**测试部日常工作规范**

[一、 目的 1](#_Toc2160)

[二、 工作范围 1](#_Toc2958)

[三、 职责职权 2](#_Toc12755)

[1. 职权 2](#_Toc18970)

[2. 工作职责 2](#_Toc21041)

[四、 测试流程 2](#_Toc12440)

[1. 任务来源 2](#_Toc13581)

[2. 接受标准 3](#_Toc32164)

[3. 测试设计 3](#_Toc17195)

[4. 测试执行 3](#_Toc28962)

[5. 缺陷管理 3](#_Toc5707)

[6. 测试报告 4](#_Toc22932)

[五、 输入输出 4](#_Toc30625)

[六、 协作要求 5](#_Toc9518)

[1. 对研发部 5](#_Toc1817)

[2. 测试部内部协作要求 5](#_Toc23699)

[七、 文档管理 6](#_Toc31142)

[1. 文档管理 6](#_Toc23640)

[2. 文档维护 6](#_Toc3890)

[八、 责任追溯 6](#_Toc3009)

[九、 工作汇报 6](#_Toc9451)

1. **目的**

该文档作为测试部各项工作的指导与部门成员工作的参照执行标准，主要包括：测试流程、测试结果、测试文档的输出。确保测试工作流程的控制，实践过程中由部门成员不断改进优化，使与其他各部门更好的协作，做好产品的质量控制与质量保证。

1. **工作范围**

测试人员在软件开发过程中的任务：

1. 参与评审软件需求
2. 根据产品需求，编写软件测试用例
3. 在开发人员完成单元测试后，进行模块测试，尽早发现bug
4. 根据测试用例，进行系统测试/集成测试，尽可能多的发现bug
5. 对bug进行跟踪与分析，保证bug及时得到修复
6. 对软件性能进行衡量，并进行测试总结，提交软件测试报告
7. **职责职权**
8. 职权

测试部有以下权利，以保证测试工作的独立主动性

|  |  |
| --- | --- |
| **参与权** | **主动权** |
|  | 有权拒绝接受任务 |
| 需求评审 | 有权提出缺陷修改意见 |
| 需求变更 | 有权上报质量现状并要求改进 |
| 质量评估 | 有权提出发布意见或销售意见 |
|  | 有权向其他部门提出工作意见并得到重视 |

1. 工作职责
2. 参与各阶段工作，对阶段成果进行测试，以保证阶段目标的达成
3. 发布前进行缺陷查找和定位工作，发现尽可能多的缺陷。
4. 编写测试计划、测试用例，保证高覆盖度的测试，以节省运维成本
5. 进行缺陷跟踪与分析，查找和监控存在的问题，推进项目质量和管理质量的提升；
6. 正确评价测试对象的质量现状，确定实际与预期目标的差距
7. 对工作资源与成果进行管理、维护（输入、输出、交互文档、缺陷记录等资源）
8. 参与各阶段工作，对阶段成果进行测试，以保证阶段目标的达成
9. **测试流程**
10. 任务来源

1）任务来源

测试部只接收由研发部提交的工作任务，其他部门如需测试部协作，则先提交至研发部，由其转交

2）转交形式

应使用书面形式，通过邮件递交至测试部负责人。任何口头或即时通信方式转交的任务将被拒绝

3）转交内容

研发部递交任务时，需提供任务相关资料，明确完成时间、任务要求、修改内容等

4）例外处理

如任务的紧急程度和优先级较高，影响较大，由测试部负责人灵活掌控

1. 接受标准
2. 按照提测标准提交测试任务
3. 所交付的测试任务需具备可测试性，如果配套的客户端程序均进行了改动，交付测试

任务时需配套交付，否则测试部拒接接受交付的测试任务。

1. 研发部提交的测试版本应当在每日上午，除非有紧急需求，那么下午提交的版本将视

为次日上午提交

1. 由测试部经理对提交的测试任务进行过滤，对不符合测试条件的测试任务进行拒绝、

协调和反馈

1. 测试人员进行冒烟测试，当安装卸载正常，可测试的工作达到80%以上时，认为该

版本的功能是可测的

1. 测试设计
2. 测试部负责人可以要求研发部为测试预留足够的测试时间，在整体计划确定之后，测

试人员开始编写测试计划、测试用例，准备测试资源。

1. 原则上，测试计划、测试用例均需进行评审。测试部内部评审后，交由研发部评审，

指出计划/用例不足之处，测试部应采纳合理意见。

1. 搭建测试环境，应尽可能与客户环境一致，如果实在难以满足，应对不同环境下存在

的风险进行分析，在测试报告中进摆明。

1. 测试执行
2. 测试人员对测试版本进行确认
3. 测试人员及时记录发现的缺陷，并在每日下班前对缺陷进行整理
4. 研发人员及时对测试人员提交的缺陷进行查阅，并尽快解决
5. 测试完毕后，测试部需提交对应的的书面文档，测试结果/测试报告
6. 如遇到重要、可复现性低的问题，应及时与研发人员联络，进行联调，定位原因，此

类问题应使测试部负责人知晓，且有需要，需要测试部负责人出面协调

1. 如果是正式测试，每一轮测试，测试人员应将计划的测试用例完整 执行一遍，测

试发现的缺陷提交至禅道，研发人员进行查阅并修改。原则上，研发需要修改完所有bug

才可提供完整包进行下一轮测试。在下一轮测试开启前，允许研发提交新版本进行bug

验证，bug验证通过后，重新打包提交进行下一轮测试。

1. 缺陷管理
2. 提交缺陷的测试人员，需对缺陷进行跟踪直至缺陷被修复
3. 测试人员有责任协助研发人员解决问题，在问题修复后进行验证，如通过关闭缺陷，

如不通过重新打开缺陷

1. 原则上，所有缺陷全部修改后，方可提交验证
2. 定期清理缺陷，关闭过期未处理和无效缺陷
3. 由测试部负责人决定，哪些阶段需要对缺陷进行分析，以此评判工作中暴露的问题，

