**中移在线服务有限公司业务平台质量管理办法（试行）**

中移在线服务有限公司

2019年03月

1. 总则
2. 为加强对中移线服务有限公司(以下简称“我公司”)各业务平台运行质量的管理能力，切实提高客户满意度，特制定本管理办法，用以规范和指导我公司业务平台质量监控和业务平台质量提升工作。
3. 本管理办法适用于我公司本部各部门和分公司（以下简称“各单位”）。
4. 本管理办法适用于我公司所有业务平台。
5. 工作范围
6. 业务平台质量管理工作主要包括以下两个阶段：
7. 数据采集上报：为实现不断改善客户感知的目标，建立业务平台质量评估指标体系，由本部IT系统部通过从各单位进行数据抽取、汇总、拨测等方式，实现业务平台质量监控；
8. 业务平台质量分析：结合业务平台质量监控各维度的指标数据，进行运行质量分析，有效评估识别业务平台短板问题，对存在的问题及时进行整改，形成持续改进的闭环管理机制。
9. 相关角色和工作职责
10. 业务平台质量管理工作由我公司本部IT系统部统一牵头 、各单位协助。
11. 我公司本部IT系统部负责各业务平台质量管理的牵头工作，其主要职责为：
12. 负责业务平台质量管理各项工作流程及管理办法的制定、业务平台质量评估体系指标的建立和更新工作；
13. 负责采集、接收各业务平台的质量指标数据，对质量指标采集结果进行分析，帮助各单位发现问题和隐患，对业务平台质量问题进行闭环管理；
14. 负责汇总和分析各单位上报的重大事件，并根据规定向集团网络部上报。
15. 各单位负责各自业务平台的质量管理工作，其主要职责为：
16. 负责按照业务平台质量管理工作总体要求，协助本部IT系统部提供质量指标数据；
17. 负责整改业务平台质量问题。
18. 业务平台指标数据采集管理
19. 我公司业务平台质量评估指标体系如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **维度** | **平台名称** | **指标名称** | **指标定义** | 基准值 | 挑战值 |
| 客户感知 | 分公司所有平台 | 万用户投诉比 | 万用户投诉比（狭义工单）=投诉量（狭义工单）/用户数\*10000 | 5 | 1.2 |
| 客户感知 | 分公司所有平台 | 10086热线满意度 | 按照2019年度经营业绩考核办法执行 | 依照集团下发数据执行 | 依照集团下发数据执行 |
| 业务感知 | 一体化客服系统 | 10086接通率(%) | 统计周期内：（拨打10086接通的呼叫数/接入一体化客服系统的10086总呼叫数）\*100% 统计来源：一体化客服系统 | 99 | 99.5 |
| 业务感知 | 一体化客服系统 | 10086掉话率(%) | 统计周期内： （拨打10086已经接通的呼叫因系统异常拆线的数量/拨打10086接通的总呼叫数）\*100% 统计来源：一体化客服系统话单 | 0.2 | 0.1 |
| 业务感知 | 一体化客服系统 | 10086呼叫接续时延(s) | 指标定义：所有呼叫接续时延的平均值 avg（sum（接续时延）） 统计来源： 拨测进行采样统计。 统计周期内：用户拨打10086后从接入一体化客服系统到听到10086放音的时间差。 | 5 | 3 |
| 业务感知 | 一体化客服系统 | 10086查询办理成功率(%) | 指标定义：10086业务查询和办理的成功量/10086业务查询和办理总量 统计来源： 10086IVR节点的查询和办理数据，客服人工坐席的查询和办理数据，10086微信公众号和10086app渠道的查询办理数据。 此指标依赖于一体化客服系统和省公司能开平台质量。 | 98 | 99.2 |
| 服务感知 | 分公司整体指标 | 平均投诉处理时长(天) | 统计时间段内：投诉处理平均时长=已归档投诉处理时长总和（单位：天）/已归档投诉量； | 3 | 1 |
