**文件编号：ITSS-08-01-01**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

运维工具管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 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](#_Toc26131)

[运维工具管理制度 1](#_Toc30721)

[1. 目的 4](#_Toc18214)

[2. 原则 4](#_Toc14811)

[3. 适用范围 4](#_Toc13443)

[4. 岗位职责 4](#_Toc12966)

[4.1. 研发部 4](#_Toc31386)

[4.2. 运维部 4](#_Toc30100)

[5. 运维工具管理流程 4](#_Toc32338)

[5.1. 工具需求识别 5](#_Toc24709)

[5.2. 工具研发（或采购） 5](#_Toc18516)

[5.3. 工具推广使用 5](#_Toc6814)

[5.4. 工具评估改进 5](#_Toc10190)

[5.5. 考核指标 6](#_Toc20617)

[6. 附则 6](#_Toc4134)

[7. 附件 6](#_Toc25553)

[8. 记录 6](#_Toc12666)

目的

本制度用于规范公司运行维护工具的管理，提高运行维护工具使用率，提高运维服务水平。

原则

安全可控、流程规范、生命周期管理，旨在确保工具使用的稳定性、安全性和效率。

适用范围

公司运行维护工具的使用和维护。

岗位职责

研发部

1. 运维工具规划、研发，版本管理。
2. 对运维工具的修正和改进。

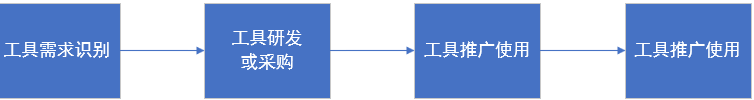
运维部

1. 运维工具的需求识别、规划。
2. 运维工具的开发、采购立项审批等的申报、跟踪和落实。
3. 运维工具的测试、试用、推广使用。
4. 运维工具缺陷及改进意见提出。
5. 各类资源利用的协调平衡及检查、考核工作。

运维工具管理流程

运维工具管理流程如图5-1所示：

图 5-1运维工具管理流程



工具需求识别

运维部根据公司运维服务战略、运维服务级别协议和运维工作需要，收集、分析、汇总运维工具需求，形成《运维工具需求清单》

工具研发（或采购）

由研发部受理《运维工具需求清单》进行可行性分析，并提交结果至总经办审批，明确工具获取方式。

如果工具需要自己开发，则由已确定的研发负责人按照《软件开发管理制度》编制《运维工具研发计划》，并按计划进行运维工具的开发，通过测试后移交运维部进行试用。

如果工具需要外采，则由运维部门编制采购申请，向采购部门提出采购书面说明，由采购部门实施采购，运维部门跟踪采购过、程确认采购结果。

工具推广使用

运维部内由各项目按照实际服务需求申请工具使用权限，运维部负责人批准后由工具管理员分配相关权限。

运维工程师在使用运维工具的过程中，将发现的缺陷以及对工具的建议及时告知工具管理员，并记录在《运维工具自评估报告》中。

工具评估改进

在运维工具的使用过程中会有需求的变化，在需求变化的时候，自评估工作是确保运维工具具有适应价值的最基本保证，通过组织管理层可确认工具的实际满足程度以及改进方向。

运维部门需要每年对运维工具进行应用效果评估，进一步提炼改进需求。运维工具的评估和改进，通过召开评审会议方式进行，运维部主持管理评审会议，相关负责人和有关人员对运维工具的适用性作出评价，运维部对评审内容做出结论，记录在《运维工具自评估报告》中。

考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标度量项** | **计算公式** | **指标要求** | **频率** |
| 工具使用自评估次数 | 工具使用自评估次数 | ≥1次 | 每年 |

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

无

记录

《运维工具需求清单》

《运维工具研发计划》

《运维工具应用情况说明》 《运维工具自评估报告》