**中国移动云南公司2023年智慧家庭运维管理平台扩容项目**

需求说明书

# 第一章概述

## 文档信息

* 修订记录

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **修订记录** | **编写人员** | **版本** | **备注** |
| 2023年3月19日 | 文档创建 | 吴彦青 | V1.0 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* 评审记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **评审人员** | **版本** | **备注** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## 编制依据

* 与智慧家庭中心、支撑室进行需求沟通后进行制定；

## 适用读者

* 智慧家庭运维管理平台系统使用人员。
* 系统开发相关人员（项目经理、业务需求人员、现场实施人员，设计人员，研发人员和测试人员）。

# 整体说明

## 需求背景

省内智慧家庭运维平台作为家庭宽带业务最核心的支撑系统之一，支撑了家宽业务的总体开通及施工流程，通过有效的流程管控和施工调度策略，为一线装维人员、后端支撑人员、管理岗位提供了有效的支撑手段和工具。随着业务的发展，服务的提升以及家庭延伸产品的日益丰富，现有系统不管是从业务支撑还是业务管控方面都还存在制约的因素，需要通过对IT支撑能力的持续研发，为装维支撑、资源管理、群障管控、质量分析等多个工作领域提供能力，开展装维服务质量精细化过程管控和集中化高效生产辅助，为家宽业务高效运维提供有力的支撑。

通过对项目现状的分析和梳理，结合省内业务发展情况，本期项目研究目标从模型、流程、功能等方面展开，具体目标包含以下方面：

 智家产品业务开通流程功能开发

 智能调度能力体系功能开发

 家宽新业务投诉流程功能开发

 和商务业务开通流程功能开发

 集客新产品投诉流程功能开发

 装维APP新业务支撑功能开发

 家宽一线直通车功能开发

 家宽专家支撑功能开发

 家宽装维人员精细化管理功能开发

 综调中心工作台功能开发

 家宽满意度修复功能开发

 家宽装维质量验证功能开发

## 总体方案

在智慧家庭运维平台基础上进行系统升级改造，涉及集团规范要求、省内短板补齐、数智化转型提升、新产品业务规范等内容，主要功能模块包括：综调中心建设、家宽一线直通车能力支撑、家宽专家支撑能力支撑、家宽满意度修复能力支撑、家宽装维质量验证功能、支撑家宽数据采集推送、智家产品业务开通流程、企宽FTTR售中流程、责任区运营模式智能调度能力支撑、家宽装维人员精细化管理、装维APP能力提升、家宽投诉流程扩容和商务业务开通流程支撑

一．集团规范要求

 综调中心家宽工作台建设: 支撑我的待办视窗支撑、业务支撑公告查阅能力支撑、值班日历管理、调度工作首页视图展现、业务能力重要指标数据视图支撑、重要指标分析能力支撑等功能流程支撑。

 家宽一线直通车能力支撑：支撑互联网式问答能力支撑、任务工单操作能力支撑、客户业务信息查询能力支撑、个人信息维护、打包案例、中台问答登录状态设置、综调动态监控、支撑质量分析等功能。

 家宽专家支撑能力支撑：支撑装维工单系统用户投诉信息展示能力支撑、专家坐席沟通能力支撑、故障场景分类管理、故障工具分类管理、案例库管理等功能。

 家宽满意度修复能力支撑：支撑低满意度用户数据分析能力支撑、一户一档支撑流程支撑等功能。

 家宽装维质量验证功能支撑：支撑质量验证质检能力支撑、质检结果查询展示及对比能力支撑等功能。

 家宽数据采集推送：支撑家宽工单集团指标达标扩容等功能。

二． 省内短板补齐

 智家产品业务开通流程：支撑智能门锁开通流程、智能安防开通流程、智家产品网格管理、智家产品装维人员管理、智家产品信息查询、智家产品激活校验、装维营销信息支撑、特殊场景装维调度限制等功能。

 企宽FTTR售中流程：支撑企宽FTTR开通流程功能。

三．数智化转型提升

 责任区运营模式智能调度能力支撑：支撑责任区体系建立、网格责任区关联、责任区人员绑定关系维护、责任区智能调度自动派单到人、装维人员标签维护、责任区智能调度滚动分单、工单转派短信提醒、网格、责任区智能调度并行、跨网格中台手工调度能力支撑、中台首响兜底功能支撑、跨区县中台手工调度能力支撑、跨州市中台手工调度能力支撑、预警阈值管理、预警短信通知管理、预警语音播报管理、装维请假管理、网格化指标相关报表等功能。

 家宽装维人员精细化管理：支撑集团2.0新版装维画像功能支撑、装维人员画像集团规范模型能力支撑及数据同步、装维人员奖惩管理能力支撑、装维人员管理分析展现能力支撑、专人专岗装维质量、安全管控能力支撑、低分人员整治管理、装维人员离职流程扩容等功能。

四．新产品业务规范

 装维APP能力提升：支撑家宽装维领导管控视图、装维”移修哥“能力接入整合、无线网优宝能力接入、云商号/云信码接入整合、现场装维工具能力集成等功能。

 家宽投诉流程扩容：支撑门施工改约扩容、上门施工签到提醒扩容、投诉回单扩容、施工质检流程扩容、催单信息扩容等功能。

 和商务业务开通流程支撑：支撑和商务质差库管理、和商务终端回收任务处理、和商务终端回收任务质检、和商务勘察支撑流程扩容等功能。

# 功能描述

## 家宽集团规范工作台建设

### 综调中心我的待办视窗管理

集团功能描述：我的待办主要汇聚待个人处理的任务信息，我的待办任务视图应能够直观、清晰呈现个人待办的各类任务工单量以及预警、超时等信息。支持统计个人待办任务总量、未超时量、超时量等信息。支持按工作任务类型分类统计待办任务数量。支持点击待办任务数进入任务处理界面对任务进行处理。

#### 综调中心我的待办视窗管理数据库

##### 常用功能快捷通道菜单数据表

用于记录快捷通道菜单数据信息，包括一线直通车、值班管理、案例库管理、在线问答、开通环节可视化、投诉环节可视化等字段。

##### 常用功能快捷搜索数据表

用于记录快捷通道快捷搜索数据信息，包括输入信息、关键字段、搜索目标、搜索结果等字段。

##### 我的待办数据信息表

用于记录我的待办数据信息，包括一线直通车、一户一档、中台质检等字段。

##### 我的个人待办预警数据信息表

用于记录我的待办数据信息，包括预警、预警详情、预警信息、预警数量等字段。

##### 我的个人待办超时数据信息表

用于记录我的待办数据信息，包括超时、超时详情、超时信息、超时数量等字段。

#### 综调中心我的待办视窗管理功能说明

##### 常用功能快捷通道

集团功能描述：支持定义个人常用功能模块，便于登录人员快速进入常用功能模块。

###### 常用功能快捷菜单查询

选择常用功能快捷菜单查询，输入菜单名称、菜单编码信息，支持搜索关键字段过滤菜单信息，常用功能快捷菜单。

###### 常用功能快捷菜单新增

选择常用功能快捷菜单新增，新增成功，在右侧编辑栏展示新增菜单记录，同步保存菜单信息，常用功能快捷菜单新增成功菜单展示。

###### 常用功能快捷菜单删除

选择常用功能快捷菜单删除，删除成功，在右侧编辑栏记录并更新删除菜单信息。

###### 常用功能快捷菜单添加星级标签

常用功能快捷菜单添加星级标签，新增成功，在右侧编辑栏展示新增菜单星级标签记录，同步保存菜单星级标签信息。

###### 常用功能快捷菜单星级标签保存

常用功能快捷菜单星级标签新增完成，快捷菜单星级标签文件信息入库。

###### 常用功能快捷菜单删除星级标签

选择常用功能快捷菜单删除星级标签，删除成功，在右侧编辑栏记录并更新删除菜单星级标签信息。

###### 快捷菜单一键跳转至新页面展示

选择选择快捷菜单一键跳转，支持快速跳转至对应的菜单功能页面，快捷菜单跳转新页面成功结果展示。

##### 综调中心中台质检功能我的待办管理

###### 中台质检功能我的待办任务信息查询

选择中台质检功能我的待办任务信息查询，查询中台质检功能我的待办任务信息、中台质检功能我的待办个人处理任务信息。

###### 中台质检功能我的待办预警信息计算规则管理

根据中台质检业务的预警规则，分析统计口径，计算中台质检功能我的待办超时且为预警状态的待办数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，中台质检功能我的待办预警计算规则信息文件入库。

###### 中台质检功能我的待办预警信息统计

我的待办预警信息数据解析成功，根据中台质检我的待办预警计算规则，匹配对应的待办编码、人员信息并对工单数据进行关联，输出中台质检功能我的待办预警信息数据。

###### 中台质检功能我的待办预警信息查询

选择中台质检功能我的待办任务预警信息查询，展示中台质检功能我的待办预警任务数量信息及个人预警任务数量。

###### 中台质检功能我的待办超时信息计算规则管理

根据中台质检业务的超时规则，分析统计口径，计算中台质检功能我的待办超时且为超时状态的待办数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，中台质检功能我的待办超时计算规则信息文件入库。

###### 中台质检功能我的待办超时信息统计

我的待办超时间信息数据解析成功，根据中台质检我的待办超时间计算规则，匹配对应的待办编码、人员信息并对工单数据进行关联，输出中台质检功能我的待办超时间信息数据。

###### 中台质检功能我的待办超时信息查询

选择中台质检功能我的待办任务超时信息查询，展示中台质检功能我的待办超时任务数量信息及个人超时任务数量。

###### 中台质检功能我的待办总量信息计算规则管理

根据中台质检业务的总量规则，分析统计口径，计算中台质检功能我的待办总量且为总量状态的待办数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，中台质检功能我的待办总量计算规则信息文件入库。

###### 中台质检功能我的待办总量信息统计

我的待办总量间信息数据解析成功，根据中台质检我的待办总量间计算规则，匹配对应的待办编码、人员信息并对工单数据进行关联，输出中台质检功能我的待办总量间信息数据。

###### 中台质检功能我的待办总量信息查询

选择中台质检功能我的待办任务总量信息查询，展示中台质检功能我的待办总量任务数量信息及个人总量任务数量。

###### 中台质检功能我的个人预警信息一键跳转至待办页面展示

选择中台质检功能我的个人预警信息一键跳转至中台质检功能待办页面，跳转成功自动打开新页面，中台质检功能我的个人预警待办新页面结果展示。

###### 中台质检功能我的个人超时信息一键跳转至待办页面展示

选择中台质检功能我的个人超时信息一键跳转至中台质检功能待办页面，跳转成功自动打开新页面，中台质检功能我的个人超时待办新页面结果展示。

###### 中台质检功能我的个人全量信息一键跳转至待办页面展示

选择中台质检功能我的个人全量信息一键跳转至中台质检功能待办页面，跳转成功自动打开新页面，中台质检功能我的个人全量待办新页面结果展示。

##### 综调中心一户一档功能我的待办管理

###### 一户一档功能我的待办任务信息查询

选择一户一档功能我的待办任务信息查询，查询一户一档功能我的待办任务信息、一户一档功能我的待办个人处理任务信息。

###### 一户一档功能我的待办预警信息计算规则管理

根据一户一档业务的预警规则，分析统计口径，计算一户一档功能我的待办超时且为预警状态的待办数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，一户一档功能我的待办预警计算规则信息文件入库。

###### 一户一档功能我的待办预警信息统计

我的待办预警信息数据解析成功，根据一户一档我的待办预警计算规则，匹配对应的待办编码、人员信息并对工单数据进行关联，输出一户一档功能我的待办预警信息数据。

###### 一户一档功能我的待办预警信息查询

选择一户一档功能我的待办任务预警信息查询，展示一户一档功能我的待办预警任务数量信息及个人预警任务数量。

###### 一户一档功能我的待办超时信息计算规则管理

根据一户一档业务的超时规则，分析统计口径，计算一户一档功能我的待办超时且为超时状态的待办数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，一户一档功能我的待办超时计算规则信息文件入库。

###### 一户一档功能我的待办超时信息统计

我的待办超时间信息数据解析成功，根据一户一档我的待办超时间计算规则，匹配对应的待办编码、人员信息并对工单数据进行关联，输出一户一档功能我的待办超时间信息数据。

###### 一户一档功能我的待办超时信息查询

选择一户一档功能我的待办任务超时信息查询，展示一户一档功能我的待办超时任务数量信息及个人超时任务数量。

###### 一户一档功能我的待办总量信息计算规则管理

根据一户一档业务的总量规则，分析统计口径，计算一户一档功能我的待办总量且为总量状态的待办数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，一户一档功能我的待办总量计算规则信息文件入库。

###### 一户一档功能我的待办总量信息统计

我的待办总量间信息数据解析成功，根据一户一档我的待办总量间计算规则，匹配对应的待办编码、人员信息并对工单数据进行关联，输出一户一档功能我的待办总量间信息数据。

###### 一户一档功能我的待办总量信息查询

选择一户一档功能我的待办任务总量信息查询，展示一户一档功能我的待办总量任务数量信息及个人总量任务数量。

###### 一户一档功能我的个人预警信息一键跳转至待办页面展示

选择一户一档功能我的个人预警信息一键跳转至一户一档功能待办页面，跳转成功自动打开新页面，一户一档功能我的个人预警待办新页面结果展示。

###### 一户一档功能我的个人超时信息一键跳转至待办页面展示

选择一户一档功能我的个人超时信息一键跳转至一户一档功能待办页面，跳转成功自动打开新页面，一户一档功能我的个人超时待办新页面结果展示。

###### 一户一档功能我的个人全量信息一键跳转至待办页面展示

选择一户一档功能我的个人全量信息一键跳转至一户一档功能待办页面，跳转成功自动打开新页面，一户一档功能我的个人全量待办新页面结果展示。

##### 综调中心一线直通车功能我的待办管理

###### 一线直通车功能我的待办任务信息查询

选择一线直通车功能我的待办任务信息查询，查询一线直通车功能我的待办任务信息、一线直通车功能我的待办个人处理任务信息。

###### 一线直通车功能我的待办预警信息计算规则管理

根据一线直通车业务的预警规则，分析统计口径，计算一线直通车功能我的待办超时且为预警状态的待办数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，一线直通车功能我的待办预警计算规则信息文件入库。

