易贝乐

线上技术部

线上BUG处理流程规范

**版 本 号：V1.0**

**编制单位：**

**编制日期：**

**修订记录：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **发布日期** | **修订内容** | **修订者** | **审核** | **标准化** |
| V1.0 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[1 目的 1](#_Toc5883078)

[2 适用范围 1](#_Toc5883079)

[3 定义 1](#_Toc5883080)

[4 BUG处理流程概述 1](#_Toc5883081)

[5 流程详细描述 1](#_Toc5883082)

[5.1 发起BUG工单 1](#_Toc5883083)

[5.2 模拟、测试 1](#_Toc5883084)

[5.3 评定及分配 1](#_Toc5883085)

[5.4 BUG解决 1](#_Toc5883086)

[5.5 验证 1](#_Toc5883087)

[5.6 产品上线 1](#_Toc5883088)

# 目的

提高测试以及产品缺陷修改效率，避免出现搁置和遗漏的缺陷，从而提高产品质量，降低质量检查和缺陷修改的成本。

# 适用范围

本文档阐述了关于线上产品bug的提交、验证及修复上线等相关规定，供测试人员和开发人员参考使用。

# 定义

BUG：通过测试检查出的产品缺陷。

# BUG处理流程概述

BUG处理的整体流程：

**发起支持工单模拟测试评定及分配BUG解决产品测试结束**

**BUG处理流程图**



# 流程详细描述

## 发起BUG工单

客户及内部相关人员发现产品缺陷，应第一时间向项目接口人发起BUG请求，并描述BUG的相关现象。

收到客户单位的BUG反馈信息后，项目接口人填写支持工单，并提交至测试部。

## 模拟、测试

研发中心测试部收到支持工单后，由测试经理指定测试人员进行bug触发场景模拟，确认bug，根据确认结果决定是否受理。若确定需要进行处理则直接转至相关研发受理部门待处理；若是由于用户操作原因、配置原因等则由测试部判断后转发至相关中心部门。

对于紧急情况（如已经影响线上业务）或特殊情况（bug从线上运行情况反馈确实存在，但测试环境缺乏必要手段进行bug重现等情况），测试部可直接将bug转至研发受理部门。

## 评定及分配

研发受理部门收到bug工单后对bug进行评定，评定结果分为确认受理和不受理。

确认受理，则由研发部门经理对bug修复进行工作分配并指定bug修复负责人；

不受理，则由研发部门经理回复不受理原因至测试部，由测试部进行二次测试验证并反馈。

## BUG解决

开发人员接收到BUG的任务指派后，对软件BUG信息进行整理分析，评估开发时间并开始BUG修改和单元测试工作。开发人员完成BUG修复后，将BUG状态改为“已解决”并提交新版本（需输出修改记录、版本、更新说明等）至测试部。

## 验证

测试部收到BUG修复完成的新版本后，根据产品测试流程（具体参阅《测试流程规范V1.0》）启动测试验证工作。若测试通过，则提交测试后版本及配套资料至运维部。

## 产品上线

验证通过后，参考运维部相关规定进行产品上线。

线上更新完成后，工程实施人员反馈更新结果至BUG工单发起人及测试部。由BUG工单发起人将BUG处理结果反馈至客户单位或内部相关人员；由测试部接口人标注缺陷管理系统中的BUG状态为关闭，结束工作。