| 竞对感知 | 一体化客服系统 | 10086热线满意度领先值(季度)-联通(%） | 统计阶段内（10086热线满意度领先值=本网热线满意度表现值-表现值较高的竞争对手（联通）热线满意度表现值） 具体统计方法按照2019年度经营业绩考核办法执行 | 依照集团下发数据执行 | 依照集团下发数据执行 |
| 竞对感知 | 一体化客服系统 | 10086热线满意度领先值(季度)-电信(%） | 统计阶段内（10086热线满意度领先值=本网热线满意度表现值-表现值较高的竞争对手（电信）热线满意度表现值） 具体统计方法按照2019年度经营业绩考核办法执行 | 依照集团下发数据执行 | 依照集团下发数据执行 |
| 维护感知 | 分公司所有平台 | 系统故障率(%) | 统计周期内: 故障率=（故障时间/计划使用总时间）×100% 注：故障指按照相关要求需要上报集团的重大故障 | 1 | 0.1 |
| 维护感知 | 分公司所有平台 | 故障平均处理时长(h) | 统计周期内: 历次故障处理时长之和(h)/故障次数 | 5 | 2 |
| 容量感知 | 一体化客服系统 | 10086语音最大并发数使用率(%) | 统计周期内：同时呼入10086的最大并发数/设计最大10086并发数\*100% | 不高于85 | [50-75] |
| 容量感知 | 语音专线管控 | 话务并发数使用率(%) | 统计周期内：话务并发高峰数值/系统话务并发阈值\*100% | 不高于85 | [50-75] |
| 容量感知 | 实名制 | 分钟级业务处理能力使用率(%) | 统计周期内：分钟级请求量最大值/设计最大分钟级处理量阈值\*100% | 不高于85 | [50-75] |
| 容量感知 | 精准扶贫 | 业务用户承载量使用率(%) | 统计周期内：活跃用户数峰值/系统设计可承载用户数阈值\*100% | 不高于85 | [20-75] |

1. 业务平台质量指标数据管理要求：
2. 各单位需配合保证采集数据的完整和准确，对采集失败或者采集不准确的数据及时进行处理；
3. 各单位必须保证指标采集主机接口和本部IT系统部主机接口之间的网络通畅；
4. 若各单位需要变更指标采集涉及的数据或数据源，必须提前通知到本部IT系统部。
5. 业务平台指标数据质量管理
6. 数据质量规范包括数据的真实性、完整性、时效性及准确性等内容。
7. 数据真实性：业务平台质量数据管理工作应建立在真实的基础上，各单位均不得提取、提交和使用虚假数据。
8. 数据完整性：主要分为提取完整性和传递完整性；提取完整性是在指业务平台质量数据提取阶段，各单位均需按照业务平台质量评估体系内容完整输出；传递完整性是指业务平台质量数据提交阶段，各单位参与人员均需按照既定分工完整交付质量数据，无缺失、无损坏。
9. 数据时效性：业务平台质量数据上报具有特定的时效要求，各单位均不得提取、提交和使用不符合时效要求的数据。
10. 数据准确性：业务平台质量数据具有标准的统计口径、统计周期、指标定义以及格式要求等，各单位须严格按照要求正确提交相关数据。
11. 本部IT系统部负责业务平台质量数据的整体审核工作，对不符合质量要求的问题数据及时反馈并跟踪后续整改情况。
12. 各单位应定期对质量数据进行提前核查，对存在质量问题的数据“早发现、早整改”，保障数据质量。
13. 各单位须使用指定的内部管理系统进行数据的采集和上报。
14. 业务平台指标数据安全管理
15. 各单位应履行业务平台质量数据安全及保密的各项职责，重点加强系统平台、数据内容、敏感信息、交互流转等四个层面的具体工作。
16. 系统平台安全主要是确保负责质量数据接入的相关平台持续、稳定、可靠运行，以及内部信息的机密、完整且可恢复，防止因平台故障导致的系统崩溃和数据丢失，抵御黑客、病毒、恶意代码等各类外部攻击和破坏，防止数据泄露和损坏，具体要求：