###### 一线直通车功能我的待办预警信息统计

我的待办预警信息数据解析成功，根据一线直通车我的待办预警计算规则，匹配对应的待办编码、人员信息并对工单数据进行关联，输出一线直通车功能我的待办预警信息数据。

###### 一线直通车功能我的待办预警信息查询

选择一线直通车功能我的待办任务预警信息查询，展示一线直通车功能我的待办预警任务数量信息及个人预警任务数量。

###### 一线直通车功能我的待办超时信息计算规则管理

根据一线直通车业务的超时规则，分析统计口径，计算一线直通车功能我的待办超时且为超时状态的待办数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，一线直通车功能我的待办超时计算规则信息文件入库。

###### 一线直通车功能我的待办超时信息统计

我的待办超时间信息数据解析成功，根据一线直通车我的待办超时间计算规则，匹配对应的待办编码、人员信息并对工单数据进行关联，输出一线直通车功能我的待办超时间信息数据。

###### 一线直通车功能我的待办超时信息查询

选择一线直通车功能我的待办任务超时信息查询，展示一线直通车功能我的待办超时任务数量信息及个人超时任务数量。

###### 一线直通车功能我的待办总量信息计算规则管理

根据一线直通车业务的总量规则，分析统计口径，计算一线直通车功能我的待办总量且为总量状态的待办数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，一线直通车功能我的待办总量计算规则信息文件入库。

###### 一线直通车功能我的待办总量信息统计

我的待办总量间信息数据解析成功，根据一线直通车我的待办总量间计算规则，匹配对应的待办编码、人员信息并对工单数据进行关联，输出一线直通车功能我的待办总量间信息数据。

###### 一线直通车功能我的待办总量信息查询

选择一线直通车功能我的待办任务总量信息查询，展示一线直通车功能我的待办总量任务数量信息及个人总量任务数量。

###### 一线直通车功能我的个人预警信息一键跳转至待办页面展示

选择一线直通车功能我的个人预警信息一键跳转至一线直通车功能待办页面，跳转成功自动打开新页面，一线直通车功能我的个人预警待办新页面结果展示。

###### 一线直通车功能我的个人超时信息一键跳转至待办页面展示

选择一线直通车功能我的个人超时信息一键跳转至一线直通车功能待办页面，跳转成功自动打开新页面，一线直通车功能我的个人超时待办新页面结果展示。

###### 一线直通车功能我的个人全量信息一键跳转至待办页面展示

选择一线直通车功能我的个人全量信息一键跳转至一线直通车功能待办页面，跳转成功自动打开新页面，一线直通车功能我的个人全量待办新页面结果展示。

### 业务支撑公告查阅能力管理

集团功能描述：提供公告查阅功能，支持呈现最新的3-5条公告信息，呈现信息至少包括公告标题、公告类型、发布时间、发布人等信息。支持点击查看公告详情信息，查看公告详情后公告阅读状态自动标记为已读，提供链接能够进入公告查询模块，查阅发布的所有公告信息。

#### 业务支撑公告数据库

##### 公告枚举数据表

用于记录公告发布、公告枚举（包括一级、二级类型）、枚举ID、枚举父ID、创建时间、创建人、是否有效字段。

##### 公告创建人数据表

用户记录校验公告创建人是否有权限创建公告的权限，包括用户ID、用户角色、用户姓名、创建时间、用户区域、用户部门等字段。

##### 公告审批人数据表

用于记录校验公告审批人是否有权限审批公告，包括用户ID、用户角色、用户姓名、创建时间、用于区域、用户部门、上级审批人、上级审批人ID、上级审批角色、上级审批人姓名等字段。

##### 公告组织部门数据表

用于记录公告发布时通知到区域、部门、人员查看，包括ID、通知类型、通知类型ID、通知时间、通知组织名称、通知范围、创建时间等字段。

##### 公告发布数据表

用于记录公告创建的数据字段，包括id、公告类型、公告标题、公告内容、通知部门、创建时间、发起人、公告对象、公告状态、公告发布时间、公告审核人、公告驳回人等字段。

##### 公告审批流程表

用于记录公告审批轨迹，包括公告id、公告审批人id、公告审批人姓名、公告审批时间、公告驳回人id、公告驳回人姓名、公告审核状态、公告审核时间、轨迹创建时间等字段。

##### 公告阅读数据表

用于记录公告已读未读的人员信息、包括id、公告id、人员id、人员姓名、阅读时间、已读状态等字段。

##### 重大告警数据表

用于记录抽取的重大告警记录，包括告警id、告警信息、告警设备、告警ip、影响范围、故障原因、olt名称、影响用户数、影响时间、影响预计结束时间等字段。

##### 设备资源数据表

用于跟重大告警关联，包括地市、区县、olt名称、olt-ip、pon口、用户数、上网账号、创建时间等字段。

#### 业务支撑公告功能说明

##### 公告相关枚举管理

###### 公告类型创建

管理人员打开公告枚举管理界面，创建公告的通知类型，包含父级类型、子级类型，新增到数据库。用于发布公告创建、查阅时刷选。

###### 公告管理部门创建

管理人员打开部门组织管理界面，创建需要发布公告、接收公告的组织部门。新增到数据库，用于公告创建、查阅时对公告的查询和公告通知权限控制。

###### 公告审核人创建

管理人员打开部门组织管理界面，选择每个部门能够创建公告的用户、省级公告创建用户新增到数据，用于对公告发布时的审核，未发布的公告不通知到用户。

###### 公告发起人创建

系统管理员对需要发起公告的用户记录用户id、用户姓名、用户所属区域、创建时间新增到数据库，用于公告发起是用户权限校验

##### WEB公告管理

###### 公告创建管理

用户登录综调中心系统并进入公告管理页面。通过查询该用户信息是否在公告发起人管理库里面，有权限的用户才能触发公告创建按钮，没有权限的用户则无法进行操作

###### 公告附件管理

有权限创建公告的用户创建公告时，把WEB公告上传的附件将被存储至文件服务器，从而方便在公告审核和查阅时进行在线阅读或下载。

###### 公告信息记录

WEB公告发起人根据写入的公告类型、发布区域、发起人信息、标题、内容以及附件等信息，通过通知存储接口进行数据存储。

##### WEB公告审核管理

###### 公告审核人管理

用户需要先登录综调中心系统，并进入公告管理页面。在这个页面上，系统会检查用户是否有权限审核公告，方法是查询该用户信息是否在公告发起人管理库中。只有被授权的用户才能看到公告审核按钮并触发它。

###### 待审核公告查询

在待审核公告查询页面中，系统会列出所有需要审核的公告。管理员可以使用过滤器或者搜索栏来快速定位具体的公告。每条公告都包含了相关信息，发布人、发布时间、公告内容等。管理员可以阅读公告的详细内容，并决定是否通过审核。如果审核未通过，管理员需要说明原因，并将公告退回给发布人进行修改。如果审核通过，管理员需要点击“通过审核”按钮，并将公告发布到系统中。

###### 待公告审核驳回

公告创建人在接收到被驳回的公告信息后，重新对公告内容进行修改，并发起审核流程

##### WEB公告查阅管理

###### 公告状态管理

系统用户登录系统，会根据用户的信息查询满足的公告数据，包含有已读、未读等公告数据

###### 公告阅读管理

WEB用户登录后，系统会判断每条公告的阅读状态，如果该用户已经阅读了该公告，则将其标识为已读；否则，将该公告标识为未读状态。对于已读和未读状态，系统会分别进行不同的标签标识，以便后续用户查询时能够清晰地查看公告的阅读状态

##### APP公告管理

###### APP公告新增权限

用户登录APP，打开公告管理，根据当前APP用户信息在公告发起人管理库里面查找，有权限的用户才能触发公告创建按钮，没有权限的用户则无法进行操作

###### APP公告附件管理

APP用户创建公告时，把公告对应的附件上传文件服务器存储，用于WEB端、App端公告审核、查阅

###### APP公告信息保存

App公告发起人根据写入的公告类型、发布区域、发起人信息、标题、内容、创建来源、以及附件等信息，通过通知数据进行管理

##### APP公告审核管理

###### APP公告审核人管理

APP用户登录，并进入公告管理页面。在这个页面上，系统会检查用户是否有权限审核公告，方法是查询该用户信息是否在公告发起人管理库中。只有被授权的APP用户才能看到公告审核按钮并触发它。

###### 待审核公告查询

APP用户在待审核公告查询页面中，根据APP用户标识、审核人信息查询需要待审核的公告,包含审核WEB端创建的公告数据

###### 待公告审核驳回

App用户对未通过的公告发起驳回，驳回的公告会通知到APP端、Web端，公告创建者重新修改公告内容

##### APP公告查阅管理

###### 公告状态管理

APP用户登录，根据ID、区域、公告状态信息查询已发布、已过期的的公告，对已展示的公告信息查阅，查阅的公告消息会根据当前用户使用的设备端标记，识别为APP端已查阅

###### 公告阅读管理

APP用户登录后，根据角色权限、公告管理权限、用户ID、公告状态、组织信息查询APP/WEB端已读过、未读过的公告信息

##### 重大故障公告管理

###### 重大故障告警计算规则管理

依照文档传输协议要求，对重大故障告警约定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、故障区域、故障时间、故障用户、故障设备、故障位置数据解析、计算。

###### 重大故障告警分析

数据分析人员根据地市、区县、故障区域、故障时间、故障用户、故障设备、故障位置按照汇总、劣化指标方式收集计算地市、区县的文件

###### 重大故障告警数据校验

数据处理人对计算出的重大故障告警基础数据校验、复核是否满足通知公告的数据标准，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### 重大故障告警数据新增

数据处理人对校验、复核通过的地市、区县的告警信息按照重大故障告警规则要求新增到数据库

###### 重大故障告警数据计算

数据分析人员对重大故障告警基础数据展开二次分析计算、依照通知公告界面展示要求，计算得到预警原因、预警范围、预警结束时间

###### 重大故障告警数据记录

数据分析人员对历史数据做失效处理，对最新统计计算的重大故障告警数据新增到数据库

###### 重大告警OLT、PON口数据采集

数据处理人员依照重大告警展示要求，处理对端提供的OLT设备数据、抽取重大告警需要字段数据，地市、区县、olt-ip、olt名称、olt下挂pon口、上网账号

###### 重大告警设备信息关联

数据处理人员对重大告警、olt、pon口数据进行关联，计算汇总得到公告类型、公告发起人、公告标题、公告内容、公告对象、公告区域等

###### 重大告警通知公告记录

数据处理人与对计算完成符合通知公告的数据新增到数据库

##### 工作台接入公告管理

###### 通知公告单点接口

综调中心系统用户登录系统，查看通知公告快捷信息，用户id、用户区域、公告类型请求通知公告系统，公告系统接收到用户信息

###### 通知公告用户校验

公告管理收取到查询公告的信息，校验公告管理库时候存在该用户，对存在该用户的反馈对应的公告信息

###### 通知公告展示

综调中心系统用户收到公告系统反馈的公告信息，在界面展示公告信息，包含有公告类型、公告时间、公告标题等

### 值班日历管理

集团功能描述：值班表主要呈现当前值班班次以及排班情况，支持呈现当前排班班次信息，如：值班班次名称、值班开始时间、结束时间、值班长、值班人员。支持快速填写值班日志。支持快速交班，包专家坐席沟通能力支撑括遗留待办任务一键交接以及交班日志填写。

