**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

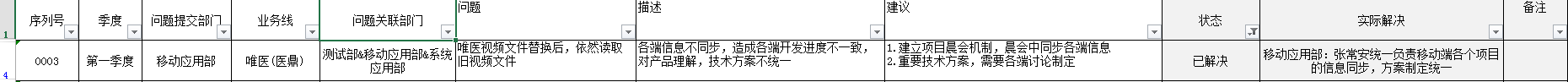
2、本部门提出的，关联其他部门的问题迟迟得不到答复的。

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：**



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