

编号 Z01202411012

**中移（杭州）信息技术有限公司
成都业务支持中心
线上质量管理实施细则**

成都业务支持中心

2024 年 6 月

修订记录表

版本	日期	AMD	修订章节	修订依据	修订内容	编制
1.0	2019 年 6 月	A	全章节	新增管理 办法	新增管理办 法	蒲婷婷
2.0	2022 年 9 月	M	部分章节	部门需 求	更新线上质 量处理办 法、质量问 题严重程度 等级和附件 章节	蒲婷婷
2.1	2024 年 6 月	M	部分章节	组织架构 调整	主责团队变 更	文佑祥

（A-添加，M-修改，D-删除）

目 录

第一章 总则	4
第二章 线上质量问题反馈渠道	4
第三章 质量问题严重程度等级	4
第四章 线上质量问题处理流程	5
第五章 监督检查	6
第六章 附则	7

第一章 总则

第一条 依据公司相关制度，为强化部门质量管理，有效指导线上质量问题的跟踪和处理，消除研发过程中的各种质量隐患，降低发布后潜在风险，提高产品质量，特制定本实施细则。

第二条 本实施细则适用于中移（杭州）信息技术有限公司成都业务支持中心（以下简称“部门”）在册相关岗位员工。

第三条 本实施细则描述了线上质量问题反馈渠道，定义了质量问题严重程度等级，明确了线上质量问题处理流程。

第二章 线上质量问题反馈渠道

第四条 线上质量问题反馈渠道包含公司及部门两个渠道。

第五条 公司渠道：客户通过公司客服渠道反馈的线上质量问题，由业务团队客服人员第一时间通过邮件反馈给产品经理，并同步部门客服工作接口人。

第六条 部门渠道：客户直接反馈至项目团队的线上质量问题，由项目线上问题接口人第一时间通过邮件反馈给问题相关团队成员，并同步部门客服工作接口人。

第三章 质量问题严重程度等级

第七条 质量问题严重程度等级分为 4 个等级，按照严重程度逐渐降低分为 P1、P2、P3、P4，具体定义如下：

严重程度等级	具体表现
--------	------

致命（P1）	给公司或产品品牌造成恶劣影响；
	用户数据遭到破坏；
	系统中的任何一个主要功能完全丧失；
	造成系统崩溃、死机、冻屏，且必现；
	重启、无响应、强制关闭，且必现；
	性能、功耗或者稳定性问题：严重影响用户系统其他应用使用或者达不到性能指标；
严重（P2）	主要功能部分丧失或不稳定，或影响其他重要功能正常实现；
	系统次要功能完全丧失；系统所提供的功能或服务明显受到影响；
	造成系统崩溃、死机、冻屏，且偶现；
	重启、无响应、强制关闭，且偶现；
	性能、功耗或者稳定性问题：严重影响使用或者达不到性能指标；
一般（P3）	次要功能没有完全实现，但是不影响用户的正常使用、不影响其他次要功能的实现，如：提示信息不太准确或用户界面差，操作时间稍长等；
	UI 和功能不符，影响用户使用的问题；
提示（P4）	用户操作不方便或者遇到麻烦，但不影响功能的操作和执行，如字体不美观，按钮大小不是很合适，文字排列不对齐等小问题；
	细小错误，若不解决也可以忍受的错误。

第四章 线上质量问题处理流程

第八条 投诉至公司渠道的线上质量问题按照部门投诉处理流程进行处理。

第九条 部门渠道收集的线上质量问题处理流程如下：

（一）线上质量问题第一时间反馈给产品经理，产品经理确定初步原因。

（二）产品经理按照“质量问题严重程度等级定义”确定质

量问题严重等级，报送综合管理团队，审核问题等级定义是否合理。

（三）等级为 P2、P3 和 P4 的问题，由产品经理通过邮件发送给项目团队相关人员，由项目团队在一周内完成问题修复。

（四）等级为 P1 的问题，由综合管理团队组织问题相关人、相关团队经理讨论确认问题内容、产生原因，确定第一责任人和相关责任人；第一责任人需当天反馈质量问题改进举措，并于 3 个工作日内牵头完成问题修复。

（五）如责任人归属无法达成一致，则由综合管理团队上报部门决策。

第十条 部门渠道收集的线上质量问题绩效考核要求如下：

（一）P1 级别的问题总扣分为每个问题扣 5 分，责任团队扣分=总扣分*（责任权重/所有责任团队权重之和）。根据责任团队顺序，权重占比依次为 1、0.75、0.5、0.3、0.1。若未在第九条规定时间内完成修复，则加扣 1 分。

（二）等级为 P2、P3 和 P4 的问题，在第九条规定时间内完成修复则不进行绩效扣罚，若未在规定时间内完成修复，每次扣 1 分。

（三）绩效扣分在线上问题发生当季的团队绩效评分中兑现。

第五章 监督检查

第十一条 为保证本办法有效合规落实，主责团队按照“谁主管，谁负责；谁立规，谁检查”的原则，加强日常管理，由综合管理团队牵头，其他相关团队配合，定期组织开展相关监督检查工作，实现各项工作的闭环管理，发现问题要及时进行处理。

第六章 附则

第十二条 本办法未尽事宜，依据移（杭州）信息技术有限公司有关规定执行。国家有新规定的，从其规定。

第十三条 本办法归口团队为部门综合管理团队，由综合管理团队负责解释。

第十四条 本办法自发布之日起实行。