#### 值班日历管理数据库

##### 值班模板信息数据表

用于记录值班模板信息，包括模板名称、创建时间、模板状态、班次总数、开始时间、结束时间等字段。

##### 排班表数据表

用于记录排班表信息，包括排班表名称、班次模板、排班类型、开始时间、结束时间等字段。

##### 排班日历数据表

用于记录排班日历信息，包括排班表、值班长、值班人员、值班开始时间、值班结束时间等字段。

##### 交接班管理数据表

用于记录交接班管理信息，包括当前值班班次、待接班班次、当前值班人员、带接班人员、交接班等字段。

##### 交接记录数据表

用于记录交接班记录信息，包括班表名称、接班人员、接班班次、交班人员、交班班次、交班时间等字段。

##### 待值班信息管理数据表

用于记录待值班信息管理信息，包括排班表名称、班次名称、班次开始时间、班次结束时间等字段。

##### 值班日志数据表

用于记录值班日志信息，包括标题、班表名称、班次名称、日志状态、耗时、创建人、日志时间等字段。

##### 请假申请数据表

用于记录请假申请信息，包括申请人、申请时间、申请类型、审核时间、审核人、审核结果、申请理由等字段。

#### 值班日历管理功能说明

##### 值班模板创建管理

###### 省级部门组织树创建

新增省级部门组织树，用于绑定和查询部门及网格信息。

###### 市级部门组织树创建

新增市级部门组织树，用于绑定和查询省级组织树和市级组织树信息。

###### 区县部门组织树创建

新增区县部门组织树，用于绑定和查询市级组织树和区县组织树信息，区县在向下绑定区县网格信息。

###### 值班班次数信息录入

录入值班班次信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 值班班次时间查询

输入值班班次时间，查询值班班次开始时间、结束时间信息，选择成功记录展示时间内容。

###### 新增值班模板班次信息

选择新增值班班次信息，新增提交成功，记录并保存值班模板班次信息。

###### 删除值班模板班次信息

选择删除值班班次信息，删除提交成功，记录并更新删除排班信息。

###### 新增值班模板

选择新增值班模板，输入值班模板信息，值班模板新增完成校验必填提示信息展示，新增提交成功，记录并保存值班模板班次信息。

###### 修改值班模板

选择修改值班模板，输入值班模板信息，修改提交成功，记录并保存值班模板班次信息。

###### 修改值班模板

选择修改值班模板，输入修改的值班模板信息，修改提交成功，记录并保存值班模板班次信息。

###### 删除值班模板

选择删除值班模板，值班模板信息删除拦截校验提示信息展示，删除提交成功，记录并更新删除值班模板班次信息。

###### 值班模板信息查询

选择查询值班模板信息，包括值班模板列表信息查询、值班模板班次列表信息查询等内容。

##### 排班表管理

###### 排班类型信息录入

选择录入排班类型信息，录入成功记录展示排班类型信息，同步存储排班类型信息。

###### 排班班次模板信息查询

输入时间、排班类型、排班班次等查询信息，查询完成展示不同排班类型的排班班次模板信息。

###### 新建排班表

新建排班表，选择关联的排班班次模板信息，新建提交成功，记录展示排班表信息，同步存储排班表信息。

###### 排班表关联校验

新建排班表后，系统会对新增排班表的名称、排班班次、排班时间、排班人员等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的班次，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续新建的处理。

###### 修改排班表

修改排班表，修改提交成功，记录展示修改后的排班表信息，同步更新存储排班表信息。

###### 删除排班表

选择删除排班表信息，展示排班表信息删除拦截校验提示信息，删除提交成功，记录并更新删除排班表信息。

###### 批量新增排班表班次信息

选择批量新增排班表班次信息，新增提交成功，记录展示排班表信息，同步保存批量排班表信息。

###### 排班时间信息查询

输入排班表班次年、月、日、开始时间、结束时间信息，查询完成展示不同排班时间信息。

###### 新增值班长

输入值班长姓名或值班长账号信息，支持模糊查询或通过选择人员组织树精确查询人员信息，选择人员后确认新增，新增提交成功，记录并保存值班长信息。

###### 新增值班人员

输入值班人员姓名或值班人员账号信息，支持模糊查询或通过选择人员组织树精确查询人员信息，选择人员后确认新增，新增提交成功，记录并保存值班人员信息。

###### 值班人员信息比对校验

新增值班长、值班人员后，系统会对新增值班人员是否在同一个值班时间参与多次排班进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的排班信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续新增处理。

###### 修改值班长

修改值班长信息，选择输入值班长姓名或值班长账号信息，支持模糊查询或通过选择人员组织树精确查询人员信息，选择人员后确认，修改提交成功，记录并保存值班长信息。

###### 修改值班人员

修改值班人员信息，选择输入值班人员姓名或值班人员账号信息，支持模糊查询或通过选择人员组织树精确查询人员信息，选择人员后确认，修改提交成功，记录并保存值班人员信息。

###### 删除排班信息

选择删除排班信息，排班表信息删除拦截校验提示信息展示，删除提交成功，记录并更新删除排班信息。

###### 排班表信息查询

选择查询排班表信息，包括排班表信息查询、值排班班次信息查询等内容。

###### 班次时间查询

输入开始时间、结束时间信息，查询完成展示不同班次内容信息。

###### 排班表管理信息保存

排班表信息录入完成，排班表、排班人员、排班管理信息数据文件信息入库。

##### 排班日历

###### 排班日历月度值班信息查询

输入排班表名称、月度等信息查询，点击月排班表，查询完成呈现月排班日历信息展示、月排班日历人员值班时间信息展示。

###### 排班日历日度值班信息查询

输入排班表名称、日度等信息查询，点击日排班表，查询完成呈现日排班日历信息展示、日排班日历人员值班时间信息展示。

##### 交接班管理

###### 当前值班班次信息查询

选择查询当前值班班次信息，展示当前值班班次信息，包括排班表名称、排班名称、班次开始时间、班次结束时间等信息。

###### 当前值班人员信息查询

选择查询当前值班人员信息，展示当前值班人员信息，包括值班人、值班状态、人员职位、接班时间、交班时间等信息。

###### 待接班班次信息查询

选择查询当前值班人员信息，展示当前值班人员信息，包括排班表名称、班次名称、班次开始时间、班次结束时间等信息。

###### 待接班人员信息查询

选择查询待接班班次信息，展示待接班班次信息，包括值班人、值班状态、人员职位、接班时间、交班时间等信息。

###### 上个班次交接信息查询

选择查询上个班次交接信息，展示上个班次交接信息，包括当前班次名称、当前值班人员、接班班次、接班人员、机房温度、机房湿度、班次实际开始时间、班次实际结束时间等信息。

###### 选择交班

选择交班，添加接班人员信息，添加交班内容信息，添加上班次遗留问题信息，添加本班次遗留问题，交班完成，交班提交成功，记录展示最新交班信息，同步存储交班信息。

###### 交班数据校验

交班完成后，系统会对提交的交班信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的交班记录信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续交班处理。

###### 交班记录附件上传

支撑对交接班管理交接记录附件上传，在交班环节上传对应的附件，并将交班记录附件数据文件入库。

###### 交班数据信息保存

交班完成后，交班数据、交班记录附件信息文件信息入库。

###### 选择接班

选择接班，接班完成，接班班次时间校验提示信息展示，接班提交成功，记录展示最新接班信息，同步存储接班信息。

###### 接班数据校验

接班完成后，系统会对提交的接班信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的接班记录信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续接班处理。

###### 接班数据信息保存

接班完成后，接班数据、接班记录附件信息文件信息入库。

###### 交接班信息模板下载

提供交接班信息模板文件的文件预览，下载功能，随时查看最新的文件内容。

###### 交接班信息模板导入

提供交接班信息模板文件的导入功能，完成对交接班信息的批量录入功能。

###### 交接班信息模板导入数据校验

交接班信息模板导入完成后，系统会对导入的交接班信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的班表名称、交班人员、交班班次、数据文件类型等记录信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续导入处理。

##### 交接班记录

###### 值班表信息录入

录入值班表信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 交接班记录时间查询

输入交接班记录开始时间、结束时间信息，查询完成展示不同交接班记录时间信息。

###### 交接班信息查询

选择添加部门信息后查询交接班信息，包括交接班列表信息查询、交接班记录详情信息查询及结果展示。

###### 交接班列表明细数据普通导出

选择交接班列表明细数据导出，生成生成交接班列表明细数据明细工单导出文件。

###### 交接班列表明细数据金库认证导出

选择金库审批导出交接班列表明细数据，启动金库导出服务发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取交接班列表明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成交接班列表明细数据明细工单导出文件。

###### 金库认证导出脱敏算法规则管理

根据金库认证导出脱敏算法说明文档，分析统计口径，将脱敏算法口径转化为口径数据，在系统中录入脱敏规则，并提供脱敏算法规则的增加、删除、修改功能，金库认证导出脱敏算法规则信息文件入库。

##### 待值班信息管理

###### 待值班待办信息查询

选择待值班信息管理，自动获取登录人员所属部门信息，自动获取登录人员所属职位信息，个人待值班待办信息展示。

###### 选择值班确认

选择值班，确认值班信息确认提示，提交成功，记录展示值班信息，值班班次信息保存、值班人员信息保存、值班待办状态信息更新。

###### 待值班管理新增值班日志

选择新增值班日志，值班状态允许添加值班日志，添加值班日志标题，查询任务时间组件，添加值班耗时信息， 添加值班日志信息，添加值班人员联系电话，添加值班信息记录，提交成功，记录展示值班日志信息，同步记录存储值班日志信息。

###### 值班完成状态信息录入

选择录入值班完成状态信息，录入成功记录展示值班完成状态信息，同步存储值班完成状态信息。

###### 值班完成状态信息数据校验

录入值班完成状态信息后，系统会对录入的值班完成状态信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续交班处理。

###### 一键跳转至交接班管理展示

选择交接班，在值班状态允许交班跳转至交接班管理，跳转成功，呈现交接班管理页面内容展示。

##### 值班日志

###### 新增值班日志

选择新增值班日志，添加值班日志标题信息，添加值班日志内容信息，启用日志时间组件， 提交成功，记录展示值班日志信息，同步记录存储值班日志信息。

###### 值班日志数据校验

新建值班日志后，系统会对新增的班表名称、班次名称等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续新建的处理。

###### 值班日志数据保存

值班日志信息录入完成，班表名称、班次名称、日志时间等信息数据文件信息入库。

###### 日志状态信息录入

选择录入志状态信息，录入成功记录展示志状态信息，同步存储志状态信息。

###### 值班日志修改

选择修改值班日志，提交成功，记录展示修改后值班日志信息，同步更新记录存储值班日志信息。

###### 值班日志删除

选删除值班日志，值班日志信息删除拦截校验提示信息展示，提交成功，记录并更新删除值班日志信息。

###### 值班日志查询

输入值班开始时间、值班结束时间，选择值班日志查询，查询结果展示值班日志列表信息、值班日志详情信息。

###### 值班日志详情信息查询

输入值班开始时间、值班结束时间，选择值班日志详情查询，查询结果展示值班日志列表信息、值班日志详情信息。

##### 请假申请

###### 新增请假申请

选择请假申请记录，获取申请人员信息，获取申请时间，添加请假班次信息，添加请假申请理由，新增提交成功，记录并保存请假申请信息。

###### 请假申请校验

新增请假申请后，系统会对新增请假人员是否在同一个时间段发起多次请假申请进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的请假信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续新增申请处理。

###### 请假申请信息保存

请假申请新增完成，请假申请信息数据文件信息入库。

###### 申请类型信息录入

选择录入申请类型信息，录入成功记录展示申请类型信息，同步存储申请类型信息。

###### 审批人信息查询

输入审批人名称、审批人信息，查询完成展示待添加的审批人员信息内容。

###### 添加审批人信息

选择添加审批人信息，输入审批人姓名或审批人账号信息，支持模糊查询或通过选择人员组织树精确查询人员信息，选择人员后确认新增，新增提交成功，记录并保存审批人信息。

###### 流程平台派发请假申请待办

请假申请成功，启动流程平台派发至请假申请待办，接收流程平台请假申请待办派发处理结果。

###### 请假申请记录查询

输入申请人、时间等查询条件，选择请假申请记录查询，包括申请人、申请时间、申请类型、审核时间、审核人等信息查询。

###### 请假申请申请记录查询

选择请假申请申请记录查询，包括请假申请申请记录查询、请假申请申请记录列表信息查询、请假申请申请记录详情信息查询。

###### 请假申请待处理

选择请假申请待处理，请假申请换班人同意换班，同时允许请假申请换班人审核关闭。

###### 流程平台派发审批人审批

同意换班，启动流程平台派发审批人审批，接收流程平台派发审批处理结果。

###### 请假申请驳回换班

选择请假申请待处理，请假申请换班人驳回换班。

###### 流程平台派发流程归档并通知申请人

驳回换班，启动流程平台派发流程归档并通知申请人，接收接收流程平台请假申请处理结果。

###### 请假申请待处理记录查询

选择请假申请待处理记录查询，包括请假申请待处理记录查询、请假申请待处理列表信息查询、请假申请待处理详情信息查询。

###### 请假申请待审核

选择请假申请待审核，请假申请审批人审批同意，同时允许请假申请审批人审核关闭。

###### 请假申请审批人审批驳回

选择请假申请待审核，请假申请审批人审批驳回。

###### 流程平台派发流程归档

审批同意，启动流程平台派发流程归档，接收流程平台请假申请审批处理结果。

###### 请假申请待审核记录查询

选择请假申请待审核记录查询，包括请假申请待审核记录查询、请假申请待审核列表信息查询、请假申请待审核详情信息查询。

###### 请假申请已处理查询

选择请假申请已处理查询，包括请假申请已处理记录查询、请假申请已处理列表信息查询、请假申请已处理详情信息查询。

###### 请假申请信息模板下载

提供请假申请信息模板文件的文件预览，下载功能，随时查看最新的文件内容。

###### 请假申请信息模板导入

提供请假申请信息模板文件的导入功能，完成对请假申请信息的批量录入功能。

###### 请假申请信息模板导入数据校验

请假申请信息模板导入完成后，系统会对导入的请假申请信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的班表名称、交班人员、交班班次、数据文件类型等记录信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续导入处理。

