

好的，遵照您的要求，作为360安全产品技术分析专家，我将基于您提供的数据和分析，生成一份结构清晰、专业的用户反馈周报。

# 360安全产品用户反馈周报

统计周期：2025-12-01 至 2025-12-31 生成时间：2026-01-11 18:11 报告版本：V1.0

## 1. 执行摘要（核心发现）

本月共收集用户反馈 135 条。核心发现如下：

- 问题焦点明确：**反馈高度集中于产品功能性问题（78 条），占比近 58%。用户情感倾向以负面为主，主要困扰来自软件干扰正常使用、资源占用异常及潜在的兼容性风险。
- 存在高风险事件：**发现 2 起高风险（High Risk）反馈，其中“双硬盘系统启动失败”案例尤为严重，表明产品在特定复杂环境下存在破坏性操作风险，可能严重损害用户信任。
- 处理流程待优化：**反馈处理状态显示“已答复”率很高（95.6%），但“已解决/确认解决”率极低（仅3%），问题闭环机制存在明显短板，需警惕“答复即结束”的倾向。
- 样本分析能力待提升：**用户提交了 8 例样本举报，但仅 3 例得到AI辅助分析，人工处理压力大，响应效率存在瓶颈。

## 2. 详细数据分析

### 2.1 反馈分类统计

反馈类别	数量	占比	关键说明
问题反馈	78	57.8%	核心问题池，涵盖功能、体验、Bug等。
人工服务	13	9.6%	用户主动寻求人工介入。
样本举报	8	5.9%	安全威胁鉴定需求，当前AI分析覆盖率 37.5%。
软件管家/误报	12	8.9%	软件推荐、安装、误报相关问题。
	4	3.0%	专用工具使用反馈。

反馈类别	数量	占比	关键说明
系统工具（急救箱/驱动）			
其他（资讯、办公等）	15	11.1%	内容及周边产品反馈。
未分类	9	6.7%	需优化反馈入口分类引导。
总计	135	100%	

2.2 处理状态分析

处理状态	数量	占比	分析
已答复	129	95.6%	表明客服响应及时，但需关注“答复”质量与后续跟进。
已解决 / 确认解决	4	3.0%	比例过低，问题是否真正解决存疑，闭环流程需强化。
状态为空	2	1.5%	流程遗漏，需规范状态标记。
总计	135	100%	

2.3 情感与关键问题分析

- **整体情感：** 抽样分析显示，用户情绪以**负面**为主（4/5），主要源于产品行为对用户造成了**实际干扰**（如误拦截、资源占用）或**潜在风险**（如系统无法启动）。
- **关键问题聚焦：**
  1. **功能逻辑缺陷：** 输入法词频排序、自动化脚本拦截规则存在误判，影响核心用户体验。
  2. **资源管理漏洞：** 产品长期未运行后，缓存/隔离区占用磁盘空间异常增长（24G案例），存在资源泄露风险。
  3. **高破坏性兼容性问题：** 安全工具在多硬盘、多操作系统环境下，可能执行不当操作导致非Windows系统无法启动，属最高优先级风险。
  4. **安全误报与用户困惑：** 对游戏文件等“灰色”软件频繁告警，使用户陷入“关闭防护”或“无法使用”的两难境地，削弱安全信任。

### 3. 风险等级评估

风险等级	数量	典型问题	影响评估
高风险 (High)	2	双硬盘系统启动失败；磁盘空间异常占用（24G）。	<b>系统不可用/数据风险</b> ，极易导致用户流失和信任危机，需立即响应。
中风险 (Medium)	1	游戏启动文件等频繁误报。	<b>安全功能可信度下降</b> ，可能导致用户禁用防护，引入真实威胁。
低风险 (Low)	0	-	-
待评估 (Unknown)	0	-	-
需跟进 (Need Follow-up)	3	标记为需人工后续处理的反馈。	需确保有明确责任人及解决时限。

### 4. 改进建议

#### 4.1 对产品与研发团队

1. **【P0】紧急修复兼容性缺陷：**立即成立虚拟化/多系统测试专项，复现并修复导致非Windows系统启动失败的根本原因，在下一个版本中优先修复。
2. **【P1】优化智能决策与资源管理：**
  - **规则调优：**复审“模拟操作”拦截和输入法词频算法，增加用户学习或自定义白名单功能。
  - **资源管控：**为隔离区、日志文件设置明确的存储上限与自动清理策略，避免无限制增长。
3. **【P2】增强测试覆盖：**将“多硬盘多OS环境”、“长期闲置后启动”、“主流辅助工具兼容”纳入常规测试用例库。

#### 4.2 对安全运营与客服团队

1. **强化风险操作提示：**对涉及磁盘修复、引导区修改等高危功能，增加二级确认和明确的风险说明。
2. **提升样本处理效率：**扩大AI引擎在样本举报初筛中的应用范围，对“疑似误报”或“已知安全”文件实现快速自动回复，释放人力处理真正可疑样本。
3. **完善反馈闭环机制：**
  - 将“已答复”细化为“方案已提供”、“待用户验证”等状态。
  - 建立对高风险反馈的**主动回访**制度，确认问题是否解决。

- 设定“已答复”状态的自动提醒规则（如7天后），推动状态向“已解决”转化。

## 5. 下周重点

- 最高优先级：**跟进并解决“双硬盘启动失败”高风险案例，完成根本原因分析并启动修复流程。
- 流程优化：**与客服团队协同，试点运行细化后的反馈状态流程，明确解决验证标准。
- 专项分析：**对“问题反馈”类别下的78条记录进行深入聚类分析，识别前3大高频问题，为产品迭代提供数据支持。
- 能力建设：**评估并规划提升AI样本自动分析能力的方案，设定下阶段覆盖率提升目标。

---

报告结束