**文件编号：ITSS-06-01-06**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

变更管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:毛彦超 | 编制时间:2025.01.08 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.01.08 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.01.08 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.01.08 | V1.0 | 新建文档 | 毛彦超 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc5738)

[人员工作交接管理制度 1](#_Toc27593)

[1. 目的 4](#_Toc30213)

[2. 范围： 4](#_Toc17591)

[3. 离职类别与定义： 4](#_Toc11037)

[4. 离职办理程序 4](#_Toc28776)

[4.1. 辞职程序 4](#_Toc10045)

[4.2. 辞退 5](#_Toc24078)

[4.3. 协商解除劳动关系程序 5](#_Toc6490)

[4.4. 自动离职 5](#_Toc13099)

[5. 工作交接流程 5](#_Toc455)

[1. 工作交接 6](#_Toc1081)

[2. 关部门签字确认 6](#_Toc10944)

[6. 其他事项 6](#_Toc901)

目的

为保证变更在受控方式下正确评估，批准和实施。减少和杜绝非授权变更，降低变更风险和对业务的影响,特制定此制度。

原则

适用范围

适用于公司的运维部，管理范围指的是公司所有运维服务管理对象涉及的变更，包括对自身及其客户模块的各种改变（物理位置、系统参数、运行状态）、增加、移除或者其他修改等。

岗位职责

运维部

1. 负责定义并维护变更管理流程文件及所需要的记录模板
2. 负责管理变更管理流程的实施
3. 负责识别变更管理过程中存在的问题并提出改进措施
4. 负责与上级的沟通汇报
5. 负责变更文档编写

运维部经理

1. 协助变更管理过程人员制定变更实施方案、实施计划
2. 负责实施经过审核后的变更方案

变更管理流程

变更管理总流程及过程描述

变更总流程如图5-1所示:

图 5-1 变更管理总流程



变更确认与受理

变更请求可源自事件管理流程、问题管理流程或第三方提出。运维服务人员负责确定是否受理该变更请求。

变更记录与分类

如接受一般、重大或紧急变更申请，须由运维服务人员或申请人填写《变更记录表》。运维服务人员应明确该变更的类别与优先级，以便按相应流程执行后续操作。

变更分类执行

根据变更类型的不同，分别执行简易变更、一般变更、紧急变更和重大变更四类流程。

变更回顾

除简易变更外，其余三类变更实施后均需进行回顾。语文内部经理应从技术及流程角度评估变更是否达到预期效果，评定变更成效，并识别流程改进机会。

变更关闭

运维部变更实施人员负责关闭变更请求。

变更报告

运维部变更人员每季度统计变更数量，分析变更过程中存在的问题，并编制变更服务报告。变更度量指标应包括：

1. 各类变更的数量；
2. 变更导致的服务中断时间；
3. 计划时间内完成的重大变更比例；
4. 未达到预期结果的变更数量；
5. 变更成功率；
6. 紧急变更比率。

简易变更子流程及过程描述

简易变更子流程如图5-2所示:

图 5-2 简易变更子流程



变更实施

一线支持接到客服热线后，按事件处理流程直接处理。如事件处理涉及变更，可直接实施变更。

记录变更

对已实施的简易变更进行记录。

更新配置库

如变更涉及配置信息变动，须及时更新配置库具体参见《配置管理制度》。

一般变更子流程及过程描述

一般变更子流程如图5-3所示:

图 5-3 一般变更子流程



变更记录

运维部经理或申请人填写《变更记录表》，并确定运维服务人员。

变更分派

运维部经理分派任务，指定变更实施人员。

制定变更方案

变更执行人根据变更需求制定变更方案，并提交运维部经理审核。

方案审核或测试

变更实施人员对变更方案进行审核或安排测试，审核通过后方可交付实施。

变更实施

变更实施人员按方案执行变更。如实施失败，须执行回退计划。

更新配置库

如变更涉及配置信息变动，须及时更新配置库。具体参见《配置管理制度》

重大变更子流程及过程描述

重大变更子流程如图5-4所示:

图 5-4 重大变更子流程



变更记录

由运维部经理或申请人填写《变更记录表》，并确定运维服务人员。

重大变更确认

运维服务人员根据变更影响程度进一步调查，确认是否属于重大变更。

变更评估

运维服务人员召集评估委员会，对变更方案及计划进行评估，内容包括实施成本、风险、预期效果及可预见问题等。评估委员会成员可包括公司相关部门经理、副经理、主管、业务骨干、研发人员及技术服务人员等，特殊情况下可邀请企业代表参与。评估后须形成会议纪要。

变更分配

评估通过后，运维服务人员分派任务，指定变更执行人。

制定变更方案

变更实施人员根据变更需求编写《变更方案》，内容包括实施计划、测试计划和回退计划，并提交运维部经理确认。如变更申请中未包含回退计划，运维部经理不应批准变更。

变更方案测试

变更实施人员应对《变更方案》进行测试，通过后将测试报告提交运维部归档。

方案评审与批准

运维部经理召集变更管理委员会对《变更方案》进行评审，如条件允许，应对方案进行验证。验证通过后，将《变更方案》及测试结果提交部门经理及主管领导逐级审批，通过后方可实施。

变更实施

变更执行人按方案执行变更。如实施失败，须执行回退计划。

更新配置库

如变更涉及配置信息变动，必须及时更新配置库。具体具体参见《配置管理制度》。

紧急变更子流程及过程描述

紧急变更子流程如图5-5所示:

图 5-5 紧急变更子流程



变更记录

由运维服务人员或申请人填写《变更记录表》，并确定运维服务人员。

紧急变更确认

运维服务人员将《变更记录表》直接提交管理层，由分管副总确认并签字批准。

变更分配

运维服务人员分派任务，指定变更实施人员。

制定变更方案

变更实施人员根据变更需求编写《变更方案》，并提交运维服务人员。

变更实施

变更执行人按方案执行变更。如实施失败，须执行回退计划。

更新配置库

如变更涉及配置信息变动，须及时更新配置库。具体参见《配置管理制度》

附则

1. 本制度最终解释权和修订权归运维部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

附件

《配置管理制度》

记录

《变更方案》

《变更记录表》

《变更报告》