### 调度工作首页视图展现

#### 调度工作首页视图管理数据库

##### 菜单管理数据表

用于记录菜单需要管理生产专区的类型菜单，包括生产类型、创建时间、父级菜单类型、菜单名称等字段。

##### 生产专区管理数据表

用于记录生产专区分类的菜单名称、url等，包括、菜单名称、url、创建时间、打开方式等字段。

##### 生产专区职责权限数据表

用于记录生产专区菜单打开的权限分类，包括角色、岗位、创建时间、菜单名称、菜单权限等字段。

##### 生产专区单点菜单数据表

用于记录单点的菜单，包括id、url、是否需要从账号、创建时间等字段。

##### 生产专区单点账号管理表

用于记录生产专区从账号表里，包括url厂家、id、主账号、从账号、用户姓名、创建时间等字段。

##### 定时任务数据表

用于记录定时任务的管理，包括执行器主键ID、任务执行CRON、任务描述、创建时间、执行器路由策略、下次调度时间等。

##### 定时任务参数数据表

用于记录定时任务运行需要的参数，包括IP/URL、用户名、密码、端口、本机文件路径、远程文件路径、查询sql等字段。

##### 定时任务操作记录数据表

用于记录定时任务的运行日志，包括执行器主键ID、执行器地址，本次执行的地址、执行器任务handler、调度-时间、调度-结果、执行-时间等字段。

##### 设备总量数据表

用于记录采集到的设备数据信息，包括地市、区县、昨日设备量、昨日活跃量等字段。

##### 设备总量统计表

用于记录采集抽取的设备量汇总数据，包括、地市、区县、天、周、月、日期、汇总时间、数据量等字段。

##### 组网设备统计表

用于记录抽取到的组网设备数据统计数据，包括地市、区县、天、周、月、日期、汇总时间、数据量等字段。

##### CPU设备厂家表

用于记录每天抽取到CPU设备厂家，包括、地市、区县、统计时间、厂家名称、厂家id、创建时间等字段。

##### CPU数据明细表

用于记录采集杭研的Cpu数据明细表，包括地市、区县、Cpu使用超限明细、杭研采集时间、综调入库时间等字段。

##### CPU数据统计表

用于记录明细数据汇总统计记过、包括地市、区县、Cpu使用率、设备厂家个数、统计时间等字段。

##### RAM设备厂家表

用于记录每天抽取到RAM设备厂家，包括、地市、区县、统计时间、厂家名称、厂家id、创建时间等字段。

##### RAM数据明细表

用于记录采集杭研的RAM数据明细表，包括地市、区县、RAM使用超限个数、杭研采集时间、综调入库时间等字段。

##### RAM数据统计表

用于记录明细数据汇总统计记过、包括地市、区县、RAM使用率、设备厂家个数、统计时间等字段。

##### 探针覆盖率设备厂家表

用于记录每天抽取到探针覆盖率设备厂家，包括、地市、区县、统计时间、厂家名称、厂家id、创建时间等字段。

##### 探针覆盖率数据明细表

用于记录采集杭研的RAM数据明细表，包括地市、区县、探针覆盖率明细数据、杭研采集时间、综调入库时间等字段。

##### 探针覆盖率数据统计表

用于记录明细数据汇总统计记过、包括地市、区县、探针覆盖率、设备厂家个数、统计时间等字段.

##### 探针活跃度设备厂家表

用于记录每天抽取到探针活跃度设备厂家，包括、地市、区县、统计时间、厂家名称、厂家id、创建时间等字段。

##### 探针活跃度数据明细表

用于记录采集杭研的RAM数据明细表，包括地市、区县、探针活跃度明细数据、杭研采集时间、综调入库时间等字段。

##### 探针活跃度数据统计表

用于记录明细数据汇总统计记过、包括地市、区县、探针活跃度、设备厂家个数、统计时间等字段。

#### 调度工作首页视图管理功能说明

##### 生产专区

###### 生产专区菜单查询

综调系统管理员打开生产专区菜单管理，查询用于工作台首页视图需要展示的菜单数据，包含模块名称、菜单名称、创建时间

###### 生产专区菜单创建

系统管理员根据菜单分配权限、岗位职责管理办法，触发创建按钮，根据模块名称、输入菜单名称、菜单url地址、菜单编码、菜单排序数据

###### 生产专区菜单修改

系统管理员对需要调整的模块名称、菜单名称修改，修改菜单名称、url地址、菜单编码、排序码、模块名称

###### 生产专区菜单删除

系统管理员对生产专区菜单不需要展示或已失效的菜单名称、模块进行删除，通知到用户端进行页面的刷新操作重新展示或者重新登录展示

###### 生产专区菜单导出

系统管理员、省级管理员需要对已展示的模块、菜单名称、其他的菜单信息根据职责、角色生成excel文件方法给用户

##### 装维集中支撑管理

###### 装维集中支撑菜单展示

系统用户根据登录用户的角色、岗位信息自动查询装维集中支撑菜单配置表，读取岗位、角色对应的菜单信息。

###### 装维集中支撑菜单展开

系统登录用户触发装维集中支撑的子菜单，子菜单根据菜单的配置关系、菜单的所属系统、子菜单的打开iframe、react方式获取对应的关系，触发系统的菜单树自动展开和菜单的展示页面

###### 装维集中支撑菜单单点

装维集中支撑子菜单打开外系统厂家菜单，根据菜单对应的url发送用户账号、菜单归属厂家

###### 装维集中支撑菜单账号查询

装维集中支撑菜单根据用户的账号、系统名称查询对应厂家的用户账号、用户区域给外部系统

##### 接入网集中支撑管理

###### 接入网集中支撑菜单展示

系统用户根据登录用户的角色、岗位信息自动查询接入网集中支撑菜单配置表，读取岗位、角色对应的菜单信息。

###### 接入网集中支撑菜单展开

系统登录用户触发接入网集中支撑的子菜单，子菜单根据菜单的配置关系、菜单的所属系统、子菜单的打开iframe、react方式获取对应的关系，触发系统的菜单树自动展开和菜单的展示页面

###### 接入网集中支撑菜单单点

接入网集中支撑子菜单打开外系统厂家菜单，根据菜单对应的url发送用户账号、菜单归属厂家

###### 接入网集中支撑菜单账号查询

接入网集中支撑菜单根据用户的账号、系统名称查询对应厂家的用户账号、用户区域给外部系统

##### 满意度统一修复管理

###### 满意度统一修复菜单展示

系统用户根据登录用户的角色、岗位信息自动查询满意度统一修复菜单配置表，读取岗位、角色对应的菜单信息。

###### 满意度统一修复菜单展开

系统登录用户触发满意度统一修复的子菜单，子菜单根据菜单的配置关系、菜单的所属系统、子菜单的打开iframe、react方式获取对应的关系，触发系统的菜单树自动展开和菜单的展示页面

###### 满意度统一修复菜单单点

满意度统一修复子菜单打开外系统厂家菜单，根据菜单对应的url发送用户账号、菜单归属厂家

###### 满意度统一修复菜单账号查询

满意度统一修复菜单根据用户的账号、系统名称查询对应厂家的用户账号、用户区域给外部系统

##### 专家坐席集中支撑管理

###### 专家坐席集中支撑菜单展示

系统用户根据登录用户的角色、岗位信息自动查询专家坐席集中支撑菜单配置表，读取岗位、角色对应的菜单信息。

###### 专家坐席集中支撑菜单展开

系统登录用户触发专家坐席集中支撑的子菜单，子菜单根据菜单的配置关系、菜单的所属系统、子菜单的打开iframe、react方式获取对应的关系，触发系统的菜单树自动展开和菜单的展示页面

###### 专家坐席集中支撑菜单单点

专家坐席集中支撑子菜单打开外系统厂家菜单，根据菜单对应的url发送用户账号、菜单归属厂家

###### 专家坐席集中支撑菜单账号查询

专家坐席集中支撑菜单根据用户的账号、系统名称查询对应厂家的用户账号、用户区域给外部系统

##### 质量集中管控管理

###### 质量集中管控菜单展示

系统用户根据登录用户的角色、岗位信息自动查询质量集中管控菜单配置表，读取岗位、角色对应的菜单信息。

###### 质量集中管控菜单展开

系统登录用户触发质量集中管控的子菜单，子菜单根据菜单的配置关系、菜单的所属系统、子菜单的打开iframe、react方式获取对应的关系，触发系统的菜单树自动展开和菜单的展示页面

###### 质量集中管控菜单单点

质量集中管控子菜单打开外系统厂家菜单，根据菜单对应的url发送用户账号、菜单归属厂家

###### 质量集中管控菜单账号查询

质量集中管控菜单根据用户的账号、系统名称查询对应厂家的用户账号、用户区域给外部系统

##### 质量集中分析管理

###### 质量集中分析菜单展示

系统用户根据登录用户的角色、岗位信息自动查询质量集中分析菜单配置表，读取岗位、角色对应的菜单信息。

###### 质量集中分析菜单展开

系统登录用户触发质量集中分析的子菜单，子菜单根据菜单的配置关系、菜单的所属系统、子菜单的打开iframe、react方式获取对应的关系，触发系统的菜单树自动展开和菜单的展示页面

###### 质量集中分析菜单单点

质量集中分析子菜单打开外系统厂家菜单，根据菜单对应的url发送用户账号、菜单归属厂家

###### 质量集中分析菜单账号查询

质量集中分析菜单根据用户的账号、系统名称查询对应厂家的用户账号、用户区域给外部系统

##### 资源集中管控管理

###### 资源集中管控菜单展示

系统用户根据登录用户的角色、岗位信息自动查询资源集中管控菜单配置表，读取岗位、角色对应的菜单信息。

###### 资源集中管控菜单展开

系统登录用户触发资源集中管控的子菜单，子菜单根据菜单的配置关系、菜单的所属系统、子菜单的打开iframe、react方式获取对应的关系，触发系统的菜单树自动展开和菜单的展示页面

###### 资源集中管控菜单单点

资源集中管控子菜单打开外系统厂家菜单，根据菜单对应的url发送用户账号、菜单归属厂家

###### 资源集中管控菜单账号查询

资源集中管控菜单根据用户的账号、系统名称查询对应厂家的用户账号、用户区域给外部系统

##### 综合管理

###### 综合管理菜单展示

系统用户根据登录用户的角色、岗位信息自动查询综合管理菜单配置表，读取岗位、角色对应的菜单信息。

###### 综合管理菜单展开

系统登录用户触发综合管理的子菜单，子菜单根据菜单的配置关系、菜单的所属系统、子菜单的打开iframe、react方式获取对应的关系，触发系统的菜单树自动展开和菜单的展示页面

###### 综合管理菜单单点

综合管理子菜单打开外系统厂家菜单，根据菜单对应的url发送用户账号、菜单归属厂家

###### 综合管理菜单账号查询

综合管理菜单根据用户的账号、系统名称查询对应厂家的用户账号、用户区域给外部系统

##### 数据总览管理

###### 设备资源计算规则管理

数据处理人依照文档传输协议要求，对设备资源定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、设备工单、工单时间、工单类型等数据解析、计算。

###### 设备资源分析

数据分析人员根据地市、区县、设备工单、工单时间按照汇总、劣化指标方式收集计算地市、区县的工单数量、工单有效性、工单类型质量。

###### 设备资源数据校验

数据处理人对计算出的设备资源的工单有效性、工单类型质量基础数据校验、复核是否满足趋势劣化图的指标求，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### 设备资源数据新增

数据分析人员对设备资源基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的总工单量、总工单时长、总设备月同比。

###### 设备资源数据保存

数据分析人员对历史数据备份，对最新统计计算的设备资源数据新增到数据库。

###### 设备资源日活跃度分析

数据分析人员根据地市、区县、设备工单、工单时间按照汇总、劣化指标方式收集计算地市、区县的工单数量、工单有效性、工单类型质量

###### 设备资源日活跃度新增

数据分析人员对设备资源基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的总工单量、总工单时长、总设备月同比。

