

北京新都远景网络技术有限公司

运维服务技术研发管理制度

文件编号：XDYJ-07-01

编制部门： 研发部 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
运维服务技术研发管理制度	1
1. 总则	4
1.1. 目的	4
1.2. 适用范围	4
1.3. 原则	4
1.4. 岗位职责	4
1.4.1. 运维管理部	4
1.4.2. 研发部	4
1.4.3. 质量效能部	5
1.4.4. 人力资源部	5
2. 引用依据	5
3. 定义与术语	5
3.1. 运维工具	5
3.2. 产品基线	5
3.3. 代码走查	5
4. 管理内容与要求	6
4.1. 立项阶段	6
4.2. 设计阶段	6
4.3. 实现阶段	6
4.4. 验证阶段	6
4.5. 发布阶段	7
4.6. 考核指标	7
5. 附则	7
6. 附件	7
7. 记录	8

1. 总则

1.1. 目的

为规范公司内部运维工具的研发与管理，明确项目立项、设计、实现、验证及发布各阶段的要求，确保研发过程有序、可控、高效，其成果能有效提升运维服务能力与效率，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司内部为提升运维自动化、智能化水平而发起的所有自研工具项目。涉及部门包括运维管理部、研发部、质量效能部、人力资源部。

1.3. 原则

- 价值驱动原则：工具研发必须紧密围绕运维业务的实际需求与痛点，确保其交付物能产生实际业务价值。
- 质量内建原则：在研发全过程中嵌入质量保证活动，确保交付工具的功能、性能及稳定性。
- 协同共建原则：运维管理部作为需求方和最终用户，应全程参与；研发部作为实现方，应确保技术方案的先进与可靠；质量效能部负责全过程质量监督。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 运维管理部

作为需求提出方和最终用户，负责提出工具需求、参与各阶段评审、组织用户验收测试（UAT）及试运行。

1.4.2. 研发部

作为研发责任主体，负责项目计划制定、技术方案设计、编码实现、集成测试及技术文档编制。

1.4.3. 质量效能部

负责监督研发过程合规性，制定测试方案并组织系统测试，确保交付质量。

1.4.4. 人力资源部

负责组织相关制度与规范的培训。

2. 引用依据

本制度的制定遵循并引用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. 运维工具

指由公司自主研发，用于支持信息系统运行维护活动的软件程序，旨在实现运维工作的自动化、规范化与可视化。

3.2. 产品基线

指在发布阶段确定的、包含所有最终版本代码、文档及相关配置的集合，是后续部署、升级和维护的基准。

3.3. 代码走查

一种由开发人员相互审查源代码，以发现缺陷、保证代码质量的静态测试方法。

4. 管理内容与要求

4.1. 立项阶段

1. 输入：《运维工具需求调研报告》、《项目开发计划》、《项目立项书》。
2. 过程要求：运维管理部需明确业务需求及预期效益；研发部需评估技术可行性并制定计划；最终需通过由研发部组织的立项评审。
3. 输出与标准：形成经会签的《评审过程记录表》及相关立项文档。检查标准为《评审过程记录表》的完整会签与所有关键问题的闭环。

4.2. 设计阶段

1. 输入：《运维工具设计说明书》、《运维工具测试方案》。
2. 过程要求：研发部需完成总体设计与详细设计；质量效能部需制定完整的测试策略；对关键技术必须完成验证。
3. 输出与标准：形成经会签的《评审过程记录表》及相关设计文档。检查标准为技术方案经评审通过，且技术风险已确认可控。

4.3. 实现阶段

1. 输入：源代码文件、单元测试记录、集成测试记录。
2. 过程要求：开发人员须遵循编码规范并完成单元测试；所有模块须成功集成；必须组织代码走查或评审。
3. 输出与标准：形成可运行的集成版本及经会签的《评审过程记录表》。检查标准为代码评审通过且集成版本无阻塞性问题。

4.4. 验证阶段

1. 输入：《运维工具测试报告》、《工具使用说明书》、《工具部署手册》。
2. 过程要求：质量效能部需完成系统测试并跟踪缺陷修复；运维管理部需完成试运行验证；相关用户文档必须编制完毕。

3. 输出与标准：形成经会签的《评审过程记录表》及相关报告文档。检查标准为所有关键缺陷已关闭，且试运行结果满足发布要求。

4.5. 发布阶段

1. 输入：《项目总结报告》、全部最终交付物。
2. 过程要求：所有交付物须提交至公司配置库形成产品基线；研发部需组织结项评审并进行项目复盘。
3. 输出与标准：形成经会签的《评审过程记录表》及结项文档。检查标准为配置库中交付物齐套，且项目总结已完成。

4.6. 考核指标

表4-1研发管理考核指标

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	研发资金投入率	(实际投入资金/计划投入资金) *100%	年度	≥90%

5. 附则

本制度最终解释权和修订权归研发部。

本制度自颁布之日起施行。

6. 附件

1. 《运维工具需求调研报告（模板）》
2. 《项目立项书（模板）》
3. 《项目开发计划（模板）》
4. 《运维工具设计说明书（模板）》
5. 《运维工具测试方案（模板）》
6. 《运维工具测试报告（模板）》
7. 《工具使用说明书（模板）》
8. 《工具部署指导手册（模板）》
9. 《项目总结报告（模板）》

7. 记录

1. 《评审过程记录表》
2. 《代码走查记录表》
3. 《配置库入库清单》