17. 各单位要做好平台账号权限的管理工作，不向无关单位或人员开放；各平台须具备访问查询与日志输出等监控功能；
18. 已有平台账号的单位或个人如需变更权限，需按照相应的账号管理流程发起申请，不得私自操作。
19. 数据内容安全主要是确保数据内容无篡改、无增删、无泄露，具体要求：
20. 不夹杂与质量数据无关的数据信息；
21. 数据在读取、解析、备份、保存等环节均能保持内容一致性；
22. 数据丢失和损坏时可完整恢复；
23. 交互流转安全主要是确保数据在进行汇总、提交、接收、整理及反馈过程中的安全与保密；
24. 数据汇总过程中，应尽量缩小接触范围，简化相关流程、减少经手人员；
25. 对于问题数据应按照既定流程处理，不得越级、跨界，引发不必要的数据泄露风险；
26. 各单位不得对外获取无关数据，对于非自身主观行为而得到的无关数据应及时封存，防止进一步扩散和传播。
27. 各单位须确保数据不外泄，严禁向无关单位及人员透露和共享。
28. 其他本办法未包含事项，按照《中移在线服务有限公司数据安全管理规定（试行）》执行。
29. 业务平台质量分析管理
30. 业务平台质量分析工作要坚持体系化、制度化、常态化的原则，由本部IT系统部牵头，各单位配合共同建立面向客户感知的业务平台质量分析机制。
31. 业务平台质量分析的组织形式包括：
32. 常态化分析：依据各种监控手段，由本部IT系统部根据每月业务平台质量数据，总结我公司业务系统平台的质量，找出业务质量短板，并进行分析定位、短板提升。
33. 专题性分析：按需进行业务平台质量分析会议，确定专题分析主题及工作开展计划，并由本部IT系统部牵头，各单位共同开展专题分析工作，评估分析效果及模型推广，总结优秀经验，并进行分享；
34. 触发式分析：在我公司发生重大事件情况下，由本部IT系统部牵头对重大事件展开分析，形成重大事件分析报告。
35. 各单位职责：
36. 本部IT系统部负责牵头建立“数据分析-发现问题-改进优化-评估共享”的业务平台质量闭环分析管理机制；
37. 各单位负责配合本部IT系统部进行业务平台质量分析工作，包括：
38. 配合本部IT系统部进行问题核查，组织对已发现的质量问题进行分析整改；
39. 根据质量短板问题的通报结果，上报各自业务平台质量提升落实情况；
40. 负责向本部IT系统部提交优化效果明显、具有借鉴意义的优秀案例。
41. 问责管理要求
42. 各单位须明确业务平台质量管理工作的具体责任人，凡违反本办法相关规定，对业务平台质量数据管理工作造成风险隐患、不利影响甚至不良后果的，应对具体单位或责任人进行问责。
43. 问责方式包括但不限于以下形式：
44. 对责任单位的问责种类主要为通报批评；
45. 对责任人的问责按照《中移在线服务有限公司员工违纪违规处分条例》进行。
46. 造成风险隐患的行为：
47. 业务系统平台或质量数据上报平台账号权限管理混乱；
48. 不符合数据传递范围精简原则；
49. 数据提交至非指定接收单位；
50. 接收并使用非本单位应收数据。
51. 造成不利影响的行为：
52. 未按既定质量数据体系及相关规范采集质量数据；
53. 提交数据存在质量问题，造成评估不准确；
54. 规定时限内未完成整改并提交，造成数据缺失；
55. 对过期及低频使用数据缺乏管理，造成一定危害；
56. 其他对质量数据管理工作造成不利影响的情况。
57. 造成不良后果的行为：
58. 重要数据丢失且无法完整恢复；
59. 未按时按量提交重大突发事件的相关数据；
60. 提交虚假数据导致质量数据存在偏差；
61. 违反安全保密相关规定致使公司重大利益损失；
62. 其他对质量数据管理工作造成不良后果的行为。
63. 附录
64. 本管理办法自下发之日起执行，解释和修改权归我公司本部IT系统部所有。