###### 设备资源周活跃度分析

数据分析人员依据计算出来总工单量、总工单时长根据周劣化指标、汇总方式指标分析得到设备资源周活跃度、月活跃度设备资源占比时长。

###### 设备资源周活跃度新增

数据分析人员对分析计算得到的周活跃度数据依照界面展示要求新增到数据库。

###### 设备资源月活跃度分析

数据分析人员依据计算出来周活跃度、周工单时长根据月劣化指标、汇总方式指标分析得到设备资源月活跃度、月活跃度设备资源占比时长。

###### 设备资源月活跃度新增

数据分析人员对分析计算得到的月活跃度数据依照界面展示地市、区县、月活跃度数据、月活跃度统计时长要求新增到数据库。

###### 设备资源组网设备昨日设备总量分析

数据分析人员依据计算出来总工单量、统计时长、工单类型根据组网设备日劣化指标、汇总方式指标分析得到组网设备的昨日工单总量、工单类型。

###### 设备资源组网设备昨日设备总量新增

数据分析人员对分析计算得到的昨日工单总量、工单类型数据依照界面展示地市、区县、昨日组网设备数量、昨日组网设备类型要求新增到数据库。

###### 设备资源组网设备本周设备总量分析

数据分析人员依据计算出来的总工单量、统计时长、工单类型根据组网设备周劣化指标、汇总方式指标分析得到组网设备的本周工单总量、工单类型。

###### 设备资源组网设备本周设备总量新增

数据分析人员对分析计算得到的本周工单总量、工单类型数据依照界面展示地市、区县、本周组网设备数量、本周组网设备类型要求新增到数据库。

###### 设备资源组网设备本月设备总量分析

数据分析人员依据计算出来的总工单量、统计时长、工单类型根据组网设备月劣化指标、汇总方式指标分析得到组网设备的本月工单总量、工单类型。

###### 设备资源组网设备本月设备总量新增

数据分析人员对分析计算得到的本月工单总量、工单类型数据依照界面展示地市、区县、本月组网设备数量、本月组网设备类型要求新增到数据库。

###### 设备资源组网设备昨日活跃总量分析

数据分析人员依据计算出来的组网工单量、组网统计时长、组网工单类型根据组网设备日活跃度劣化指标、汇总方式指标分析得到组网设备昨日活跃度总量。

###### 设备资源组网设备昨日活跃总量新增

数据分析人员对分析计算得到的昨日活跃度总量、组网工单类型数据依照界面展示地市、区县、本月组网昨日活跃度总量、组网设备类型要求新增到数据库。

###### 设备资源组网设备本周活跃总量分析

数据分析人员依据计算出来的组网工单量、组网统计时长、组网工单类型根据组网设备日活跃度劣化指标、汇总方式指标分析得到组网设备本周活跃度总量。

###### 设备资源组网设备本周活跃总量新增

数据分析人员依据计算出来的昨日组网工单量、昨日组网统计时长、组网工单类型根据组网设备本周活跃度劣化指标、汇总方式指标分析得到组网设备本周活跃度总量。

###### 设备资源组网设备本月活跃总量分析

数据分析人员依据计算出来的本周组网工单量、本周组网统计时长、组网工单类型根据组网设备当月活跃度劣化指标、汇总方式指标分析得到组网设备当月活跃度总量。

###### 设备资源组网设备本月活跃总量新增

数据分析人员对分析计算得到的本月活跃度总量、组网工单类型数据依照界面展示地市、区县、本月组网本月活跃度总量、组网设备类型要求新增到数据库。

###### 设备资源组网设备昨日使用时长分析

数据分析人员依据设备工单量、设备发生时间分析计算得到昨日的工单时长、工单时长分布。

###### 设备资源组网设备昨日使用时长新增

数据分析人员对分析计算得到的昨日工单量、组网工单类型数据依照界面展示地市、区县、昨日设备使用时长要求新增到数据库。

###### 设备资源组网设备昨日平均时长分析

数据分析人员依据设备工单量、设备发生时间分析计算得到昨日的平均工单时长、工单时长分布。

###### 设备资源组网设备昨日平均时长新增

数据分析人员根据计算得到平均工单时长、工单时长分布依照前端界面展示新增到数据库。

###### 设备资源组网设备本周使用时长分析

数据分析人员依据设备工单量、设备发生时间分析计算得到本周的平均工单时长、本周工单时长分布。

###### 设备资源组网设备本周使用时长新增

数据分析人员根据计算得到本周工单使用时长、本周使用工单时长分布依照前端界面展示新增到数据库。

###### 设备资源组网设备本周平均时长分析

数据分析人员依据设备工单量、设备发生时间分析计算得到本周的平均工单时长、本周工单平均时长分布。

###### 设备资源组网设备本周平均时长新增

数据分析人员根据计算得到本周工单平均使用时长、本周平均使用工单时长分布依照前端界面展示新增到数据库。

###### 设备资源组网设备本月使用时长分析

数据分析人员依据设备工单量、设备发生时间分析计算得到本月的平均工单时长、本月工单平均时长分布。

###### 设备资源组网设备本月使用时长新增

数据分析人员根据计算得到本月工单使用时长、本周使用工单时长分布依照前端界面展示新增到数据库。

###### 设备资源组网设备本月平均时长分析

数据分析人员根据计算得到本月工单平均使用时长、本月平均使用工单时长分布依照前端界面展示新增到数据库。

###### 设备资源组网设备本月平均时长新增

数据分析人员依据设备工单量、设备发生时间分析计算得到本月的平均工单时长、本月工单平均时长分布。

###### 设备资源设备数量近7日新增量趋势分析

数据分析人员依据计算出来的本周的组网设备时长计算得到近7日工单增长趋势数据

###### 设备资源设备数量近7日新增量趋势新增

数据分析人员依据计算得到近7日工单增量量数据依据前台图形增长趋势图新增到数据库

###### 设备资源设备数量近30日新增量趋势分析

数据分析人员依据计算出来的本月的组网设备时长计算得到近30日工单增长趋势数据

###### 设备资源设备数量近30日新增量趋势新增

数据分析人员依据计算得到近30日工单增量量数据依据前台图形增长趋势图新增到数据库

###### 设备资源设备数量近7日活跃量趋势分析

数据分析人员依据计算出来的本周的组网设备活跃度劣化指标计算得到近7日的活跃量的数据

###### 设备资源设备数量近7日活跃量趋势新增

数据分析人员依据计算得到近近7日的活跃量数据依据前台图形增长趋势图新增到数据库

###### 设备资源设备数量近30日活跃量趋势分析

数据分析人员依据计算出来的本月的组网设备活跃度劣化指标计算得到近30日的活跃量的数据

###### 设备资源设备数量近30日活跃量趋势新增

数据分析人员依据计算得到近30日的活跃量数据依据前台图形增长趋势图新增到数据库

###### 设备资源设备近7日使用时长趋势分析

数据分析人员依据计算出来的本周的组网设备使用时长劣化指标计算得到近7日使用时长趋势的数据

###### 设备资源设备近7日使用时长趋势新增

数据分析人员依据计算得到近7日使用时长趋势数据依据前台图形增长趋势图新增到数据库

###### 设备资源设备近30日使用时长趋势分析

数据分析人员依据计算出来的本月的组网设备使用时长劣化指标计算得到近30日使用时长趋势的数据

###### 设备资源设备近30日使用时长趋势新增

数据分析人员依据计算得到近30日使用时长趋势数据依据前台图形增长趋势图新增到数据库

###### 全省设备总览查询

系统用户登录系统后，根据角色、岗位选择省、地市、区县、时间查询全省的设备总量、7日增长量、近7日的工单量、本周的增长量、本周的工单量数据在界面展示

###### 全省组网设备总览查询

系统用户登录系统后，根据角色、岗位选择省、地市、区县、时间、设备类型查询全省的设备总量、7日组网树、近7日的工单组网量、本周的组网设备增长量、本周组网的工单量数据在界面展示

###### 全省活跃总览查询

系统用户登录系统后，根据角色、岗位选择省、地市、区县、时间查询全省的工单、近7日、本周、本月的工单增长量化趋势

###### 全省设备使用时长趋势查询

系统用户登录系统后，自动根据角色、岗位选择地市、区县、设备厂家展示设备的使用时长趋势图。

##### CPU使用率管理

###### CPU使用率计算规则管理

依照文档传输协议要求，对CPU使用率约定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、cpu使用率，使用时间数据解析、计算。

###### CPU使用率分析

数据分析人员根据地市、区县、cpu使用率、使用时间按照汇总、劣化指标方式收集计算地市、区县的cpu平均使用率、平均占用时长。

###### CPU使用率校验

数据分析人员对计算得到cpu平均使用率、平均占用时长数据校验、复核是否满足趋势劣化图的指标求，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### CPU使用率新增

数据处理人对校验、复核通过的地市、区县的cpu平均使用率、平均占用时长按CPU使用率规则要求新增到数据库。

###### cpu日平均使用率新增

数据分析人员对CPU使用率基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的cpu昨日平均使用率新增到数据库。

###### cpu本周平均使用率新增

数据分析人员对昨日CPU使用率基础数据展开三次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的cpu本周平均使用率新增到数据库。

###### cpu本月平均使用率新增

数据分析人员对昨日CPU使用率基础数据展开四次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的cpu本月平均使用率新增到数据库。

###### cpu昨日平均使用率新增

数据分析人员对昨日CPU使用率基础数据展开四次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的cpu昨日平均使用率新增到数据库。

###### 全省CPU使用率查询

综调人员登录综调中心，进入CPU使用率管理模块，选择全省cpu适用法律界面，输入日期、查询后展示该指标全省的趋势图

###### 区县CPU使用率查询

综调人员登录综调中心，进入CPU使用率管理模块，选择区县cpu适用法律界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### RAM质量管理

###### RAM使用率计算规则管理

依照文档传输协议要求，对RAM使用率约定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、RAM使用率，使用时间数据解析、计算。

###### RAM使用率分析

数据分析人员根据地市、区县、RAM使用率、使用时间按照汇总、劣化指标方式收集计算地市、区县的RAM平均使用率、平均占用时长。

###### RAM使用率校验

数据分析人员对计算得到RAM平均使用率、平均占用时长数据校验、复核是否满足趋势劣化图的指标求，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### RAM使用率新增

数据处理人对校验、复核通过的地市、区县的RAM平均使用率、平均占用时长按RAM使用率规则要求新增到数据库。

###### RAM日平均使用率新增

数据分析人员对RAM使用率基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的RAM昨日平均使用率新增到数据库。

###### RAM本周平均使用率新增

数据分析人员对昨日RAM使用率基础数据展开三次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的RAM本周平均使用率新增到数据库。

###### RAM本月平均使用率新增

数据分析人员对昨日RAM使用率基础数据展开四次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的RAM本月平均使用率新增到数据库。

###### RAM昨日平均使用率新增

数据分析人员对昨日RAM使用率基础数据展开四次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的RAM昨日平均使用率新增到数据库。

###### 全省RAM使用率查询

综调人员登录综调中心，进入RAM使用率管理模块，选择全省RAM适用法律界面，输入日期、查询后展示该指标全省的趋势图

###### 区县RAM使用率查询

综调人员登录综调中心，进入RAM使用率管理模块，选择区县RAM适用法律界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 探针覆盖率管理

###### 探针覆盖率计算规则管理

依照文档传输协议要求，对探针覆盖率约定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、探针覆盖率，使用时间数据解析、计算。

###### 探针覆盖率分析

数据分析人员根据地市、区县、探针覆盖率、使用时间按照汇总、劣化指标方式收集计算地市、区县的探针覆盖平均使用率、平均占用时长。

###### 探针覆盖率校验

数据分析人员对计算得到探针覆盖平均使用率、平均占用时长数据校验、复核是否满足趋势劣化图的指标求，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### 探针覆盖率新增

数据处理人对校验、复核通过的地市、区县的探针覆盖平均使用率、平均占用时长按探针覆盖率规则要求新增到数据库。

###### 探针覆盖日平均使用率新增

数据分析人员对探针覆盖率基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的探针覆盖昨日平均使用率新增到数据库。

###### 探针覆盖本周平均使用率新增

数据分析人员对昨日探针覆盖率基础数据展开三次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的探针覆盖本周平均使用率新增到数据库。

###### 探针覆盖本月平均使用率新增

数据分析人员对昨日探针覆盖率基础数据展开四次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的探针覆盖本月平均使用率新增到数据库。

###### 探针覆盖昨日平均使用率新增

数据分析人员对昨日探针覆盖率基础数据展开四次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的探针覆盖昨日平均使用率新增到数据库。

###### 全省探针覆盖率查询

综调人员登录综调中心，进入探针覆盖率管理模块，选择全省探针覆盖适用法律界面，输入日期、查询后展示该指标全省的趋势图

###### 区县探针覆盖率查询

综调人员登录综调中心，进入探针覆盖率管理模块，选择区县探针覆盖适用法律界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 探针活跃度管理

###### 探针活跃度率计算规则管理

依照文档传输协议要求，对探针活跃度率约定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、探针活跃度率，使用时间数据解析、计算。

###### 探针活跃度率分析

数据分析人员根据地市、区县、探针活跃度率、使用时间按照汇总、劣化指标方式收集计算地市、区县的探针活跃度平均使用率、平均占用时长。

###### 探针活跃度率校验

数据分析人员对计算得到探针活跃度平均使用率、平均占用时长数据校验、复核是否满足趋势劣化图的指标求，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### 探针活跃度率新增

数据处理人对校验、复核通过的地市、区县的探针活跃度平均使用率、平均占用时长按探针活跃度率规则要求新增到数据库。

###### 探针活跃度日平均使用率新增

数据分析人员对探针活跃度率基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的探针活跃度昨日平均使用率新增到数据库。

###### 探针活跃度本周平均使用率新增

数据分析人员对昨日探针活跃度率基础数据展开三次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的探针活跃度本周平均使用率新增到数据库。

###### 探针活跃度本月平均使用率新增

数据分析人员对昨日探针活跃度率基础数据展开四次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的探针活跃度本月平均使用率新增到数据库。

###### 探针活跃度昨日平均使用率新增

数据分析人员对昨日探针活跃度率基础数据展开四次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的探针活跃度昨日平均使用率新增到数据库。

###### 全省探针活跃度率查询

综调人员登录综调中心，进入探针活跃度率管理模块，选择全省探针活跃度适用法律界面，输入日期、查询后展示该指标全省的趋势图

###### 区县探针活跃度率查询

综调人员登录综调中心，进入探针活跃度率管理模块，选择区县探针活跃度适用法律界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

### 业务能力重要指标数据视图管理

集团功能描述：能够呈现家宽业务规模、端到端质量、装维质量、用户质量、网络会指标、评优指标等模块重要指标数据。

支持GIS地图展示各省市宽带用户数、用后即评装机满意度、用后即评故障维修满意度、家宽网络质量类重复投诉率等指标数据。

支持呈现宽带用户的总量及月同比、家宽活跃用户数及月同比、电视用户及月同比、电视活跃用户数及月同比、家宽网页平均首屏时延及月同比、TOP20端游ping时延及月同比等指标数据。

