



QCon 全球软件开发大会
INTERNATIONAL SOFTWARE
DEVELOPMENT CONFERENCE

BEIJING 2018

《从标准到落地：数据驱动的风险防范体系建设》

滴滴业务特点

滴滴的数据量化文化

运维和流程规范

变更信用分系统

风险量化体系建设

滴滴的业务特点



2012年成立

- 飞速成长的6年
- 世界上成长最快的公司之一
- 为逾4.5亿用户提供多样化的出行服务，日订单超过3000万次

出行业务涵盖

- 快车
- 专车
- 出租车
- 顺风车
- 企业出行
- 小巴
- 共享单车
- 公交
- 代驾
- 试驾
- 汽车后市场

数据量化文化：快速补齐基础能力，竞赛和量化加速成长

太阳花：用户体验竞赛

星辰花：稳定性竞赛

别乱花：效率竞赛

蓝莲花：运营竞赛

风铃花：安全竞赛

准确的数据量化机制



明确的竞赛规则和量化方式 - 星辰花

组委会：滴滴工程技术委员会

裁判：效能平台部

参赛方：所有服务稳定性相关团队

规则：

全平台稳定性目标：

- 2016：99.9% 不可用时长少于40分钟/月
- 2017：99.95% 不可用时长少于21.9分钟/月
- 2018：99.98% 不可用时长少于8.76分钟/月

