故障处理要求

# 故障通知要求

* 1. 当出现一般故障时，必须第一时间通知到值班主管；
  2. 当出现重大故障时，必须第一时间通知到值班主管和运维总监；
  3. **每10分钟通知1次**故障处理的进展情况；
  4. 故障通知要按《故障通知规范》的规定来发布。

# 故障处理时间要求

* 1. 在判断“运维能否处理”时，**一般故障**必须在**5**分钟内做出判断，**重大故障**必须在**3**分钟内做出判断；
  2. 无论是一般故障还是重大故障，均要求尽快处理；
  3. 当非上班时间出现重大故障，在**10**分钟内仍无法解决时，值班主管、相关开发主管、运维总监、技术总监必须尽快赶往现场处理。

# 故障处理方式要求

* 1. 在上班时间出现的故障，相关处理人必须第一时间到现场处理；
  2. 在非上班时间出现的故障，相关处理人以最快解决故障为原则来选择远程处理或到现场处理。