

QA测试工作考核常见问题



为何总是每日如此加班忙碌？

产品的质量是如何得到有效保证的？

每个人员或小组的工作量是否有多有少？

测试效率如何体现又是如何衡量？

工作好坏评价凭直觉？

工作的重心压力在哪些方面？

测试工作考核什么？

考核数据说明了什么？

怎样考核？

如何执行考核过程？

测试工作考核目标和价值



■ 目标

- ➔ 工作进步的地方
- ➔ 工作有问题的地方
- ➔ 工作还可以提升的空间有哪些
- ➔ 通过实际数据正确有效的进行工作评价

■ 价值

- ➔ 激励员工的工作积极性
- ➔ 员工工作的认可
- ➔ 提升员工的工作效率

测试工作考核指标说明-工作结果和过程



■ 工作结果考核指标项

- ◆ 工作质量指标：
 - 线上遗漏bug率、bug修复及时率
 - 线上遗漏bug严重级别和数量
- ◆ 工作量指标：
 - 测试用例编写数量及排名
 - 测试用例执行数量及排名
 - 测试任务重要紧急程度及数量
 - 测试任务难度系数及数量
 - bug数量及排名
- ◆ 工作效率指标：
 - 无效bug率、重复bug率
 - 测试前期bug比率、严重bug比率
 - 工作延期率、工作提前完成比率
 - 测试用例编写、执行效率
 - Rmo邮箱及bug问题处理效率
 - 自动化测试覆盖率

■ 工作过程考核指标项

- ◆ 测试环境维护工作完成指标
- ◆ 测试用例执行工作完成指标
- ◆ 测试环境部署工作完成指标
- ◆ 测试计划编写工作完成指标
- ◆ 测试用例编写工作完成指标
- ◆ 工作满意度指标：
 - 同事表扬次数及案例
 - 同事问题反馈次数及处理情况
 - 工作主动沟通及确认情况
- ◆ 工作学习能力指标：
 - 培训次数及案例
 - 知识分享及总结案例
 - 工作问题处理及改进案例
 - 新技术引进及应用实践案例
 - 工作优化建议采纳并有效实施数量

测试工作结果考核指标量化定义



指标	标准
线上遗漏bug率	线上遗漏bug数/发现bug总数=线上遗漏bug率
线上遗漏bug修复及时率	周期内按规定时间修复线上Bug数/周期内提交所有线上bug数总和=修复及时率
遗漏bug严重级别	分3个级别： 严重问题：业务流程或正常功能使用bug，影响用户业务操作及无法使用； 一般问题：异常或非法操作的异常功能使用bug，在特定情况下影响功能使用，但不影响用户业务操作；门户网站首页及用户常用页面严重变形或展示问题。 轻微问题：界面美观及用户友好性问题，不影响用户业务操作及功能使用。
测试用例编写数量及排名	个人编写测试用例数量及在组内排名
测试用例执行数量及排名	个人执行测试用例数量及在组内排名
测试任务重要紧急程度及数量	分4个级别：重要紧急；重要不紧急；日常计划内；紧急不重要
测试任务难度系数及数量	分4个级别：做过有丰富经验；简单做过；了解听说过；没有接触过和听说过
Bug数量及排名	周期内个人报bug数量及在组内排名
无效bug率	个人无效bug/个人bug总数=个人无效bug率
重复bug率	个人重复bug/个人bug总数=个人重复bug率
测试前期bug比率	测试任务执行前半周期bug数/整个周期bug数=测试前期bug率
严重bug率	个人严重bug/个人bug总数=个人严重bug率
工作延期率	延期工作日/总工作日=工作延期率

测试工作结果考核指标量化定义



指标	标准
工作提前完成率	$\text{提前完成工作日} / \text{总计划工作日} = \text{工作提前完成率}$
测试用例编写效率	$\text{测试任务中, 个人编写测试用例个数} / \text{个人用例编写总工作日} = \text{测试用例编写效率}$
测试用例执行效率	$\text{测试任务中, 个人执行测试用例个数} / \text{个人用例执行总工作日} = \text{测试用例执行效率}$
Rmo邮箱及bug邮箱处理效率	分4个级别： 1.重要紧急（主要业务流程及功能）问题当天回复bugID并要求开发处理； 2.重要不紧急问题当天回复bugID，3天内要求开发排期处理； 3.紧急不重要问题当天回复bugID，3天内要求开发处理； 4.日常计划内（问题咨询解答、系统使用），当天回复bugID，2天内处理
自动化测试覆盖率	$\text{自动化测试用例数} / \text{总的测试用例数} = \text{自动化测试覆盖率}$

