运维故障处理流程说明

# 故障的定义

在这里，**故障**是指**任何可能或已经导致交易中断或资金损失等不良后果的事件、问题、风险或潜在的安全隐患**等。

# 故障的分类

根据故障影响范围的大小及造成后果的严重程度，可将故障分为重大故障和一般故障。

## 重大故障

指故障影响范围大、造成的后果严重的故障。如，交易所层面的故障、程序重大Bug、重大安全事件等可能导致公司有较大经济损失或声誉损失的故障。

## 一般故障

指故障影响范围较小、造成的后果不严重的故障。如，会员层面的故障、程序小Bug等不会导致公司的经济损失和声誉损失的故障。