**xxx银行**

信息科技问题管理办法

第一章 总 则

第一条 为保障xxx银行(以下简称“本行”)信息系统为客户提供稳定、高质量的服务，建立并完善信息科技问题管理流程。最小化信息科技问题造成的不利影响，防范类似问题的重复发生，寻求解决问题的措施，《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》、《商业银行信息科技风险管理指引》结合本行实际，特制订本办法。

第二条 问题管理流程具有主动和被动两个方面。被动问题管理关注于解决问题以响应一个或多个事故。主动问题管理关注于在事故首次出现前就能识别和解决问题以及错误。

第三条 问题：一个或多个信息科技事故未知的底层原因。

第四条 已知错误：已经成功诊断出来的问题，即找到了事故的根本原因，并且为之定义了临时措施。

第五条 临时措施：避免事故或问题的方法，这种方法或者是暂时修复以恢复服务，或者是使客户避免使用已知有问题的服务。

第二章 职责与权限

第六条 IT 服务台工作人员职责：

（一）负责设计和维护问题管理数据库；

（二）负责识别和记录问题；

（三）负责跟踪问题的解决；

（四）负责将已解决的问题添加至问题管理数据库。

第七条 运行保障人员职责：

（一）负责提供（或推荐）事故/问题适合的临时措施；

（二）负责确定问题的根本原因，提供解决方案；

（三）负责排查和分析新问题产生原因；

（四）负责提出新问题解决办法；

（五） 新问题的临时处理措施向上级领导汇报，并申请批示。

第八条 软件开发人员职责：

（一）负责处理运行保障人员无法解决的问题；

（二）负责提供（或推荐）事故/问题适合的临时措施；

（三）负责问题的根本原因，提供解决方案；

（四）负责排查和分析新问题产生原因；

（五）负责提出新问题解决办法。

第九条 联合小组

联合小组由运行保障人员、软件开发人员和外协单位人员组成，负责协作解决问题。

第三章 基本规定

第十条 问题识别

（一）事故管理流程将原因不明的事故（包括已经关闭但原因不明的事故）提交 IT 服务台工作人员；

（二）IT 服务台工作人员将事故症状与问题管理数据库中的已知错误相匹配；

（三）如果发现是由一个已知错误造成的，将该已知错误的临时措施提供给事故管理流程，以便迅速恢复服务；将事故与该已知错误关联；如果该已知错误存在解决方案，IT 服务台工作人员执行解决方案，消除事故；

（四）如果发现是由一个已经存在的问题造成的，首先将事故与问题关联；如果该问题存在临时措施，向事故管理流程提供临时措施，以便迅速恢复服务。

（五）产生新问题记录，写入问题管理数据库，并对问题分类，以确定优先级；将事故与问题关联；将新产生问题分配给相应的运行保障人员解决。

第十一条 问题控制

（一）运行保障人员对接收到的问题记录，借助于事故症状描述、服务视图首先进行初步诊断，确定有无临时措施可采用，如果有则先推荐可用的临时措施以恢复服务；

（二）运行保障人员查找可能的故障组件，确定根本原因，必要时寻求供应商的支持；

（三）在确定根本原因后，软件开发人员首先考虑开发快速而成本较低的临时措施以解决事故、恢复服务；IT 服务台工作人员负责将问题变为已知错误，并将临时措施提供给事故管理流程；

（四）运行保障人员评估错误，确定最终解决方案；

（五）如果执行解决方案需要实施变更，则由软件开发人员制作变更申请单，通过变更管理流程完成解决方案；

（六）IT 服务台工作人员将相关的配置项、解决方案以及防止措施与已知错误关联，关闭问题；

（七）通知事故管理流程，关闭未解决的相关事故，或修改使用临时措施关闭的事故状态。

第四章 操作流程

第十二条 问题管理操作流程

（一）运行保障人员将事件、事故管理（未知原因）递交给 IT服务台工作人员；

（二）IT 服务台工作人员接收事件、事故，并在问题管理库中对已知事故、事件进行匹配；

（三）IT 服务台工作人员查看是否有存在与接收的事故、事件相匹配的解决方案：

1．如果存在，按照方案解决相关问题，关闭问题流程；

2．如果不存在，则将接收的事故、事件交由运行保障人员解决。

（四）运行保障人员判断是否能够解决问题：

1．若问题解决，则由 IT 服务台工作人员将该问题解决方案导入问题管理数据库；

2．若问题无法解决，则交由软件开发人员进行问题解决。

（五）软件开发人员判断是否能够解决问题：

1．若问题解决，则由 IT 服务台工作人员将该问题解决方案导入问题管理数据库；

2．若问题无法解决，则交由协作单位进行问题解决。

（六）协作单位支持判断是否能够解决问题：

1．若问题解决，则由 IT 服务台工作人员将该问题解决方案导入问题管理数据库；

2．若问题无法解决，则交由联合小组进行问题解决，并由 IT服务台工作人员将该问题解决方案导入问题管理数据库。

第五章 附 则

第十三条 本办法由xxx银行信息科技部负责解释、修订。

第十四条 本办法自发文之日起施行。