支持呈现TOP20应用市场文件下载速率及月同比。驻地网规模统计，现网FTTB ONU数量、现网FTTH ONU数量、现网HGU数量、现网IHGU数量等展示。

#### 业务能力重要指标数据视图管理数据库

##### 职责权限数据表

用于记录业务专区、重点指标的查看权限，包括地市、区县、角色、岗位、创建时间等字段。

##### 宽带新装数据表

用于记录宽带新装统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 宽带变更数据表

用于记录宽带变更统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 宽带移机数据表

用于记录宽带移机统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 宽带老用户换加数据表

用于记录宽带老用户换加统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 宽带换光猫数据表

用于记录宽带换光猫统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 手机业务变更数据表

用于记录手机业务变更统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 手机摄像头换机数据表

用于记录手机摄像头换机统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 宽带数据表

用于记录宽带统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 互联网电视数据表

用于记录互联网电视统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 千兆宽带数据表

用于记录千兆宽带统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 家庭安防数据表

用于记录家庭安防统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 增值业务数据表

用于记录增值业务统计数据，包括地市、区县、今日受理、今日归档、本月受理、本月归档、创建时间等字段。

##### 业务规模数据表

用于记录业务规模统计数据，包括地市、区县、宽带用户数、电视用户数、HGU数量、宽带活跃用户数、电视活跃用户数、创建时间等字段。

##### 端到端质量数据表

用于记录端到端质量统计数据，包括地市、区县、DPI页面显示时延、DPI页面响应时延、用后即评装机满意度、用后即评故障维修满意度、创建时间等字段。

##### 网络指标数据表

用于记录网络指标统计数据，包括地市、区县、网络引入覆盖率、电视优良率、有线接入率、创建时间等字段。

##### 装维质量数据表

用于记录装维质量统计数据，包括地市、区县、装机及时率、维修及时率、普通客户维修平均时长、用后即评故障维修满意度、创建时间等字段。

##### 用户质量数据表

用于记录用户质量统计数据，包括地市、区县、家宽网页平均首屏时延、TOP20端游ping时延、TOP20应用市场文件下载速率、创建时间等字段。

#### 业务能力重要指标数据视图管理功能说明

##### 业务工单-宽带新装当月受理量管理

###### 业务工单-宽带新装当月受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带新装指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带新装计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带新装当月受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带新装当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带新装当月受理量数据新增

业务工单-宽带新装当月受理量数据新增功能，业务工单-宽带新装当月受理量指标采集时，依据业务工单-宽带新装当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带新装当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带新装当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带新装当月受理量数据计算

业务工单-宽带新装当月受理量数据解析成功，根据业务工单-宽带新装当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带新装当月受理量数据。

###### 业务工单-宽带新装当月受理量数据保存

业务工单-宽带新装当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带新装当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带新装当月受理量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带新装当月受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带新装本月归档量管理

###### 业务工单-宽带新装本月归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带新装指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带新装计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带新装本月归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带新装本月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带新装本月归档量数据新增

业务工单-宽带新装本月归档量数据新增功能，业务工单-宽带新装本月归档量指标采集时，依据业务工单-宽带新装本月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带新装本月归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带新装本月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带新装本月归档量数据计算

业务工单-宽带新装本月归档量数据解析成功，根据业务工单-宽带新装本月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带新装本月归档量数据。

###### 业务工单-宽带新装本月归档量数据保存

业务工单-宽带新装本月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带新装本月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带新装本月归档量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带新装本月归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带新装今日受理量管理

###### 业务工单-宽带新装今日受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带新装指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带新装计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带新装今日受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带新装今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带新装今日受理量数据新增

业务工单-宽带新装今日受理量数据新增功能，业务工单-宽带新装今日受理量指标采集时，依据业务工单-宽带新装今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带新装今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带新装今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带新装今日受理量数据计算

业务工单-宽带新装今日受理量数据解析成功，根据业务工单-宽带新装今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带新装今日受理量数据。

###### 业务工单-宽带新装今日受理量数据保存

业务工单-宽带新装今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带新装今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带新装今日受理量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带新装今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带新装今日归档量管理

###### 业务工单-宽带新装今日归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带新装指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带新装计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带新装今日归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带新装今日归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带新装今日归档量数据新增

业务工单-宽带新装今日归档量数据新增功能，业务工单-宽带新装今日归档量指标采集时，依据业务工单-宽带新装今日归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带新装今日归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带新装今日归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带新装今日归档量数据计算

业务工单-宽带新装今日归档量数据解析成功，根据业务工单-宽带新装今日归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带新装今日归档量数据。

###### 业务工单-宽带新装今日归档量数据保存

业务工单-宽带新装今日归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带新装今日归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带新装今日归档量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带新装今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带变更当月受理量管理

###### 业务工单-宽带变更当月受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带变更当月受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带变更当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带变更当月受理量数据新增

业务工单-宽带变更当月受理量数据新增功能，业务工单-宽带变更当月受理量指标采集时，依据业务工单-宽带变更当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带变更当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带变更当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带变更当月受理量数据计算

业务工单-宽带变更当月受理量数据解析成功，根据业务工单-宽带变更当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带变更当月受理量数据。

###### 业务工单-宽带变更当月受理量数据保存

业务工单-宽带变更当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带变更当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带变更当月受理量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带变更今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带变更本月归档量管理

###### 业务工单-宽带变更本月归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带变更本月归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带变更本月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带变更本月归档量数据新增

业务工单-宽带变更本月归档量数据新增功能，业务工单-宽带变更本月归档量指标采集时，依据业务工单-宽带变更本月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带变更本月归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带变更本月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带变更本月归档量数据计算

业务工单-宽带变更本月归档量数据解析成功，根据业务工单-宽带变更本月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带变更本月归档量数据。

###### 业务工单-宽带变更本月归档量数据保存

业务工单-宽带变更本月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带变更本月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带变更本月归档量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带变更今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带变更今日受理量管理

###### 业务工单-宽带变更今日受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带变更今日受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带变更今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带变更今日受理量数据新增

业务工单-宽带变更今日受理量数据新增功能，业务工单-宽带变更今日受理量指标采集时，依据业务工单-宽带变更今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带变更今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带变更今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带变更今日受理量数据计算

业务工单-宽带变更今日受理量数据解析成功，根据业务工单-宽带变更今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带变更今日受理量数据。

###### 业务工单-宽带变更今日受理量数据保存

业务工单-宽带变更今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带变更今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带变更今日受理量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带变更今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带变更今日归档量管理

###### 业务工单-宽带变更今日归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带变更今日归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带变更今日归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带变更今日归档量数据新增

业务工单-宽带变更今日归档量数据新增功能，业务工单-宽带变更今日归档量指标采集时，依据业务工单-宽带变更今日归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带变更今日归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带变更今日归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带变更今日归档量数据计算

业务工单-宽带变更今日归档量数据解析成功，根据业务工单-宽带变更今日归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带变更今日归档量数据。

###### 业务工单-宽带变更今日归档量数据保存

业务工单-宽带变更今日归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带变更今日归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带变更今日归档量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带变更今日归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带移机当月受理量管理

###### 业务工单-宽带移机当月受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带移机当月受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带移机当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带移机当月受理量数据新增

业务工单-宽带移机当月受理量数据新增功能，业务工单-宽带移机当月受理量指标采集时，依据业务工单-宽带移机当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带移机当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带移机当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带移机当月受理量数据计算

业务工单-宽带移机当月受理量数据解析成功，根据业务工单-宽带移机当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带移机当月受理量数据。

###### 业务工单-宽带移机当月受理量数据保存

业务工单-宽带移机当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带移机当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带移机当月受理量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带移机当月受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带移机本月归档量管理

###### 业务工单-宽带移机当月归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带移机当月归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带移机当月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带移机当月归档量数据新增

业务工单-宽带移机当月归档量数据新增功能，业务工单-宽带移机当月归档量指标采集时，依据业务工单-宽带移机当月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带移机当月归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带移机当月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带移机当月归档量数据计算

业务工单-宽带移机当月归档量数据解析成功，根据业务工单-宽带移机当月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带移机当月归档量数据。

###### 业务工单-宽带移机当月归档量数据保存

业务工单-宽带移机当月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带移机当月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带移机当月归档量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带移机当月归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带移机今日受理量管理

###### 业务工单-宽带移机今日受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带移机今日受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带移机今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带移机今日受理量数据新增

业务工单-宽带移机今日受理量数据新增功能，业务工单-宽带移机今日受理量指标采集时，依据业务工单-宽带移机今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带移机今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带移机今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带移机今日受理量数据计算

业务工单-宽带移机今日受理量数据解析成功，根据业务工单-宽带移机今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带移机今日受理量数据。

###### 业务工单-宽带移机今日受理量数据保存

业务工单-宽带移机今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带移机今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带移机今日受理量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带移机今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带移机今日归档量管理

###### 业务工单-宽带移机今日归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带移机今日归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带移机今日归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带移机今日归档量数据新增

业务工单-宽带移机今日归档量数据新增功能，业务工单-宽带移机今日归档量指标采集时，依据业务工单-宽带移机今日归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带移机今日归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带移机今日归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带移机今日归档量数据计算

业务工单-宽带移机今日归档量数据解析成功，根据业务工单-宽带移机今日归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带移机今日归档量数据。

###### 业务工单-宽带移机今日归档量数据保存

业务工单-宽带移机今日归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带移机今日归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带移机今日归档量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带移机今日归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量管理

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据新增

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据新增功能，业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量指标采集时，依据业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据计算

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据解析成功，根据业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据保存

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）当月受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量管理

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据新增

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据新增功能，业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量指标采集时，依据业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据计算

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据解析成功，根据业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据保存

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）本月归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量管理

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据新增

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据新增功能，业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量指标采集时，依据业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据计算

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据解析成功，根据业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据保存

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量管理

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据新增

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据新增功能，业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量指标采集时，依据业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据计算

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据解析成功，根据业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据。

###### 业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据保存

业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带老用户增值服务（换/加）今日归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带换光猫当月受理量管理

###### 业务工单-宽带换光猫当月受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带换光猫当月受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带换光猫当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带换光猫当月受理量数据新增

业务工单-宽带换光猫当月受理量数据新增功能，业务工单-宽带换光猫当月受理量指标采集时，依据业务工单-宽带换光猫当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带换光猫当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带换光猫当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带换光猫当月受理量数据计算

业务工单-宽带换光猫当月受理量数据解析成功，根据业务工单-宽带换光猫当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带换光猫当月受理量数据。

###### 业务工单-宽带换光猫当月受理量数据保存

业务工单-宽带换光猫当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带换光猫当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带换光猫当月受理量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带换光猫当月受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带换光猫本月归档量管理

###### 业务工单-宽带换光猫本月归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带换光猫本月归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带换光猫本月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带换光猫本月归档量数据新增

业务工单-宽带换光猫本月归档量数据新增功能，业务工单-宽带换光猫本月归档量指标采集时，依据业务工单-宽带换光猫本月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带换光猫本月归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带换光猫本月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带换光猫本月归档量数据计算

业务工单-宽带换光猫本月归档量数据解析成功，根据业务工单-宽带换光猫本月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带换光猫本月归档量数据。

###### 业务工单-宽带换光猫本月归档量数据保存

业务工单-宽带换光猫本月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带换光猫本月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带换光猫本月归档量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带换光猫本月归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带换光猫今日受理量管理

###### 业务工单-宽带换光猫今日受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带换光猫今日受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带换光猫今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带换光猫今日受理量数据新增

业务工单-宽带换光猫今日受理量数据新增功能，业务工单-宽带换光猫今日受理量指标采集时，依据业务工单-宽带换光猫今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带换光猫今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带换光猫今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带换光猫今日受理量数据计算

业务工单-宽带换光猫今日受理量数据解析成功，根据业务工单-宽带换光猫今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带换光猫今日受理量数据。

###### 业务工单-宽带换光猫今日受理量数据保存

业务工单-宽带换光猫今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带换光猫今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带换光猫今日受理量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带换光猫今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-宽带换光猫今日归档量管理

###### 业务工单-宽带换光猫今日归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-宽带换光猫今日归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-宽带换光猫今日归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-宽带换光猫今日归档量数据新增

业务工单-宽带换光猫今日归档量数据新增功能，业务工单-宽带换光猫今日归档量指标采集时，依据业务工单-宽带换光猫今日归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-宽带换光猫今日归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-宽带换光猫今日归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-宽带换光猫今日归档量数据计算

业务工单-宽带换光猫今日归档量数据解析成功，根据业务工单-宽带换光猫今日归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-宽带换光猫今日归档量数据。

###### 业务工单-宽带换光猫今日归档量数据保存

业务工单-宽带换光猫今日归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-宽带换光猫今日归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-宽带换光猫今日归档量数据结果。

###### 区县业务工单-宽带换光猫今日归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-手机业务变更当月受理量管理

###### 业务工单-手机-手机业务变更当月受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-手机业务变更当月受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据新增

业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据新增功能，业务工单-手机-手机业务变更当月受理量指标采集时，依据业务工单-手机-手机业务变更当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据计算

业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据解析成功，根据业务工单-手机-手机业务变更当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据。

###### 业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据保存

业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-手机业务变更当月受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-手机业务变更本月归档量管理

###### 业务工单-手机-手机业务变更本月归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-手机业务变更本月归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据新增

业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据新增功能，业务工单-手机-手机业务变更本月归档量指标采集时，依据业务工单-手机-手机业务变更本月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据计算

业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据解析成功，根据业务工单-手机-手机业务变更本月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据。

###### 业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据保存

业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-手机业务变更本月归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-手机业务变更今日受理量管理

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据新增

业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据新增功能，业务工单-手机-手机业务变更今日受理量指标采集时，依据业务工单-手机-手机业务变更今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据计算

业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据解析成功，根据业务工单-手机-手机业务变更今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据。

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据保存

业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-手机业务变更今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-手机业务变更今日归档量管理

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据新增

业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据新增功能，业务工单-手机-手机业务变更今日归档量指标采集时，依据业务工单-手机-手机业务变更今日归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据计算

业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据解析成功，根据业务工单-手机-手机业务变更今日归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据。

###### 业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据保存

业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-手机业务变更今日归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量管理

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据新增

业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据新增功能，业务工单-手机-摄像头换机当月受理量指标采集时，依据业务工单-手机-摄像头换机当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据计算