以便及时更正。

1. 被拒绝修改的缺陷，由测试部负责人决定是否可以不做修改，如需不改，则责任追溯

时，测试部负责人需承担责任

缺陷按照其严重程度分为：致命、严重、一般、建议

|  |  |
| --- | --- |
| **缺陷类别** | **定义** |
| 致命 | 1. 由于程序引起的死机，无法退出 2. 死循环 3. 严重的数值计算错误 4. 需求未实现 5. 软件与文档不符 |
| 严重 | 1. 程序接口错误 2. 轻微的数值计算错误 3. 程序非正常终止，但是可以通过其他路径挽回 4. 系统边界错误 5. 显示报表错误 6. 数据处理、需求理解错误 |
| 一般 | 1. 界面错误 2. 打印内容、格式错误 3. 删除等操作没有提示 4. 输入限制前端没有做限制 |
| 建议 | 1. 辅助说明描述不清楚 2. 显示格式不规范 3. 易用性 |

1. 测试报告

测试报告分为2类

1. 正式测试报告，由测试部负责人邮件发送至研发部经理、项目经理、产品经理、测试部成员。
2. 临时测试报告，由测试部负责人邮件发送至研发部经理、项目经理、产品经理、测试部成员。
3. 各测试报告中，需要对测试结果进行总结，得出结论性问题说明和质量评价，以提供给管理者直观清晰的汇报。
4. 测试部负责人应及时上报测试报告，一般在测试完成后的当天完成汇报。
5. **输入输出**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **阶段** | **输入** | **输出** | |
| 需求评审阶段 | 1. 客户原始需求 2. 系统规格说明书 3. UE | 会议纪要 | |
| 评估项目周期 | 项目开发计划 | 测试计划 | |
| 整理数据库结构 | 1. 概要设计 2. 详细设计 | 无 | |
| 测试用例编写 | 1. 最新系统规格说明书 2. 最新UE | 测试用例 |
| 根据测试用例系统测试 | 无 | 1. 缺陷入库跟踪 2. 用例补充维护 |
| 项目测试完毕 | 无 | 1. 测试报告 2. 版本说明书 |
| 临时测试任务 | 1. 任务单 2. 任务安排 3. 符合接受标准的测试对象 | 1. 缺陷入库跟踪 2. 用例补充维护 3. 测试结果上报 |

1. **协作要求**
2. 对研发部

测试部唯一的直接协作部门为研发部。

1. 研发部提交测试部请求协助的工作任务均需通过邮件形式，附带书面材料，发送至部门负责人邮箱，同时抄送相关干系人。
2. 研发部应保证测试部从需求评审阶段介入，并遵照达成一致的工作流程和规则进行操作。如有特殊情况，应事先知会测试部负责人，并协商一致
3. 如研发部未按照规定的流程行事，测试部负责人有权拒绝接受研发部的任务，并给出说明
4. 测试部内部协作要求
5. 正式事务的沟通，采用邮件方式
6. 不得擅自从其他各处接受工作任务
7. 工作过程中，与其他部门沟通时，重要问题需测试部负责人知悉
8. 工作过程中，主动上报任务进度，遇到问题，应主动寻求帮助
9. 接受任务时，首先检查任务资料、工作资源、技术难度等，如不满足工作需要，存在

工作困难，应第一时间与测试部负责人沟通。

1. 完成工作时，需按照工作规定提交完成的工作成果。
2. 对自身岗位职责内的事情，尽责完成，对团队发展和自身提升有益的事情，可主动提

出并实施

1. **文档管理**
2. 文档管理

工作过程中产生的正式文档，均需提交至SVN进行存放和管理，测试部定期对文档进行整理，确保文档完整。

1. 文档维护

需求、设计、报告、评审类别的文档，优先级较高，除文档管理员外，其他人无权直接更改。如需修改，经过评审后，方可正式更新，并保留更新前的版本，最终由文档管理人负责发布。

1. **责任追溯**
2. 如果项目测试后由客户反馈的缺陷，测试人员应当先于历史版本进行确认。
3. 如果在项目测试过程中未发现错误，但在项目发布后出现了错误，如果研发部的需求规格说明书，详细设计说明书等技术文档中并没有涉及到这方面的问题，测试部不负任何责任。
4. 如果需求规格说明书等文档中涉及到该方面的问题，测试部将负主要责任。
5. 如有遗漏的缺陷，经核对是因为测试人员的疏忽而导致的，那么测试人员负主要责任；
6. 如果是因为没有提及修改／拒绝修改而遗漏的缺陷，那么研发人员负全部责任。
7. 如果版本绕开测试部进行发布，那么测试人员不应该承担与此相关的任何责任
8. **工作汇报**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **节点** | **形式** | **对象** | **内容** |
| 任务完成时 | 邮件 | 任务负责人  研发部经理 | 《任务名称.doc》 |
| 各进度节点 | 邮件 | 研发部经理  项目经理 | 《项目名称-测试进度.xls》 |
| 需求评审记录 | 邮件 | 产品经理  项目经理  研发部经理  其他干系人 | 《需求评审记录.xls》 |
| 计划 | 邮件 | 研发部经理  项目经理  其他干系人 | 《项目名称-测试计划.xls》 |
| 总结 | 邮件 | 研发部经理  项目经理  其他干系人 | 《项目名称-测试报告.doc》 |