中移在线服务有限公司业务质量管理办法（试行）

目录

[第一章 总则 3](#_Toc521937858)

[第二章 基本原则及目标 3](#_Toc521937859)

[第三章 工作范围 3](#_Toc521937860)

[第四章 相关角色和工作职责 4](#_Toc521937861)

[第五章 数据上报管理 4](#_Toc521937862)

[第六章 数据质量管理 7](#_Toc521937863)

[第七章 数据安全管理 8](#_Toc521937864)

[第八章 接口变更管理 9](#_Toc521937865)

[第九章 运营分析管理 10](#_Toc521937866)

[第十章 附录 11](#_Toc521937867)

1. 总则
2. 为加强在中移线服务有限公司(以下简称“在线公司”)业务支撑能力，实现面向客户的质量监控机制，特制定本管理办法，用以规范和指导在线公司实时监控和业务质量提升工作。
3. 本管理办法是指导在线公司总部各部门和各省分公司（以下简称“各单位”）业务质量监控工作的依据，各级维护管理单位和维护管理人员必须认真执行。
4. 本管理办法适用于在线公司各单位。
5. 本管理办法自下发之日起执行，解释和修改权归在线公司总部IT系统部所有。
6. 基本目标
7. 业务质量管理工作基本原则：业务质量监控工作采用总部IT系统部主导、属地配合维护的质量监控运维体系，由在线公司各单位共同建立质量监控管理机制。
8. 业务质量监控工作目标：
9. 业务质量监控工作旨在通过质量监控在线公司运行情况、对质量指标进行综合分析，帮助各单位查找潜在风险，形成对服务质量提升的闭环改进机制。
10. 逐步落实“分级上报、统一管理”的管理目标，切实提高客户满意度。
11. 工作范围
12. 业务质量数据管理工作范围包括以下两个部分：
13. 数据上报：为全面实现以不断改善客户感知为目标，以系统稳定运行为基础的支撑能力，由在线公司总部通过从各单位进行数据抽取汇总、拨测的方式，实现业务质量监控。
14. 运营分析：集合质量监控各环节数据，有效评估识别业务短板问题，促进运维质量提升。通过周报或月报等方式，定期总结分析业务运行状况，对存在的问题及时进行整改，形成闭环持续改进机制。
15. 相关角色和工作职责
16. 业务质量监控工作由在线公司总部IT系统部统一管理、各单位协助维护。
17. 在线公司总部IT系统部负责业务质量监控的整体工作，其主要职责为：
18. 负责采集、接收各单位上报的各类质量指标数据，制作数据分析报告，监控指导各单位工作，把控在线公司整体业务情况。
19. 负责业务质量监控各项工作流程及管理办法的制定、质量监控指标的更新工作。
20. 负责在线公司各个业务系统的统一运维管理工作，保证监控系统正常运行，对上报结果进行分析，帮助各单位发现问题和隐患。
21. 负责对各单位接口上报的质量数据进行检查，合理评估运营水平；将发现的问题通知各单位进行整改并跟踪整改结果。
22. 负责汇总和分析各单位上报的事件和问题，向集团网络部上报紧急事件和重大故障，定期对业务运营情况进行分析和汇报。
23. 负责综合分析，协助各单位找出潜在风险，并对各单位的整改情况进行跟踪，对服务质量进行闭环管理。
24. 负责考核管理和情况通报。
25. 各单位在在线公司总部IT系统部的领导下，负责各自业务的质量监控工作，其主要职责为：
26. 负责贯彻执行业务质量监控各项工作流程，按照业务质量监控工作总体要求，协助在线公司总部获取质量指标数据。
27. 负责配合完成在线公司总部的生产和管理调度工作。
28. 负责对周报、月报及专题报告中指出的问题配合整改落实。
29. 业务数据采集管理
30. 为及时、准确、有效地掌握业务系统的运营状况，旨在明确各种质量监控手段的监控范围、监控频率等相关管理要求，特制定本章的各项内容。
31. 本阶段，在线公司业务质量数据采集范围暂定如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **业务** | **指标名称（含单位）** | **来源** | **指标范围** |
| 在线公司一体化客服系统 | 10086接通率(%) | 客服平台呼叫记录 | 99.0-99.9 |
| 10086掉话率(%) | 客服平台呼叫记录 | 0.01-0.05 |
| 10086呼叫接续时延(s) | 拨测系统数据 | 0-5 |
| 10086查询办理成功率(%) | 客服平台呼叫记录，或者通过10086公众号、10086app渠道进行的业务办理记录 | 85.0-99.0 |