业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据解析成功，根据业务工单-手机-摄像头换机当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据保存

业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-摄像头换机当月受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量管理

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据新增

业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据新增功能，业务工单-手机-摄像头换机本月归档量指标采集时，依据业务工单-手机-摄像头换机本月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据计算

业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据解析成功，根据业务工单-手机-摄像头换机本月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据保存

业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-摄像头换机本月归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量管理

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据新增

业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据新增功能，业务工单-手机-摄像头换机今日受理量指标采集时，依据业务工单-手机-摄像头换机今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据计算

业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据解析成功，根据业务工单-手机-摄像头换机今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据保存

业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-摄像头换机今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量管理

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据新增

业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据新增功能，业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量指标采集时，依据业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据计算

业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据解析成功，根据业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据保存

业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-摄像头移机当月受理量管理

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据新增

业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据新增功能，业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量指标采集时，依据业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据计算

业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据解析成功，根据业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据保存

业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-摄像头换机当月受理量量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-摄像头移机本月归档量管理

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据新增

业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据新增功能，业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量指标采集时，依据业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据计算

业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据解析成功，根据业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据保存

业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-摄像头换机本月归档量量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-摄像头移机今日受理量管理

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据新增

业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据新增功能，业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量指标采集时，依据业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据计算

业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据解析成功，根据业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据保存

业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-摄像头换机今日受理量量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务工单-手机-摄像头移机今日归档量管理

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量计算规则管理

根据业务工单-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务工单-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量分析

提取对端系统提供的业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据新增

业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据新增功能，业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量指标采集时，依据业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据校验

数据处理人员新增业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据计算

业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据解析成功，根据业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据。

###### 业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据保存

业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据结果。

###### 区县业务工单-手机-摄像头换机今日归档量量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务工单-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-宽带当月受理量管理

###### 业务产品-宽带当月受理量计算规则管理

根据业务产品-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-宽带当月受理量分析

提取对端系统提供的业务产品-宽带当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-宽带当月受理量数据新增

业务产品-宽带当月受理量数据新增功能，业务产品-宽带当月受理量指标采集时，依据业务产品-宽带当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-宽带当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务产品-宽带当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-宽带当月受理量数据计算

业务产品-宽带当月受理量数据解析成功，根据业务产品-宽带当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-宽带当月受理量数据。

###### 业务产品-宽带当月受理量数据保存

业务产品-宽带当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-宽带当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-宽带当月受理量数据结果。

###### 区县业务产品-宽带当月受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-宽带本月归档量管理

###### 业务产品-宽带本月归档量计算规则管理

根据业务产品-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-宽带本月归档量分析

提取对端系统提供的业务产品-宽带本月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-宽带本月归档量数据新增

业务产品-宽带本月归档量数据新增功能，业务产品-宽带本月归档量指标采集时，依据业务产品-宽带本月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-宽带本月归档量数据校验

数据处理人员新增业务产品-宽带本月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-宽带本月归档量数据计算

业务产品-宽带本月归档量数据解析成功，根据业务产品-宽带本月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-宽带本月归档量数据。

###### 业务产品-宽带本月归档量数据保存

业务产品-宽带本月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-宽带本月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-宽带本月归档量数据结果。

###### 区县业务产品-宽带本月归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-宽带今日受理量管理

###### 业务产品-宽带今日受理量计算规则管理

根据业务产品-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-宽带今日受理量分析

提取对端系统提供的业务产品-宽带今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-宽带今日受理量数据新增

业务产品-宽带今日受理量数据新增功能，业务产品-宽带今日受理量指标采集时，依据业务产品-宽带今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-宽带今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务产品-宽带今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-宽带今日受理量数据计算

业务产品-宽带今日受理量数据解析成功，根据业务产品-宽带今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-宽带今日受理量数据。

###### 业务产品-宽带今日受理量数据保存

业务产品-宽带今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-宽带今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-宽带今日受理量数据结果。

###### 区县业务产品-宽带今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-宽带今日归档量管理

###### 业务产品-宽带今日归档量计算规则管理

根据业务产品-宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-宽带今日归档量分析

提取对端系统提供的业务产品-宽带今日归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-宽带今日归档量数据新增

业务产品-宽带今日归档量数据新增功能，业务产品-宽带今日归档量指标采集时，依据业务产品-宽带今日归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-宽带今日归档量数据校验

数据处理人员新增业务产品-宽带今日归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-宽带今日归档量数据计算

业务产品-宽带今日归档量数据解析成功，根据业务产品-宽带今日归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-宽带今日归档量数据。

###### 业务产品-宽带今日归档量数据保存

业务产品-宽带今日归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-宽带今日归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-宽带今日归档量数据结果。

###### 区县业务产品-宽带今日归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-互联网电视当月受理量管理

###### 业务产品-互联网电视当月受理量计算规则管理

根据业务产品-互联网电视变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-互联网电视变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-互联网电视当月受理量分析

提取对端系统提供的业务产品-互联网电视当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-互联网电视当月受理量数据新增

业务产品-互联网电视当月受理量数据新增功能，业务产品-互联网电视当月受理量指标采集时，依据业务产品-互联网电视当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-互联网电视当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务产品-互联网电视当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-互联网电视当月受理量数据计算

业务产品-互联网电视当月受理量数据解析成功，根据业务产品-互联网电视当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-互联网电视当月受理量数据。

###### 业务产品-互联网电视当月受理量数据保存

业务产品-互联网电视当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-互联网电视当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-互联网电视当月受理量数据结果。

###### 区县业务产品-互联网当月受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-互联网界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-互联网电视本月归档量管理

###### 业务产品-互联网电视本月归档量计算规则管理

根据业务产品-互联网电视变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-互联网电视变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-互联网电视本月归档量分析

提取对端系统提供的业务产品-互联网电视本月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-互联网电视本月归档量数据新增

业务产品-互联网电视本月归档量数据新增功能，业务产品-互联网电视本月归档量指标采集时，依据业务产品-互联网电视本月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-互联网电视本月归档量数据校验

数据处理人员新增业务产品-互联网电视本月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-互联网电视本月归档量数据计算

业务产品-互联网电视本月归档量数据解析成功，根据业务产品-互联网电视本月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-互联网电视本月归档量数据。

###### 业务产品-互联网电视本月归档量数据保存

业务产品-互联网电视本月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-互联网电视本月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-互联网电视本月归档量数据结果。

###### 区县业务产品-互联网电视本月归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-互联网电视界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-互联网电视今日受理量管理

###### 业务产品-互联网电视今日受理量计算规则管理

根据业务产品-互联网电视变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-互联网电视变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-互联网电视今日受理量分析

提取对端系统提供的业务产品-互联网电视今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-互联网电视今日受理量数据新增

业务产品-互联网电视今日受理量数据新增功能，业务产品-互联网电视今日受理量指标采集时，依据业务产品-互联网电视今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-互联网电视今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务产品-互联网电视今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-互联网电视今日受理量数据计算

业务产品-互联网电视今日受理量数据解析成功，根据业务产品-互联网电视今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-互联网电视今日受理量数据。

###### 业务产品-互联网电视今日受理量数据保存

业务产品-互联网电视今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-互联网电视今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-互联网电视今日受理量数据结果。

###### 区县业务产品-互联网电视今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-互联网电视界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-互联网电视今日归档量管理

###### 业务产品-互联网电视今日归档量计算规则管理

根据业务产品-互联网电视变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-互联网电视变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-互联网电视今日归档量分析

提取对端系统提供的业务产品-互联网电视今日归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-互联网电视今日归档量数据新增

业务产品-互联网电视今日归档量数据新增功能，业务产品-互联网电视今日归档量指标采集时，依据业务产品-互联网电视今日归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-互联网电视今日归档量数据校验

数据处理人员新增业务产品-互联网电视今日归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-互联网电视今日归档量数据计算

业务产品-互联网电视今日归档量数据解析成功，根据业务产品-互联网电视今日归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-互联网电视今日归档量数据。

###### 业务产品-互联网电视今日归档量数据保存

业务产品-互联网电视今日归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-互联网电视今日归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-互联网电视今日归档量数据结果。

###### 区县业务产品-互联网电视今日归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-互联网电视界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-千兆宽带当月受理量管理

###### 业务产品-千兆宽带当月受理量计算规则管理

根据业务产品-千兆宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-千兆宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-千兆宽带当月受理量分析

提取对端系统提供的业务产品-千兆宽带当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-千兆宽带当月受理量数据新增

业务产品-千兆宽带当月受理量数据新增功能，业务产品-千兆宽带当月受理量指标采集时，依据业务产品-千兆宽带当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-千兆宽带当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务产品-千兆宽带当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-千兆宽带当月受理量数据计算

业务产品-千兆宽带当月受理量数据解析成功，根据业务产品-千兆宽带当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-千兆宽带当月受理量数据。

###### 业务产品-千兆宽带当月受理量数据保存

业务产品-千兆宽带当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-千兆宽带当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-千兆宽带当月受理量数据结果。

###### 区县业务产品-千兆宽带当月受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-千兆宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-千兆宽带本月归档量管理

###### 业务产品-千兆宽带本月归档量计算规则管理

根据业务产品-千兆宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-千兆宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-千兆宽带本月归档量分析

提取对端系统提供的业务产品-千兆宽带本月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-千兆宽带本月归档量数据新增

业务产品-千兆宽带本月归档量数据新增功能，业务产品-千兆宽带本月归档量指标采集时，依据业务产品-千兆宽带本月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-千兆宽带本月归档量数据校验

数据处理人员新增业务产品-千兆宽带本月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-千兆宽带本月归档量数据计算

业务产品-千兆宽带本月归档量数据解析成功，根据业务产品-千兆宽带本月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-千兆宽带本月归档量数据。

###### 业务产品-千兆宽带本月归档量数据保存

业务产品-千兆宽带本月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-千兆宽带本月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-千兆宽带本月归档量数据结果。

###### 区县业务产品-千兆宽带本月归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-千兆宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-千兆宽带今日受理量管理

###### 业务产品-千兆宽带今日受理量计算规则管理

根据业务产品-千兆宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-千兆宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-千兆宽带今日受理量分析

提取对端系统提供的业务产品-千兆宽带今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-千兆宽带今日受理量数据新增

业务产品-千兆宽带今日受理量数据新增功能，业务产品-千兆宽带今日受理量指标采集时，依据业务产品-千兆宽带今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-千兆宽带今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务产品-千兆宽带今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-千兆宽带今日受理量数据计算

业务产品-千兆宽带今日受理量数据解析成功，根据业务产品-千兆宽带今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-千兆宽带今日受理量数据。

###### 业务产品-千兆宽带今日受理量数据保存

业务产品-千兆宽带今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-千兆宽带今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-千兆宽带今日受理量数据结果。

###### 区县业务产品-千兆宽带今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-千兆宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-千兆宽带今日归档量管理

###### 业务产品-千兆宽带今日归档量计算规则管理

根据业务产品-千兆宽带变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-千兆宽带变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-千兆宽带今日归档量分析

提取对端系统提供的业务产品-千兆宽带今日归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-千兆宽带今日归档量数据新增

业务产品-千兆宽带今日归档量数据新增功能，业务产品-千兆宽带今日归档量指标采集时，依据业务产品-千兆宽带今日归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-千兆宽带今日归档量数据校验

数据处理人员新增业务产品-千兆宽带今日归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-千兆宽带今日归档量数据计算

业务产品-千兆宽带今日归档量数据解析成功，根据业务产品-千兆宽带今日归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-千兆宽带今日归档量数据。

###### 业务产品-千兆宽带今日归档量数据保存

业务产品-千兆宽带今日归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-千兆宽带今日归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-千兆宽带今日归档量数据结果。

###### 区县业务产品-千兆宽带今日归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-千兆宽带界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-家庭安防当月受理量管理

###### 业务产品-家庭安防当月受理量计算规则管理

根据业务产品-家庭安防变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-家庭安防变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-家庭安防当月受理量分析

提取对端系统提供的业务产品-家庭安防当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-家庭安防当月受理量数据新增

业务产品-家庭安防当月受理量数据新增功能，业务产品-家庭安防当月受理量指标采集时，依据业务产品-家庭安防当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-家庭安防当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务产品-家庭安防当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-家庭安防当月受理量数据计算

业务产品-家庭安防当月受理量数据解析成功，根据业务产品-家庭安防当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-家庭安防当月受理量数据。

###### 业务产品-家庭安防当月受理量数据保存

业务产品-家庭安防当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-家庭安防当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-家庭安防当月受理量数据结果。

###### 区县业务产品-家庭安防当月受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-家庭安防界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-家庭安防本月归档量管理

###### 业务产品-家庭安防本月归档量计算规则管理

根据业务产品-家庭安防变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-家庭安防变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-家庭安防本月归档量分析

提取对端系统提供的业务产品-家庭安防本月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-家庭安防本月归档量数据新增

业务产品-家庭安防本月归档量数据新增功能，业务产品-家庭安防本月归档量指标采集时，依据业务产品-家庭安防本月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-家庭安防本月归档量数据校验

数据处理人员新增业务产品-家庭安防本月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-家庭安防本月归档量数据计算

业务产品-家庭安防本月归档量数据解析成功，根据业务产品-家庭安防本月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-家庭安防本月归档量数据。

###### 业务产品-家庭安防本月归档量数据保存

业务产品-家庭安防本月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-家庭安防本月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-家庭安防本月归档量数据结果。

###### 区县业务产品-家庭安防本月归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-家庭安防界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-家庭安防今日受理量管理

###### 业务产品-家庭安防今日受理量计算规则管理

根据业务产品-家庭安防变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-家庭安防变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-家庭安防今日受理量分析

