

点评管理标准

— 大众点评运营事故规定

【点评管理标准】HR 006-2015V1.0

1、目的

为统一公司内部运营事故分级的评判标准，规范运营事故处罚标准和处理流程，提高公司管理的公平性，推动公司业务运营质量的提升，特制定本制度。

2、运营事故分级规定

2.1 定级标准

S1	交易额损失占该业务全天 5%以上	PV 损失占该业务全天 5%以上	该业务核心流程不可用时间超过 10 分钟
S2	交易额损失占该业务全天 1%到 5%	PV 损失占该业务全天 1%到 5%	该业务核心流程不可用时间 5 到 10 分钟
S3	交易额损失占该业务全天 1%以下	PV 损失占该业务全天 1%以下	该业务核心流程不可用时间 5 分钟以下

本标准暂时适用于以下业务：主站、搜索、点评、团购、预定、推广、外卖、结婚。

以上标准为“或”的关系。发生事故时，匹配其中最严重的一项。

2.2 诚信事故定级方法

使用 当日诚信误杀(影响)订单数 和 当日优惠活动总订单数 的比例，同样是按 1%， 5% 划分 (>=5% S1, >=1% S2 , 否则 S3 或 s4)。

2.3 事故处理过程及对应 Owner 和考核点

过程	Owner	考核点
事故发生	应用的开发 owner	降低事故发生率
事故发现	应用的开发 owner	缩短事故发生到事故发现所需时间 要求：3 分钟内发现
事故处理	应用的开发 owner	降低事故处理所耗费时间 要求：从发现事故到恢复（或降级服务）的时间，15 分钟内
事故纪录	24*7 监控团队	是否详细准确纪录了所有事故
事故分析总结	运维团队	事故总结中提出的改进项的完成率
事故定级和处罚		无考核

备注：当运维负责的基础服务发生事故时，以上表格中对应 owner 相应调整为运维负责人，考核点不变。

3、事故管理系统

3.1 运维负责开发维护“事故管理系统”。该系统应能详细纪录所有 S3 (含)以上故障，包括详细的事故原因 / 现象描述、发生时间 / 发现时间 / 处理时间，处理过程、损失、定级、改进项跟进，等等。

4、事故 review 机制

4.1 技术双周会上，由运维出具事故 review 报告，对两周内的事故进行统一 review。

5、手机接听

5.1 技术团队所有同事有及时处理在线系统故障的责任。要求技术人员 24 小时开机（乘坐飞机等特殊情况除外），公司会进行不定期测试。