

# 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： V1.0 编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玥 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在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。