**文件编号：ITSS-06-01-07**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

人员工作交接管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 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

为达到规范服务组件发布流程、确保交付质量、有效控制变更风险及保障业务连续稳定运行的目的，特制定此制度。

原则

发布管理原则应遵循流程标准化、风险可控化、审批规范化，确保所有发布活动经充分测试、授权及备有回退方案。

适用范围

公司部署的信息系统版本升级发布，包括信息系统集成项目和软件运维项目

岗位职责

运维项目经理

1. 负责发布流程所有具体活动的协调、监控工作；制定发 布计划，
2. 负责编写《发布报告》和《发布评估报告》；
3. 负责发布的审批；对发布流程定 期进行回顾，进行优化改善

网络工程师

1. 负责分配版本，建立配置库
2. 负责进行发布相关内容的配置检查和配合工作。

运维实施工程师

1. 负责对系统的软、硬件系统功能的编译实现、产品包的制作，负责系统的安装、调试等实施工作。

测试工程师

1. 执行但远程测试，对缺陷进行记录

发布管理流程

发布流程如5-1所示

图 5-1 发布管理流程



流程说明

制定发布方案

1. 发布负责人根据变更计划制定《发布方案》，发布方案一般包括：
2. 描述发布的目的和背景；
3. 描述发布影响范围；
4. 确定参与发布的部门及人员；
5. 对客户和服务支持人员的交流、准备、备案和培训；
6. 确定测试、培训、客服支持、现场部署等工作计划，包含上线规划；
7. 安排部署完成的后续工作计划；
8. 确定在发布失败情况下的退回方案；
9. 可预见问题以及相应的解决方法；
10. 确定与软、硬件有关的配置基线。

发布方案评审

由发布负责人牵头，各发布有关部门负责人参与评审发布方案，评审通过后实施。

构建测试环境、测试和验收

1. 根据方案，在实施之前如果需要内部测试，需要测试人员根据发布方案搭建测试环境。 内部测试，包括软件功能测试以及安装流程等方面的测试。测试完成后则完成系统程序的验收。测试和验收结果将在《发布测试报告》中体现。测试结果得到运维部与技术部认可后安排上线。

上线规划

1. 通常情况下发布方案包括上线计划，即在发布方案中已经确定了上线计划，个别重大发布可对原有《发布方案》 中计划的拓展，其中要说明安装和测试预期结果，并制作详细的上线时间安排、工作安排和详细的上线步骤、回退计划等。

上线审批

1. 通常情况下《发布方案》包含《上线计划》 ，因此在方案审批时已对《上线计划》也同时确认。
2. 若有单独制作《上线计划》的， 由发布负责人提交运维部与技术部主管审核确认后发布。

沟通和培训

1. 系统版本升级部署前，需要对服务支持人员进行沟通、知识更新培训，保障发布后的客服支持工作；需要对企业用户相关人员进行沟通和培训，发布上线通知，使得用户明确软件上线后对其工作有何影响，必要时对用户进行培训。

分发和部署

1. 经过环境构建、测试和试运行后，可进行软件的上线部署工作。
2. 更新配置库
3. 发布实施完成后，发布人员更新配置库的配置项信息。
4. 参照《配置管理过程》。

发布关闭

1. 发布实施人员整理发布资料，对资料归档给配置管理员，最后由发布管理负责人关闭。

发布报告

1. 发布完成后，每季度对用户提出的因为升级导致的错误或问题， 由技术人员收集如下的信息：
2. l 发布引起的事件或问题数量；
3. l 发布成功率
4. 对发布数据进行分析，找出存在的问题，并提出纠正或预防措施，编写出《发布报告》，成为服务报告的一部分。

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

《变更管理制度》

《配置管理制度》

记录

《发布方案》

《发布测试报告》

《发布报告》