

星洲科技 · 对外沟通表述规范（摘录）

发布部门：市场部 会签：法务部、客户成功部 版本：v3.2 适用：故障通知、服务变更通知、客户答复

一、服务异常通知的固定结构

1. 发生了什么（现象与时间，不含未证实的原因） | 2. 影响范围（仅限收件客户自身） | 3. 已采取的措施 | 4. 当前状态 | 5. 后续安排与下一次更新时间 | 6. 联系方式

二、用词对照

不使用	改用	说明
事故、故障、崩了、挂了	服务异常、功能不可用	客观描述现象
数据丢失	（未经验证不得使用）	仅在完成验证后按验证结论表述
bug、代码写错了	版本变更引入的问题	不披露内部技术细节
我们的失误、我们疏忽了	本次影响由我方版本变更引起	陈述事实，不作定性
赔偿、理赔	服务保障方案	赔付表述须经审批
尽快、马上、第一时间	具体日期与时刻	不给无法兑现的模糊承诺
预计今晚恢复	已于 X 时 X 分恢复 / X 前给出结论	区分恢复与修复

三、绝对禁止

- 1. 在给某一客户的通知中提及其他客户的名称、数量或受影响情况；
- 2. 披露内部流程问题、评审记录、人员姓名与责任划分；
- 3. 在原因未完成验证前给出根本原因结论；
- 4. 未经审批作出费用、期限或责任方面的承诺。

四、影响范围的表述

对外通知中的影响范围只描述收件客户自身的情况，不给出全平台受影响客户总数。内部通报可以给出总数，但须区分「告警命中」与「实际受影响」。

五、致歉尺度

可以表述为「对由此给您带来的不便，我们深表歉意」。不得表述为「这是我们的责任」「由我方全责承担」等定性内容。

六、通知范围的判定

发生功能失败的客户必须通知，无论客户是否已经察觉。仅出现性能下降、未发生功能失败、且客户未提出问询的，不单独发送通知，纳入月度服务报告统一说明。