

事故分级与处理办法 (试行)

编号	JLKJ / ZY-KZ-01
作者	郝文娟
日期	2014-05-20

版本信息

日期	编辑内容	修正原因	修正人
2014-5-22	分级方法、奖惩制度	对黄嘉提出的异议进行调整	郝文娟
2014-5-23	明确主观因素，调整激励制度中的策略，修改仲裁成员	对王倩提出的建议进行调整	郝文娟
2014-7-4	增加对售后服务部事故追踪时间的限制和制表人职责	对王倩提出的建议进行调整	郝文娟
2014-7-11	修正事故处理细节	对培训和会后意见进行调整	郝文娟

目录

第一部分: 事故	1
一. 目的	1
二. 职责	1
三. 事故分级	1
四. 事故相关干系人	1
五. 事故原因	2
六. 事故控制	2
第二部分: 处理办法	3
一. 激励	3
二. 事故记录	3

第一部分：事故

一. 目的

为减少事故的发生，提高顾客满意度，提升产品质量，制定本办法，规范事故分级和处理办法。

二. 职责

CTO为仲裁组长，售后服务部负责记录所有的事故并进行追踪。

三. 事故分级

1. 由其影响度和解决速度决定，分为A级、B级、C级、D级、E级，五个级别。
 - 1.1. 影响度分为三级：核心业务和数据（高）、重要业务和数据（中）、其他业务和数据（低）
 - ➡ 核心业务和数据：如仪器使用/预约/送样/计费功能和相关数据，财务、经费功能和相关数据，商城购买和竞价环节功能和相关数据
 - ➡ 重要业务和数据：如人员管理、权限管理功能和相关数据
 - 1.2. 解决速度分为三级：快（恢复时间需小于0.5小时）、中（恢复时间需小于3小时）、慢（恢复时间需超过3小时）。恢复时间从客服确认提报给相关部门后开始计算。
 - 1.3. 事故分级表

	核心业务和数据	重要业务和数据	其他业务和数据
慢（解决速度度）	A级	B级	C级
中（解决速度度）	B级	C级	D级
快（解决速度度）	C级	D级	E级

2. 事故分级排序，按照由高到低的顺序，A – B – C – D – E。

四. 事故相关干系人

1. 分为提出人、责任人、解决人。
 - 1.1. 提出者：发现事故的人，可以是客户也可以是公司内部同事
 - 1.2. 责任人：导致事故发生的人
 - 1.3. 解决人：负责解决此次事故的人

2. 责任人必须有1-2人，如果存在多个责任人，需要由CTO和科技项目主管进行责任仲裁，确认两名事故责任人。如果事故责任人不是部门负责人，那么相应的部门负责人需要承担连带责任。
3. 解决人需要尽全力并在最短的时间内排除事故，使业务或数据恢复正常。责任人有义务协助并配合解决人完成事故的解决。
4. 事故的责任人为技术部门成员，技术部门包括产品部、软件研发部、硬件部、测试部、运维部、售后服务部的工程师、科技支持部的工程师，根据事故发生情况进行绩效处理。

五. 事故原因

1. 事故原因分为主观因素和客观因素两大部分
 - 1.1. 主观因素主要是责任人失职，包括但不限于产品设计不足、开发缺陷、测试不完全等
 - 1.2. 客观因素包括：服务器损坏、非公司生产的硬件损坏等不以主观意志为转移的因素
2. 事故原因确定
 - 2.1. 主、客观因素同时存在时，取决定性强的因素作为事故原因
 - 2.2. 如果出现异议，由CTO决定事故主导原因

六. 事故控制

1. 事故的责任权重：A级-25，B级-15，C级-5，D级-2，E级-1
2. 2014年度分级事故控制目标
 - 2.1. A级事故全年不能超过2次
 - 2.2. B级事故每个季度不能超过2次
 - 2.3. C级事故每个月不能超过4次
 - 2.4. D级事故每周不能超过5次
 - 2.5. E级事故每个工作日不能超过2次
 - 2.6. 主观因素造成的事故率低于70%
3. 责任人事故积分 = $\sum_{i=1}^n$ (责任权重 * 发生次数)
4. 部门事故积分 = \sum_n 部门内责任人的事故积分，即部门所有成员的事故积分的总和
5. 公司事故积分 = \sum_n 责任部门事故积分，即全公司的事故积分总和

第二部分：处理办法

一. 激励

1. 奖励

1.1. 全年事故总积分以限制目标最大发生数为预期基准（即1432线），每半年检查一次，全年事故在控制目标范围内，并满足以下情况：

- ➡ 公司事故积分小于1000时，技术部门的绩效上调1%
- ➡ 公司事故积分小于700时，技术部门的绩效上调3%
- ➡ 公司事故积分小于400时，技术部门的绩效上调5%

1.2. 例外处理

- ➡ 责任人事故积分大于100时，绩效不做调整
- ➡ 部门事故积分大于300时，此部门成员绩效不做调整

2. 惩罚

2.1. 全年事故总积分以限制目标最大发生数为预期基准（即1432线），每半年检查一次，事故超过任一控制目标，并存在以下情况：

- ➡ 任一等级事故高于其限制积分5%时，技术部门绩效下调1%
- ➡ 任一等级事故高于其限制积分15%时，技术部门绩效下调3%
- ➡ 任一等级事故高于其限制积分30%时，技术部门绩效下调5%

2.2. 事故责任人大于120，绩效评下调7%，连带责任人绩效下调3%

2.3. 以上两种情况同时满足时，绩效并罚

二. 事故记录

1. 由售后服务负责所有的事故记录和追踪，填写《JL-KZ-13事故登记（追踪）表》。

1.1. 发现事故时间以接到客户报错电话，或公司内部发现事故时间为准，精确到分钟

1.2. 报送时间以售后服务部邮件送达时间为准，精确到分钟

1.3. 事故描述，要简要描述事故现象

1.4. 主导因素为客观因素时，需要明确具体原因

1.5. 实际耗时从报送时间开始直到事故完全排除，记为实际耗时，修复事故时如果需要暂停服务器，需由客服联系客户协商停止时间，修复时间会扣去从客服联系客户到跟客户约定停止服务器的时间

- 1.6. 责任人为普通员工时，连带责任人为其直接上级。责任人无上级领导时，则无连带责任人
 - 1.7. 事故的等级按照事故分级表样式更新到dev上
 - 1.8. dev上事故各部门的同事应及时进行责任认领，如果不能在发生后一周内完成认领的，由制表人组织各部门和可能的相关人员开会决定责任人，仍不能确定的则进入仲裁，确定部门后，由部门负责人进行承担
 - 1.9. 仲裁组成员是CTO和科技项目主管
 - 1.10. 仲裁结果为确认的责任人
 - 1.11. 仲裁组成员需要进行签字确认
 - 1.12. 售后服务部需要及时将事故更新到dev上，制表人要负责跟进事故处理情况，并在事故发生一周（七个自然日）之内完成追踪
2. 《JL-KZ-13事故登记（追踪）表》样式

事故登记（追踪）表

编号：JL-KZ-13

日期		制表人	
发现故障时间		提出人	
报送时间		故障描述	
客服案例和编号			
责任人		主导因素	
解决人		实际耗时	
连带责任人		故障等级	
<input type="checkbox"/> 仲裁			
仲裁组成员		日期	
仲裁结果			
签字			