

以下是关于沉淀与思考反馈机制的梳理

反馈的目的：

反馈的目的是将各部门在日常工作、部门建设过程中，解决各类型问题的方式、方法进行搜集、整理、沉淀。通过对过往经验的总结，推动各部门及成员成长，避免问题的重复产生。在推动本部门、跨部门问题解决的过程中达到加速助力公司整体前进的最高目标。

反馈的流程：

搜集各部门问题、整理反馈问题一栏表分发各部门

--->

各部门针对提出的问题给出本部门解决方案的反馈、制定跨部门协商时间表

--->

针对跨部门问题按计划发起跨部门会议

--->

问题解决，并将相应解决方案进行记录、沉淀归档

反馈问题的搜集：

反馈问题由各部门领导提交，原则上可以随时提交，考虑实际工作开展，以一周为最小单位，提交问题要按照相应的反馈表格式要求，各部门需积极配合，认真总结工作中存在的问题。

问题提交标准：

- 1、本部门日常工作的痛点、漏洞
- 2、本部门提出的，关联其他部门的问题迟迟得不到答复的。

3、各产品线在工作中存在的痛点、漏洞

4、对外部门工作的意见和建议

PS:问题一旦提交只更改不删除

问题提交的格式:

1	序号号	季度	问题提交部门	业务线	问题关联部门	问题
4	0003	第一季度	移动应用部	唯医(医鼎)	测试部&移动应用部&系统应用部	唯医视频文件替换后,旧视频文件

问题序列号, 该问题的唯一标识;

季度:

提出问题的所在的季度

问题提交部门:

写明本部门名称

业务线:

AMD、唯医骨科

问题关联部门:

部门&部门, 如果是本部门问题直接写本部门, 关于关联部门需对各部门组织架构进行解释。

问题:

问题的简短梗概描述

描述:

将问题详细描述, 最好分条, 言语清晰, 尤其是跨部门问题, 指明相关联的部门, 如描述过多, 可以另附一份 word 或其他形式的文件作出标注,

建议:

将本部门关于解决此问题的方案、建议进行罗列, 最好写出期望达到的解决效果, 方便后期确认

状态：

此问题的状态，新建、正在解决、已解决、持续解决、无效

各部门反馈：此项设置主要针对跨部门问题，收集各部门针对该问题的反馈，提出问题部门可不用反馈

实际解决：

关于此问题解决后的实际方案总结

紧急：

分为三级常规 优先 紧急

备注：

主要指向此问题关联的具体部门的具体同事

最后更新：

人名：时间，此栏目的主要是记录最后一个更新问题作者信息

部门反馈：

各部门在收到问题后需在一周内作出正面反馈。如没有作出反馈，需沉淀与思考小组作出约谈，约谈内容记录在案。

问题提出部门有权而且应该根据反馈问题情况积极组织跨部门会议。

一次性提交跨部门问题紧急状态的必须立即发起跨部门会议。

反馈工作每周正常工作周期：周四开始整理本周反馈问题的情况，周五作出整理汇总，下周一将反馈问题一览表进行更新，分发给各部门领导和相关同事并上传 365。

跨部门问题关联的各部门在反馈结束后，进行二次反馈，交换意见。

跨部门问题关联的各部门在第二次反馈结束后，针对各跨部门相关问题，制定跨部门协商会议计划表，将时间表分发各部门，最终确认时间表，分发各部门。

跨部门协商：

跨部门协商前的准备：

- 1、沉淀与思考小组制定出跨部门会议时间表，并在相应时间前将本次跨部门协商的问题发送给相关部门，同事发起会议
- 2、请各部门领导、联络员在收到问题后，将问题进行解读、研究，并和问题相关的同事进行了解、对接，如有对问题不理解的部分，可以直接和问题提出部门的联络员进行沟通，沟通结果请第一时间反馈到反馈中心。
- 3、对本部门提出的问题的解决情况进行确认、验收。
- 4、讨论本部门关于解决问题的可实施性方案。
- 5、邀请本部门问题相关的同事参与协商、解决。

跨部门协商后的工作：

- 1、各部门根据目前解决的问题，制定下一次跨部门协商的时间，新的时间需列入跨部门时间表。
- 2、沉淀与思考小组将本次关于跨部门问题的协商记录上传至 365，并将一览表进行更新上传