测试工作过程考核指标量化定义



➔ 测试环境维护工作完成指标-- (工作质量+工作技能)

工作质量+ 工作技能	A (卓越)	B (优秀)	C (合格)	D (不合格)
测试环境维护工作	<p>1) 测试环境维护工作中的问题进行分析总结,并能提出有效的改进建议</p> <p>2) 对测试环境维护工作根据实际情况提出改进建议,优化工作流程和方法</p> <p>3) 测试环境维护工作过程中,对好的工作方法进行提炼并组织培训进行分享</p> <p>4) 在B级别的基础之上</p>	<p>1) 测试环境性能优化,具体如:提升测试环境程序包打包、包部署的效率;提升测试系统(包括测试管理系统)的访问速度</p> <p>2) 问题处理及时,简单问题1小时内解决;复杂问题当天内解决</p> <p>3) 测试环境应用软件、系统软件、部署框架熟悉,能知道是什么内容、起什么作用,为什么这么做,原理是什么</p> <p>4) 能制定有效的测试环境管理规范</p> <p>5) 测试环境维护工作进行总结梳理,工作轮岗交接能平滑过渡</p> <p>6) 在C级别的基础之上</p>	<p>1) 按规范在测试环境能正确部署程序包、管理程序包</p> <p>2) 测试环境软硬件系统基础信息(如:机器IP、内存硬盘大小、系统软件、应用软件)熟悉并有效维护</p> <p>3) 保障测试环境搭建是生产环境的最小集合并能正常使用</p> <p>4) 保障测试环境测试数据使用生产数据,进行有效更新</p> <p>5) 保障测试管理环境(<u>bugzilla</u>、<u>TestLink</u>)能正常使用</p> <p>6) 及时对测试环境系统、测试管理系统进行日志和垃圾数据清理</p> <p>7) 指导新员工使用测试管理系统(<u>bugzilla</u>、<u>TestLink</u>)</p>	<p>1) 不按规范操作测试环境</p> <p>2) 测试环境出问题不进行处理和沟通反馈</p> <p>3) 测试环境维护工作没有按时完成</p>

测试工作过程考核指标量化定义



➔ 测试用例执行工作完成指标-- (工作质量+工作技能)

工作质量+ 工作技能	A (卓越)	B (优秀)	C (合格)	D (不合格)
测试执行 (测试用例执行+测试日报)	1) 测试过程中能站在用户及业务使用上去测试,发现用例中没有思考到的测试点 2) 测试过程中能思考用例之外可能存在的系统问题 3) 测试用例执行工作过程中,对好的工作方法进行提炼并组织培训进行分享 4) 在B级别的基础之上	1) 测试用例执行完毕进行总结(交叉测试中自身没有想到的测试点;那些bug是经典bug;工作中的优点和缺点) 2) 严重问题在测试前半周期发现 3) 70%的bug在测试前半周期发现 4) 测试任务提前完成,无执行测试用例的遗漏bug 5) 主动推进严重问题的解决进度 6) 在C级别的基础之上	1) 按规范在TestLink执行测试用例 2) 根据计划,按时完成测试用例执行,测试用例执行过程中,对于失败、锁定的用例给予描述,失败的关联bugID 3) 进行交叉测试 4) 测试用例执行过程中,不清楚的用例主动与测试及开发人员沟通 5) 测试日报数据准确并真实,能给出具体进度预估数值 6) 测试日报及时汇报严重问题和风险,同时面对面与相关开发负责人沟通确认 7) bug修改进度跟进及严重问题review	1) 没有按时完成 2) 测试用例执行过程中作假(没有执行说执行) 3) 测试日报数据作假 4) 系统存在严重问题和风险,知道后不上报

测试工作过程考核指标量化定义



➔ 测试环境部署工作完成指标-- (工作质量+工作技能)

工作质量+ 工作技能	A (卓越)	B (优秀)	C (合格)	D (不合格)
测试环境部署	<ol style="list-style-type: none">1) 在B级别的基础之上2) 测试环境部署实现自动化并形成相应规范文档3) 测试环境部署工作过程中，对好的工作方法进行提炼并组织培训进行分享	<ol style="list-style-type: none">1) 测试环境部署过程中，发现问题能2到3小时内解决2) 测试环境部署工作中，能主动积极的收集问题，对发现的问题进行解决并归纳总结3) 在C级别的基础之上	<ol style="list-style-type: none">1) 按规范执行测试环境部署工作2) 程序部署完毕，进行业务流程测试，验证程序包是否提交正确，部署是否成功3) 检查开发提测文件是否符合要求，与开发沟通提测内容并进行确认4) 测试环境的部署尽可能的模拟生产环境，无法模拟和测试的及时给予说明5) 测试结项时给运维提供准确的上线配置清单	<ol style="list-style-type: none">1) 没有按时完成2) 测试环境部署不按照规范执行3) 测试环境部署工作不熟悉，需要1人日完成

