**信息技术服务管理**

**体系文件**

**问题管理流程代码设计指南**

**ZRXX-20000-PM-G-02**

**logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 2018年01月01日 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **2017-11-15**  **邓全** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **邓全** | **2017-12-14**  **张震** | **2017-12-15**  **李南** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **问题状态代码** | |  |
| **编号** | **代码** | **描述** |
| **1** | 新建 | 问题被识别并创建 |
| **2** | 已分派 | 问题已被分派给问题分析专家 |
| **3** | 已提交方案 | 问题分析专家在找到问题根本原因后，进一步分析并提交问题的解决方案或变通方法 |
| **4** | 关闭 | 问题请求人已对问题处理结果进行了确认，并同意关闭问题 |
|  |  |  |
| **问题关闭代码:** | |  |
| **问题关闭代码** | | **描 述** |
| 成功 | | 通过彻底的解决方案解决问题 |
| 无法实施 | | 已找到问题解决方案，但由于目前条件/资源的限制而无法处理 |
|  |  |  |
| **问题信息项:** | |  |
| **序号** | **信息项** | **说明** |
| 1 | 问题编号 | 问题单流水号 |
| 2 | 问题状态 | 参见“问题状态”定义 |
| 3 | 问题登记时间 | 问题单记录在系统中的实际登记时间 |
| 4 | 问题提交人 | 问题提交人的姓名信息 |
| 5 | 问题标题 | 问题的简要描述 |
| 6 | 问题描述 | 问题的详细描述 |
| 7 | 问题优先级 | 参见“问题优先级”定义 |
| 8 | 分配人员 | 被分派的问题分析专家 |
| 9 | 问题实际受理时间 | 问题分析专家正式开始处理问题的时间点 |
| 10 | 问题方案提交人 | 提交问题解决方案/变通方法的人员姓名 |
| 11 | 问题提交方案时间 | 找到问题的解决方案/变通方法的时间点 |
| 12 | 关联配置项编号 | 问题关联的配置项记录的编号 |
| 13 | 关联变更单号 | 问题引发变更记录的单号 |
| 14 | 关联事件单号 | 引发问题的事件单号 |
| 15 | 结束代码 | 参见“问题关闭代码”定义 |
| 16 | 关闭时间 | 将事件状态设置为“关闭”的时间点 |