**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](#_Toc28815)

[变更管理制度 1](#_Toc2710)

[1. 目的 5](#_Toc7822)

[2. 原则 5](#_Toc5741)

[3. 适用范围 5](#_Toc17835)

[4. 岗位职责 5](#_Toc7376)

[4.1. 运维部 5](#_Toc11385)

[4.2. 运维部经理 5](#_Toc13092)

[5. 变更管理流程 6](#_Toc24416)

[5.1. 变更管理总流程及过程描述 6](#_Toc13927)

[5.1.1. 变更确认与受理 6](#_Toc2257)

[5.1.2. 变更记录与分类 6](#_Toc2821)

[5.1.3. 变更分类执行 7](#_Toc22595)

[5.1.4. 变更回顾 7](#_Toc29804)

[5.1.5. 变更关闭 7](#_Toc22002)

[5.1.6. 变更报告 7](#_Toc2634)

[5.2. 简易变更子流程及过程描述 8](#_Toc12726)

[5.2.1. 变更实施 8](#_Toc16525)

[5.2.2. 记录变更 8](#_Toc19816)

[5.2.3. 更新配置库 8](#_Toc24739)

[5.3. 一般变更子流程及过程描述 8](#_Toc1977)

[5.3.1. 变更记录 9](#_Toc1428)

[5.3.2. 变更分派 9](#_Toc12896)

[5.3.3. 制定变更方案 9](#_Toc31193)

[5.3.4. 方案审核或测试 9](#_Toc14083)

[5.3.5. 变更实施 9](#_Toc3376)

[5.3.6. 更新配置库 10](#_Toc18523)

[5.4. 重大变更子流程及过程描述 10](#_Toc27058)

[5.4.1. 变更记录 10](#_Toc10578)

[5.4.2. 重大变更确认 10](#_Toc27384)

[5.4.3. 变更评估 11](#_Toc8746)

[5.4.4. 变更分配 11](#_Toc20246)

[5.4.5. 制定变更方案 11](#_Toc15359)

[5.4.6. 变更方案测试 11](#_Toc6317)

[5.4.7. 方案评审与批准 11](#_Toc23830)

[5.4.8. 变更实施 11](#_Toc29295)

[5.4.9. 更新配置库 11](#_Toc29909)

[5.5. 紧急变更子流程及过程描述 12](#_Toc10175)

[5.5.1. 变更记录 12](#_Toc7263)

[5.5.2. 紧急变更确认 12](#_Toc9046)

[5.5.3. 变更分配 12](#_Toc31011)

[5.5.4. 制定变更方案 13](#_Toc11283)

[5.5.5. 变更实施 13](#_Toc22760)

[5.5.6. 更新配置库 13](#_Toc6507)

[5.6. 考核指标 13](#_Toc31504)

[6. 附则 13](#_Toc17412)

[7. 附件 13](#_Toc22832)

[8. 记录 13](#_Toc23684)

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。运维实施工程师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，须由运维实施工程师或申请人填写《变更记录表》。运维实施工程师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。运维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

运维实施工程师负责关闭变更请求。

变更报告

运维实施工程师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

服务台专员接到客服热线后，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

运维实施工程师或申请人填写《变更记录表》，并确定运维实施工程师。

变更分派

运维部经理分派任务。

制定变更方案

运维实施工程师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

运维实施工程师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

运维实施工程师按方案执行变更。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

由运维实施工程师或申请人填写《变更记录表》，并确定运维实施工程师。

重大变更确认

运维实施工程师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

运维实施工程师召集评估委员会，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，运维实施工程师执行变更。

制定变更方案

运维实施工程师根据变更需求编写《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

运维实施工程师应对《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

运维部经理组织对《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》及测试结果提交主管领导逐级审批，通过后方可实施。

变更实施

运维实施工程师执行变更。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

由运维实施工程师或申请人填写《变更记录表》。

紧急变更确认

运维实施工程师将《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

指定运维实施工程师。

制定变更方案

运维实施工程师根据变更需求编写《变更方案》。

变更实施

运维实施工程师按方案执行变更。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》

考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标度量性** | **计算方式** | **频次** | **指标要求** |
| 变更成功率 | 变更成功的数量/变更总数\*100% | 每季度 | ≥95% |
| 紧急变更比率 | 紧急变更的数量/变更总数\*100% | 每季度 | <10% |

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》