. 回退执行流程

- 立即决策：发现严重问题时30分钟内做出回退决策
- 有序执行：按照预定回退方案顺序执行
- 状态恢复：确保系统完全恢复到发布前状态
- 问题记录：详细记录回退原因和过程

4.6. 关键控制点与测量指标

表4-3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	发布成功率	(发布成功次数 / 发布总次数) × 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

无

7. 记录

无