七．故障处理设计

7.1 故障申请

当《山东省人力资源市场数据采集系统》出现故障，影响主要功能实现的情况下，邮件或者电话联系，其余情况下填写《故障支持》，发予系统管理员，并述故障情况。

## 7.2接受登记请求：

系统管理员对故障情况进行判定，能否内部处理，如不能内部处理交于《山东省人力资源市场数据采集系统》开发组解决，如需更改程序，则由开发组当天开始着手处理。

7.3处理方式

（1）若可电话中指导用户处理，则在电话沟通中进行处理；

（2）若可邮件中指导用户处理，则在mail沟通中进行处理；

（3）若可其他通信工具中指导用户处理，则在所开通服务的工具中沟通中进行处理；

（4）系统管理员可后台处理，即内部处理；

（5）故障问题过大，交由开发组处理；

## 7.4通知确认

处理完毕后，以电子邮件或者短信，电话等通知用户确认结果，若故障依然未排除，重新进入故障处理流程，向上申报并通知维护小组进行再次排查，直至故障排除为止。