**系统故障处理规范指引**

# 1、目的

为了保证系统的稳定运行，需制定规范的操作指引，针对系统故障处理流程进行规范约束，保障用户的顺畅使用。

# 2、操作指引流程图



# 3、操作指引具体说明

（1）问题发现：一种途径是一线用户在qq群中提出系统故障，另外是维护人员自监控时发现的系统故障。

（2）问题处理：首先维护人员及时在受故障影响的qq群中，统一通知“系统发生\*\*故障,我们会尽快处理，给您带来的不便敬请谅解”，同时通知第一责任人（可电话通知，确保第一责任人知晓），并在技术群内，将问题转相关人员处理，且及时沟通故障处理情况。

（3）结果反馈：当故障恢复后，统一在相关qq群中，反馈所有用户“故障已恢复，感谢您的耐心等待，谢谢”。同时，编写故障处理报告，以邮件形式发给相关人员和领导。

# 4、话术要求

在故障发生及处理整个过程中，需要规范维护人员和用户沟通时的用语，要求如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **应用场景** | **在用户群里的规范用语** |
| 1 | 故障刚发生时需通知用户 | “系统发生\*\*故障,我们会尽快处理，，给您带来的不便敬请谅解” |
| 2 | 故障分析后预估恢复时间，及时通知用户 | “系统预计在10分钟后恢复，请稍后” |
| 3 | 故障处理过程中为缓解用户焦急情绪，需告知用户 | “系统故障正在处理，请您耐心等待” |
| 4 | 若用户抱怨则安抚用户 | “我们正在抓紧处理，很抱歉给您带来不便，请谅解” |
| 5 | 故障恢复后及时通知用户 | “故障已恢复，感谢您的耐心等待，谢谢” |

# 5、注意事项

（1）应使用礼貌用语：在qq群统一发通知，还是单独和用户沟通时，都要使用礼貌用语，如“您\*\*\*”、“请\*\*\*”、“谢谢”等类似的用语，切忌和用户使用生硬或其他不友好的语言。

（2）应时刻保持耐心的态度：因为面向用户众多，很多时候会接收重复问题，容易滋生烦躁情绪，需时刻保持充足的耐心，面对用户的问题，要及时反馈，不可出现不搭理或敷衍回复等情况。

（3）应及时响应用户问题：针对用户提出的问题，要第一时间互动并告知预计处理时间，不能出现用户问题石沉大海的情况。

（4）根据问题紧急程度优先处理：若并行问题较多，则需按问题紧急程度优先处理，但要和用户保持顺畅沟通，针对不紧急的问题，也要及时告知用户预计完成的时间，不能让用户一直处于等待中。