本管理办法同样适用于其他新业务平台或者新加入的业务指标。

1. 管理要求：
2. 指标采集涉及的数据、接口和数据库，若存在变更的情况，必须提前向在线公司总部IT系统部提交变更申请，在得到同意批复之后进行变更；
3. 各单位需配合保证采集数据的完整、准确，对采集失败或者采集不准确的数据及时进行处理，保证指标数据的完整性和准确性；
4. 各单位必须保证指标采集主机接口在线公司总部IT系统部主机接口之间网络通畅；
5. 接口规范、数据来源及预警值要求参见附录
6. 业务数据质量管理
7. 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。
8. 数据真实性：质量数据管理工作应建立在真实的基础上，在线公司各单位均不得提取、提交及使用虚假数据。
9. 数据完整性：主要分为提取完整性和传递完整性；提取完整性是指质量数据提取阶段，在线公司各单位均能按照质量数据体系内容完整输出；传递完整性是质量数据提交阶段，在线公司各单位参与人员均能按照既定分工完整交付质量数据，无缺失、无损坏。
10. 数据时效性：质量数据上报具有特定的时效要求，上报时间颗粒度根据各业务产品特点设定，在线公司各单位均不得提取、提交及使用不符合时效要求的数据。
11. 数据准确性：质量数据具有标准的取数来源、输出口径、评估范围、质量定义以及格式要求等，在线公司各单位须按照各类标准规范正确提交相关数据。
12. 在线公司总部IT系统部负责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。
13. 各单位应对质量数据进行提交前核查，对存在质量问题的数据“早发现、早整改”，保障数据提交质量。
14. 各单位须使用分析平台、研发云等系统平台进行数据提取汇总工作，不得使用未经认证的、与标准规范不匹配的系统平台。
15. 业务数据安全管理
16. 各单位和在线公司支撑方应履行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，对于执行数据安全要求不力的单位及相关责任人，在线公司总部IT系统部将予以通报批评。
17. 系统平台安全主要是确保质量数据接入相关平台持续、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：
18. 各单位和合作方应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；
19. 已有平台账号的单位或个人如需变更权限，须向在线公司总部提出明确申请，不得私自操作。
20. 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：
21. 不夹杂与质量数据无关的数据信息；
22. 数据在读取、解析、备份、保存等环节均能保持内容一致性；
23. 数据丢失和损坏时可完整恢复；
24. 交互流转安全主要是确保数据在各单位和合作方之间汇总、提交、接收、整理及反馈过程中的安全与保密；
25. 数据汇总过程中，应尽量缩小接触范围，特别加强对合作方及其人员的管控力度，简化相关流程、减少经手人员；
26. 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；
27. 各单位及合作方人员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。
28. 各单位和合作方须确保数据不外泄，严禁向无关单位及人员透露和共享。
29. 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。
30. 业务质量分析管理
31. 为了全面提升在线公司整体业务服务及业务质量，协助各单位业务部门提高业务质量分析水平，建立业务质量分析机制。旨在指导业务质量分析工作的开展，实现分析思路和分析方法的共享，促进分析应用，发挥数据价值。
32. 业务质量分析的基本原则：业务质量分析工作要坚持体系化、制度化、常态化的原则，由在线公司总部IT系统部牵头，各单位配合共同建立监控领域面向客户感知、业务运营和系统平台的业务质量分析机制。
33. 业务质量分析工作的目标：业务质量分析工作要以准确、及时、共享为目标，采用两级协同的工作模式，挖掘各单位业务质量短板，提升各单位业务运营能力。
34. 业务质量分析组织形式包括：
35. 常态化分析：依据各种监控手段，由在线公司各单位分析每月业务质量数据，总结在线公司及系统平台的业务质量，找出运营短板，并进行分析定位，短板提升。分析报告以业务质量通报形式发布；
36. 专题性分析：每半年或每年召开的业务质量分析例会，根据在线公司各单位关注重点等提出分析需求，确定专题分析主题及工作开展计划，并由在线公司总部牵头，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；
37. 触发式分析：在各单位发生的重大事件情况下，由在线公司各单位对重大事件展开分析，形成重大事件分析报告。
38. 各单位职责：
39. 负责贯彻执行业务质量分析的各项工作流程，并结合各自情况进行细化，制定和宣贯业务质量分析工作相关处理流程，建立“数据分析-发现问题-改进优化-评估共享”的闭环管理机制；
40. 负责配合在线公司总部IT系统部的分析工作，包括：
41. 根据通报分析需要反馈业务情况，上报各自业务运营提升情况；
42. 组织相关业务质量分析领域专家，完成在线公司总部IT系统部定期下达的指定专题内容分析任务；
43. 负责向在线公司总部IT系统部提交优化效果明显、具有借鉴意义的优秀案例；
44. 配合在线公司总部IT系统部做问题核查，组织对已发现的问题进行分析和整改，并按照反馈要求及时答复整改结果。
45. 考核管理
46. 各单位和合作方须明确工作具体责任人，凡违反本办法相关规定，对业务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，在线公司总部将对具体责任人进行问责。
47. 问责机制包括但不限于以下形式：
    1. 通报批评；
    2. 个人绩效扣分；
    3. 降职降级（依据公司人力资源相关管理规定执行）
48. 造成风险隐患的行为：
49. 业务系统平台或质量数据上报平台账号权限管理混乱；
50. 业务质量原始数据未加密；
51. 不符合数据传递范围精简原则；
52. 数据提交至非指定接收单位；
53. 接收并使用非本单位应收数据。
54. 造成不利影响的行为：
55. 未按既定质量数据体系及相关规范采集质量数据；
56. 提交数据存在质量问题，造成评估不准确；
57. 规定时限内未完成整改并提交，造成数据缺失；
58. 对过期及低频使用数据缺乏管理，造成一定危害；
59. 其他对质量数据管理工作造成不利影响的情况。
60. 造成不良后果的行为：
61. 重要数据丢失且无法完整恢复；
62. 未按时按量提交重大突发事件的临时性数据；
63. 提交虚假数据导致质量数据存在偏差；
64. 违反安全保密相关规定致使公司重大利益损失；
65. 其他对质量数据管理工作造成不良后果的行为。