测试工作过程考核指标量化定义



➔ 测试计划编写工作完成指标-- (工作质量+工作技能)

工作质量+ 工作技能	A (卓越)	B (优秀)	C (合格)	D (不合格)
测试计划编写	<ol style="list-style-type: none">1) 在B级别的基础之上2) 测试计划制定后, 在测试执行的各个阶段和计划相符, 不延期也不提前	<ol style="list-style-type: none">1) 提问时, 能清晰描述及表达所写计划中考虑的风险2) 计划提交组长审核时, 测试项无遗漏、不需要修改3) 测试计划制定后在执行过程中, 最后完成时间和计划完成时间无误差4) 在C级别的基础之上5) 测试计划编写是在测试用例未编写前制定, 并符合上面1到4	<ol style="list-style-type: none">1) 测试计划按照文档模板编写, 描述清楚、语言精炼、无错误; 制定过程中与开发、运维沟通2) 测试计划进行阶段划分, 测试项及测试内容覆盖全3) 按时完成并及时提交审核, 时间和内容有变化及时通知和变更4) 测试计划制定后在执行过程中, 实际完成时间和计划完成时间的误差(延期) 1到2天	<ol style="list-style-type: none">1) 没有按时完成2) 测试计划不按照模板写, 内容描述错误3) 测试计划编写不经过思考直接拷贝相关测试文档

测试工作过程考核指标量化定义



➔ 测试用例编写工作完成指标-- (工作质量+工作技能)

工作质量+ 工作技能	A (卓越)	B (优秀)	C (合格)	D (不合格)
测试用例 编写	<ol style="list-style-type: none">1) 在B级别的基础之上2) 上线后, 黑盒测试方面没有遗漏测试用例编写环节的测试用例3) 测试用例编写工作过程中, 对好的工作方法进行提炼并组织培训进行分享	<ol style="list-style-type: none">1) 提问时, 能清晰描述及表达所写用例的内容2) 用例评审时, 和开发沟通无障碍3) 评审时, 版本的测试用例修补数量小于10; 小需求的测试用例修补数量小于54) 用例提交组长审核时, 用例编写无遗漏5) 在C级别的基础之上	<ol style="list-style-type: none">1) 测试用例编写符合编写工作流程和规范2) 用例描述清楚、语言精炼、无错误3) 用例编写过程中有问题及时与开发及运维沟通反馈4) 按时完成并及时提交审核	<ol style="list-style-type: none">1) 没有按时完成2) 用例编写不遵守规范及流程3) 测试用例编写不经过思考直接拷贝需求文档和开发设计文档

测试工作过程考核指标量化定义



■ 工作考核数据记录

◆ Bug数据：

- Bugzilla系统记录

◆ 测试用例数据：

- 测试用例评审记录表记录用例编写数据
- 借助TestLink，测试日报记录测试用例执行数量
- 测试任务重要紧急程度及数量根据测试任务计划表记录

◆ 工作满意度指标数据：

- 日常邮件记录

◆ 测试工作数据

- 总结或月报数据
- Rmo及bug邮箱问题反馈周列表
- Bugzilla中bug状态更新数据
- 每日业务线测试日报
- 测试任务测试日报

◆ 绩效考核KPI

- 季度考核KPI模板

质量管理工作考核指标说明-工作结果和过程



■ 工作结果考核指标项

➡ 工作质量指标：

- 每两周系统上线红黑榜
- 每月需求上线分析报告
- 每周系统线上bug处理分析报告
- 每月系统线上bug处理分析报告
- 每周项目进展情况分析报告
- 每两周测试任务工作流程抽查报告
- 每两周需求排期工作流程抽查报告
- 每两周项目文档归档情况抽查报告
- 每两周开发版本转测质量分析报告
- 每周rmo邮箱处理分析报告
- 每月rmo邮箱处理分析报告
- 技术部门每月项目质量报告

➡ 工作效率指标：

- 报告完成及时率

■ 工作过程考核指标项

➡ 工作满意度指标：

- 同事表扬次数及案例
- 工作主动沟通及确认情况
- 工作中遇到问题的沟通协调处理能力