不可用时长计算：

- 参赛业务线任一核心指标（呼叫量、应答量、支付量）下降超过10%的时间（T）
- 一次故障中的全平台不可用时长消耗 = T x 受影响业务上周的单量占比

不可用时长分配：

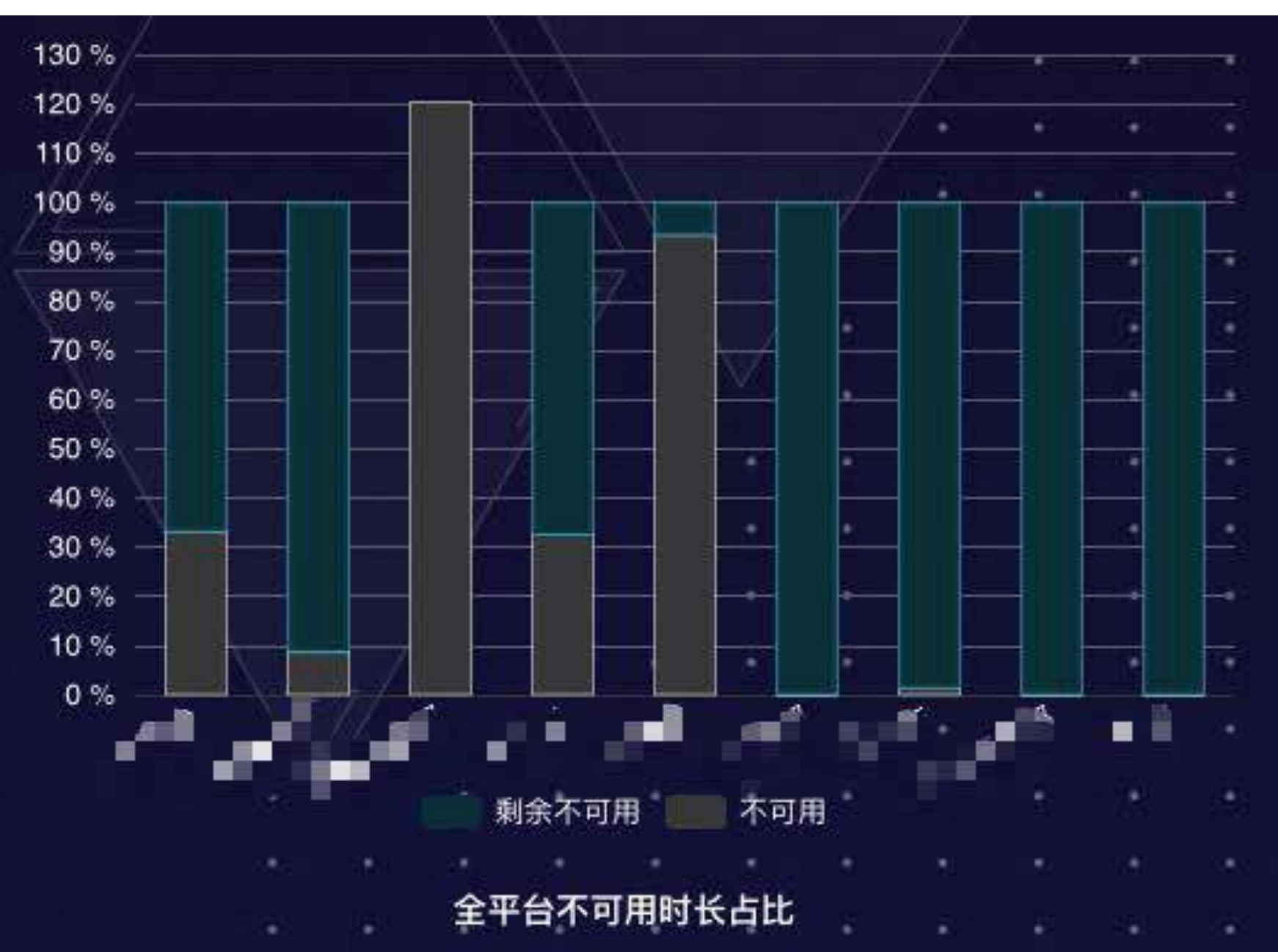
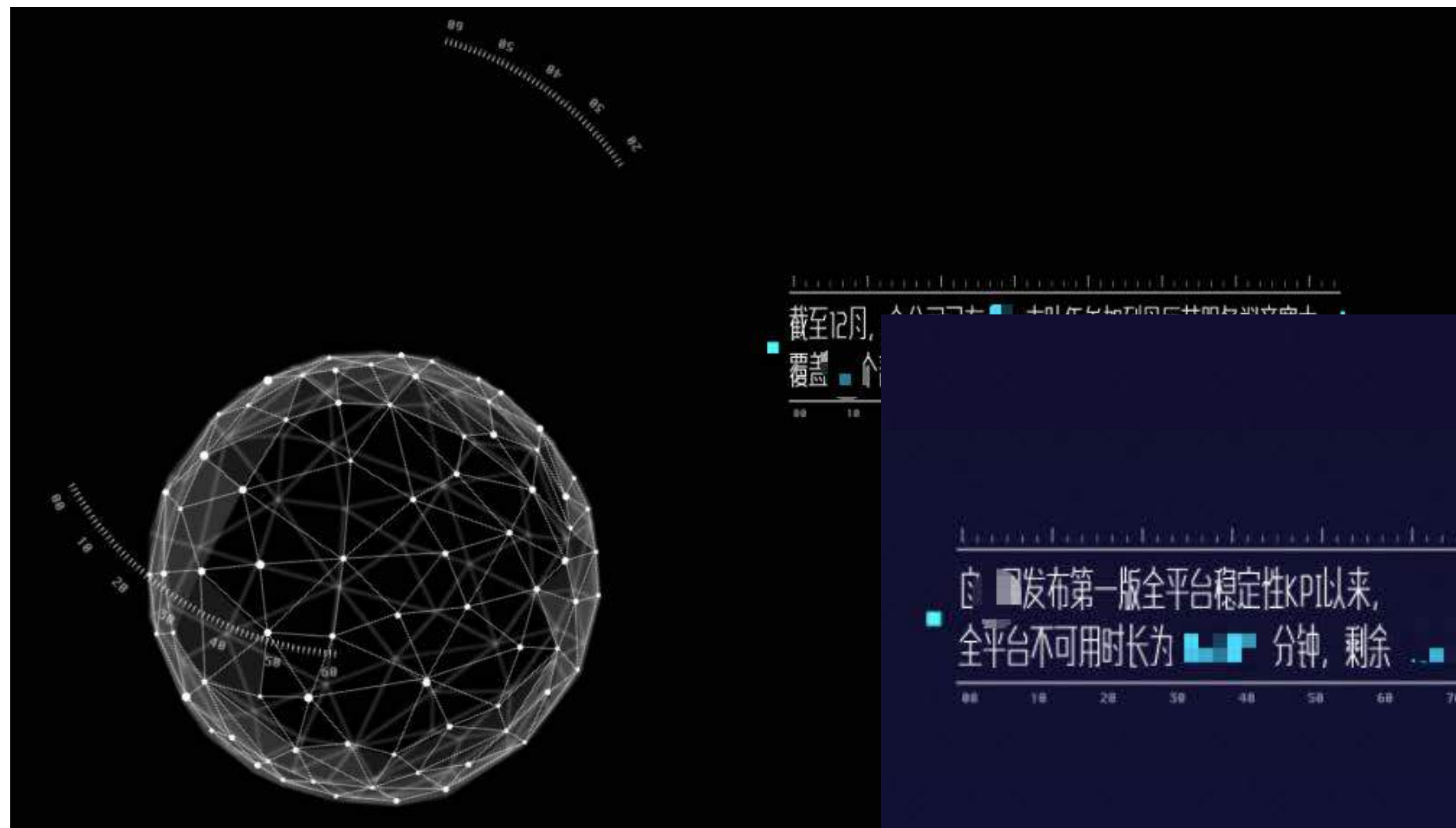
- 每个月的不可用时长按照各团队历史的表现情况、所负责服务稳定性维护难度、变更量等因素综合考虑进行协商分配。
- 年初完成一次性分配，期间如需调整需要申诉并重新协商。

常态：稳定性数据跟踪记录



年度&季度：数据复盘

星辰花：稳定性竞赛



奖惩

故障等级:

- p1-p5 根据影响划分

奖惩:

- P1事故: 管理者罚金 + 团队金榴莲奖
- 表现优秀的团队可以获得基金奖励 + 荣誉勋章
- 以大会形式定期总结和颁奖



滴滴运维主要工作

指标: 可用性

稳定性

指标: 单均成本

成本

指标: NPS

体验

平台研发

流程规范

监控预案

运维安全

稳定性保障

风险管理

资源管理

容量管理

变更管理

量化的盲区：流程规范

流程规范通常面临的尴尬局面：

- 短期内对大家的意识能起到整风运动式的效果，随着时间的推移约束就会弱化

关键原因：

- 容易被遗忘，新人更不易理解和掌握
- 缺少达成程度的度量，不能随时了解风险的变化

