维护服务制度

我们以问题跟踪系统为核心进行统一的服务管理与跟踪。

流程图如下：



所有BUG在填写详细内容时，尽量填写清晰、完整，不允许出现OK、可以、好等字眼。

* + 1. **问题跟踪系统填写要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 生命周期描述： | NEW |
| 负责人： | 维护人员/实施人员/开发人员/测试人员 |
| 准入条件： | 以上任一人员如在工作中发现问题，应及时在问题跟踪系统中以bug记录的形式提交问题。 |
| 填写要求： | 1. 问题描述尽量清晰、准确；能提供截图等附件最好。 2. 如发起人是维护或实施人员，则将客户要求的完成时间填入。 |
| 备注： | 【要求】  1.新问题提交后，售后服务组负责人在问题提交的第二个工作日下班前给出反馈信息； |
| 生命周期描述： | SUSPEND（挂起） |
| 负责人： | 售后服务组负责人 |
| 准入条件： | 1.对于暂时无法处理的问题（如：规划入新版本等原因）。 |
| 填写要求： | 1.在**TargetVer**.注明目标版本。 2.将问题状态调整为**SUSPEND**。 |
| 备注： |  |
| 生命周期描述： | REFUSED（拒绝） |
| 负责人： | 售后服务组负责人 |
| 准入条件： | 1.对于不接受的问题（如：与产品功能、设计思路背离等原因）。 |
| 填写要求： | 1.必须在备注中注明拒绝的原因及预计解决的日期或初步计划。 2.将问题状态调整为**REFUSED**。 |
| 备注： |  |
| 生命周期描述： | OPEN（打开） |
| 负责人： | 产品负责人 |
| 准入条件： | 1.对NEW状态问题的确认。 |
| 填写要求： | 1.将问题状态调整为**OPEN**。 |
| 备注： |  |
| 生命周期描述： | ASSIGNED |
| 负责人： | 售后服务组负责人 |
| 准入条件： | 开发主管将一个OPEN状态的问题请求排入开发计划中。 |
| 填写要求： | 1.指派开发人员。 2.根据开发人员、测试人员预估的工作量，将预估的开发完成时间填入。 |
| 备注： | 【要求】   1. 当开发工作未开展时，如预估的开发完成时间与实际不符，由售后服务组负责人及时更新该日期。更新该日期时需要与问题提出人进行确认。 |
| 生命周期描述： | RESOLVED-FIXED |
| 负责人： | 开发人员（主要负责人）  客户负责人和测试人员，问题跟踪系统违规检查对其不做要求） |
| 准入条件： | 1.开发完毕，开发人员将升级包提交给发布人员之前。 2.或者在问题返工完毕，开发人员将升级包提交给发布人员之前。 |
| 填写要求： | **对开发人员的要求**：   1. 在备注中注明任务已完成。 2. 将实际开发完成日期更新。 3. 将问题状态调整为**RESOLVED-FIXED**。 4. 状态为RESOLVED-FIXED时，开发人员必须填写实际的开发工作量。 |
| 备注： |  |
| 生命周期描述： | RESOLVED-(INVALID/WONTFIX/DUPLICATE/WORKSFORME) |
| 负责人： | 开发人员（主要负责人） |
| 准入条件： | 开发人员判断认为不需要修改代码即可解决该问题。 |
| 填写要求： | **对开发人员的要求**：   1. 必须在备注中写解决的办法或设置该状态的理由。 2. 将问题反馈日期更新。 3. 将问题状态调整为**RESOLVED-(****INVALID/WONTFIX/DUPLICATE/WORKSFORME)**。 |
| 备注： |  |
| 生命周期描述： | VERIFIED-FIXED |
| 负责人： | 测试人员 |
| 准入条件： | 1.具备测试条件，且通过测试人员测试。 |
| 填写要求： | 1.测试通过后，测试人员应及时将实际测试时间填入**TestHours**。  2.将问题状态调整为**VERIFIED-FIXED**。 |
| 备注： | 1. 测试人员应将测试结果及时通知到开发人员及发布人员。 |
| 生命周期描述： | REOPENED |
| 负责人： | 测试人员、维护人员、实施人员 |
| 准入条件： | 1.对解决办法（如：RESOLVED-(INVALID/WONTFIX/DUPLICATE/WORKSFORME）有异议或按照解决办法无法解决问题。  2.开发人员自行发现的问题。  3.未能通过测试人员测试。  4.现场运行未能达到预期。 |
| 填写要求： | 1.填写重启的原因。  2.将问题状态调整为**REOPENED**。 |
| 备注： | 1.测试人员应将测试结果及时通知到开发人员及发布人员。 2.开发人员返工直至再次RESOLVED-FIXED。  3. 售后服务组负责人应在问题REOPENED的第二个工作日下班前给出反馈信息； |
| 生命周期描述： | CLOSED-FIXED |
| 负责人： | 现场维护、实施人员及REPORTER |
| 准入条件： | 1.现场维护、实施人员自收到发布包提取码的两周以内，现场未提出异常情况。 |
| 填写要求： | 1. 填写实际的实施完成日期。（此项在resolved-fixed后，close-fixed之前的中间阶段便可填写） 2. 待客户确认后，填写**deadline**。 3. 将问题状态调整为**CLOSED-FIXED**。 |
| 备注： | 开发部提供新的发布包时将发布提取码时抄送维护部、实施部最高领导。 |
| 生命周期描述： | CLOSED-(INVALID/WONTFIX/DUPLICATE/WORKSFORME) |
| 负责人： | 现场维护、实施人员 |
| 准入条件： | 1.对于售后服务组不受理的处理意见表示认可。 |
| 填写要求： | 1. 更新实施完成日期。 2. 填写**Deadline**。 3. 将问题状态调整为**CLOSED-(INVALID/WONTFIX/DUPLICATE/WORKSFORME)**。 |
| 备注： |  |

标准维护服务内容

在有效服务期内，我们可提供的免费服务内容如下：

1. 通过电话、电子邮件、即时通讯等方式为客户提供即时服务，解决使用过程中出现的业务问题。
2. 为客户解决使用过程中发现的软件缺陷，提供相应的缺陷修复程序或升级程序。
3. 指导客户解决使用过程中出现的硬件故障，及时协调设备供应商完成硬件的修复工作。
4. 每季度一次的现场服务，为客户进行系统常规检查，并出具《系统检查报告》。
5. 为客户提供同版本一卡通系统的统一升级程序。

有偿服务内容如下：

1. 超过保修期的硬件设备维修、更换。
2. 新增业务、新增需求的定制开发服务。
3. 7\*24小时的现场服务。