提取对端系统提供的业务产品-家庭安防今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-家庭安防今日受理量数据新增

业务产品-家庭安防今日受理量数据新增功能，业务产品-家庭安防今日受理量指标采集时，依据业务产品-家庭安防今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-家庭安防今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务产品-家庭安防今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-家庭安防今日受理量数据计算

业务产品-家庭安防今日受理量数据解析成功，根据业务产品-家庭安防今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-家庭安防今日受理量数据。

###### 业务产品-家庭安防今日受理量数据保存

业务产品-家庭安防今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-家庭安防今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-家庭安防今日受理量数据结果。

###### 区县业务产品-家庭安防今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-家庭安防界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-家庭安防今日归档量管理

###### 业务产品-家庭安防今日归档量计算规则管理

根据业务产品-家庭安防变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-家庭安防变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-家庭安防今日归档量分析

提取对端系统提供的业务产品-家庭安防今日归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-家庭安防今日归档量数据新增

业务产品-家庭安防今日归档量数据新增功能，业务产品-家庭安防今日归档量指标采集时，依据业务产品-家庭安防今日归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-家庭安防今日归档量数据校验

数据处理人员新增业务产品-家庭安防今日归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-家庭安防今日归档量数据计算

业务产品-家庭安防今日归档量数据解析成功，根据业务产品-家庭安防今日归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-家庭安防今日归档量数据。

###### 业务产品-家庭安防今日归档量数据保存

业务产品-家庭安防今日归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-家庭安防今日归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-家庭安防今日归档量数据结果。

###### 区县业务产品-家庭安防今日归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-家庭安防界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-增值业务当月受理量管理

###### 业务产品-增值业务当月受理量计算规则管理

根据业务产品-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-增值业务当月受理量分析

提取对端系统提供的业务产品-增值业务当月受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-增值业务当月受理量数据新增

业务产品-增值业务当月受理量数据新增功能，业务产品-增值业务当月受理量指标采集时，依据业务产品-增值业务当月受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-增值业务当月受理量数据校验

数据处理人员新增业务产品-增值业务当月受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-增值业务当月受理量数据计算

业务产品-增值业务当月受理量数据解析成功，根据业务产品-增值业务当月受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-增值业务当月受理量数据。

###### 业务产品-增值业务当月受理量数据保存

业务产品-增值业务当月受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-增值业务当月受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-增值业务当月受理量数据结果。

###### 区县业务产品-增值业务当月受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-增值业务本月归档量管理

###### 业务产品-增值业务本月归档量计算规则管理

根据业务产品-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-增值业务本月归档量分析

提取对端系统提供的业务产品-增值业务本月归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-增值业务本月归档量数据新增

业务产品-增值业务本月归档量数据新增功能，业务产品-增值业务本月归档量指标采集时，依据业务产品-增值业务本月归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-增值业务本月归档量数据校验

数据处理人员新增业务产品-增值业务本月归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-增值业务本月归档量数据计算

业务产品-增值业务本月归档量数据解析成功，根据业务产品-增值业务本月归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-增值业务本月归档量数据。

###### 业务产品-增值业务本月归档量数据保存

业务产品-增值业务本月归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-增值业务本月归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-增值业务本月归档量数据结果。

###### 区县业务产品-增值业务本月归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-增值业务今日受理量管理

###### 业务产品-增值业务今日受理量计算规则管理

根据业务产品-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-增值业务今日受理量分析

提取对端系统提供的业务产品-增值业务今日受理量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-增值业务今日受理量数据新增

业务产品-增值业务今日受理量数据新增功能，业务产品-增值业务今日受理量指标采集时，依据业务产品-增值业务今日受理量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-增值业务今日受理量数据校验

数据处理人员新增业务产品-增值业务今日受理量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-增值业务今日受理量数据计算

业务产品-增值业务今日受理量数据解析成功，根据业务产品-增值业务今日受理量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-增值业务今日受理量数据。

###### 业务产品-增值业务今日受理量数据保存

业务产品-增值业务今日受理量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-增值业务今日受理量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-增值业务今日受理量数据结果。

###### 区县业务产品-增值业务今日受理量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 业务产品-增值业务今日归档量管理

###### 业务产品-增值业务今日归档量计算规则管理

根据业务产品-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，业务产品-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 业务产品-增值业务今日归档量分析

提取对端系统提供的业务产品-增值业务今日归档量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 业务产品-增值业务今日归档量数据新增

业务产品-增值业务今日归档量数据新增功能，业务产品-增值业务今日归档量指标采集时，依据业务产品-增值业务今日归档量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 业务产品-增值业务今日归档量数据校验

数据处理人员新增业务产品-增值业务今日归档量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 业务产品-增值业务今日归档量数据计算

业务产品-增值业务今日归档量数据解析成功，根据业务产品-增值业务今日归档量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月业务产品-增值业务今日归档量数据。

###### 业务产品-增值业务今日归档量数据保存

业务产品-增值业务今日归档量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省业务产品-增值业务今日归档量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省业务产品-增值业务今日归档量数据结果。

###### 区县业务产品-增值业务今日归档量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省业务产品-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-业务规模用户数管理

###### 重点指标-业务规模用户数计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-业务规模用户数分析

提取对端系统提供的重点指标-业务规模用户数数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-业务规模用户数数据新增

重点指标-业务规模用户数数据新增功能，重点指标-业务规模用户数指标采集时，依据重点指标-业务规模用户数计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-业务规模用户数数据校验

数据处理人员新增重点指标-业务规模用户数数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-业务规模用户数数据计算

重点指标-业务规模用户数数据解析成功，根据重点指标-业务规模用户数指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-业务规模用户数数据。

###### 重点指标-业务规模用户数数据保存

重点指标-业务规模用户数数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-业务规模用户数数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-业务规模用户数数据结果。

###### 区县重点指标-业务规模用户数数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-业务规模活跃数管理

###### 重点指标-业务规模活跃数计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-业务规模活跃数分析

提取对端系统提供的重点指标-业务规模活跃数数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-业务规模活跃数数据新增

重点指标-业务规模活跃数数据新增功能，重点指标-业务规模活跃数指标采集时，依据重点指标-业务规模活跃数计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-业务规模活跃数数据校验

数据处理人员新增重点指标-业务规模活跃数数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-业务规模活跃数数据计算

重点指标-业务规模活跃数数据解析成功，根据重点指标-业务规模活跃数指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-业务规模活跃数数据。

###### 重点指标-业务规模活跃数数据保存

重点指标-业务规模活跃数数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-业务规模活跃数数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-业务规模活跃数数据结果。

###### 区县重点指标-业务规模活跃数数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-业务规模设备数量管理

###### 重点指标-业务规模设备数量计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-业务规模设备数量分析

提取对端系统提供的重点指标-业务规模设备数量数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-业务规模设备数量数据新增

重点指标-业务规模设备数量数据新增功能，重点指标-业务规模设备数量指标采集时，依据重点指标-业务规模设备数量计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-业务规模设备数量数据校验

数据处理人员新增重点指标-业务规模设备数量数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-业务规模设备数量数据计算

重点指标-业务规模设备数量数据解析成功，根据重点指标-业务规模设备数量指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-业务规模设备数量数据。

###### 重点指标-业务规模设备数量数据保存

重点指标-业务规模设备数量数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-业务规模设备数量数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-业务规模设备数量数据结果。

###### 区县重点指标-业务规模设备数量数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-端到端质量满意度管理

###### 重点指标-端到端质量满意度计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-端到端质量满意度分析

提取对端系统提供的重点指标-端到端质量满意度数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-端到端质量满意度数据新增

重点指标-端到端质量满意度数据新增功能，重点指标-端到端质量满意度指标采集时，依据重点指标-端到端质量满意度计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-端到端质量满意度数据校验

数据处理人员新增重点指标-端到端质量满意度数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-端到端质量满意度数据计算

重点指标-端到端质量满意度数据解析成功，根据重点指标-端到端质量满意度指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-端到端质量满意度数据。

###### 重点指标-端到端质量满意度数据保存

重点指标-端到端质量满意度数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-端到端质量满意度数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-端到端质量满意度数据结果。

###### 区县重点指标-端到端质量满意度数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-端到端质量DPI满意度管理

###### 重点指标-端到端质量DPI计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-端到端质量DPI分析

提取对端系统提供的重点指标-端到端质量DPI数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-端到端质量DPI数据新增

重点指标-端到端质量DPI数据新增功能，重点指标-端到端质量DPI指标采集时，依据重点指标-端到端质量DPI计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-端到端质量DPI数据校验

数据处理人员新增重点指标-端到端质量DPI数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-端到端质量DPI数据计算

重点指标-端到端质量DPI数据解析成功，根据重点指标-端到端质量DPI指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-端到端质量DPI数据。

###### 重点指标-端到端质量DPI数据保存

重点指标-端到端质量DPI数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-端到端质量DPI数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-端到端质量DPI数据结果。

###### 区县重点指标-端到端质量DPI数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-网络指标覆盖率管理

###### 重点指标-网络指标覆盖率计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-网络指标覆盖率分析

提取对端系统提供的重点指标-网络指标覆盖率数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-网络指标覆盖率数据新增

重点指标-网络指标覆盖率数据新增功能，重点指标-网络指标覆盖率指标采集时，依据重点指标-网络指标覆盖率计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-网络指标覆盖率数据校验

数据处理人员新增重点指标-网络指标覆盖率数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-网络指标覆盖率数据计算

重点指标-网络指标覆盖率数据解析成功，根据重点指标-网络指标覆盖率指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-网络指标覆盖率数据。

###### 重点指标-网络指标覆盖率数据保存

重点指标-网络指标覆盖率数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-网络指标覆盖率数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-网络指标覆盖率数据结果。

###### 区县重点指标-网络指标覆盖率数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-网络指标接入率管理

###### 重点指标-网络指标接入率计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-网络指标接入率分析

提取对端系统提供的重点指标-网络指标接入率数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-网络指标接入率数据新增

重点指标-网络指标接入率数据新增功能，重点指标-网络指标接入率指标采集时，依据重点指标-网络指标接入率计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-网络指标接入率数据校验

数据处理人员新增重点指标-网络指标接入率数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-网络指标接入率数据计算

重点指标-网络指标接入率数据解析成功，根据重点指标-网络指标接入率指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-网络指标接入率数据。

###### 重点指标-网络指标接入率数据保存

重点指标-网络指标接入率数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-网络指标接入率数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-网络指标接入率数据结果。

###### 区县重点指标-网络指标接入率数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-网络指标优良率管理

###### 重点指标-网络指标优良率计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-网络指标优良率分析

提取对端系统提供的重点指标-网络指标优良率数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-网络指标优良率数据新增

重点指标-网络指标优良率数据新增功能，重点指标-网络指标优良率指标采集时，依据重点指标-网络指标优良率计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-网络指标优良率数据校验

数据处理人员新增重点指标-网络指标优良率数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-网络指标优良率数据计算

重点指标-网络指标优良率数据解析成功，根据重点指标-网络指标优良率指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-网络指标优良率数据。

###### 重点指标-网络指标优良率数据保存

重点指标-网络指标优良率数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-网络指标优良率数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-网络指标优良率数据结果。

###### 区县重点指标-网络指标优良率数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-装维质量及时率管理

###### 重点指标-装维质量及时率计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-装维质量及时率分析

提取对端系统提供的重点指标-装维质量及时率数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-装维质量及时率数据新增

重点指标-装维质量及时率数据新增功能，重点指标-装维质量及时率指标采集时，依据重点指标-装维质量及时率计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-装维质量及时率数据校验

数据处理人员新增重点指标-装维质量及时率数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-装维质量及时率数据计算

重点指标-装维质量及时率数据解析成功，根据重点指标-装维质量及时率指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-装维质量及时率数据。

###### 重点指标-装维质量及时率数据保存

重点指标-装维质量及时率数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-装维质量及时率数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-装维质量及时率数据结果。

###### 区县重点指标-装维质量及时率数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-装维质量平均时长管理

###### 重点指标-装维质量平均时长计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-装维质量平均时长分析

提取对端系统提供的重点指标-装维质量平均时长数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-装维质量平均时长数据新增

重点指标-装维质量平均时长数据新增功能，重点指标-装维质量平均时长指标采集时，依据重点指标-装维质量平均时长计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-装维质量平均时长数据校验

数据处理人员新增重点指标-装维质量平均时长数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-装维质量平均时长数据计算

重点指标-装维质量平均时长数据解析成功，根据重点指标-装维质量平均时长指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-装维质量平均时长数据。

###### 重点指标-装维质量平均时长数据保存

重点指标-装维质量平均时长数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-装维质量平均时长数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-装维质量平均时长数据结果。

###### 区县重点指标-装维质量平均时长数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-装维质量投诉率管理

###### 重点指标-装维质量投诉率计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-装维质量投诉率分析

提取对端系统提供的重点指标-装维质量投诉率数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-装维质量投诉率数据新增

重点指标-装维质量投诉率数据新增功能，重点指标-装维质量投诉率指标采集时，依据重点指标-装维质量投诉率计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-装维质量投诉率数据校验

数据处理人员新增重点指标-装维质量投诉率数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-装维质量投诉率数据计算

重点指标-装维质量投诉率数据解析成功，根据重点指标-装维质量投诉率指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-装维质量投诉率数据。

###### 重点指标-装维质量投诉率数据保存

重点指标-装维质量投诉率数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-装维质量投诉率数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-装维质量投诉率数据结果。

###### 区县重点指标-装维质量投诉率数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-用户质量首屏时延管理

###### 重点指标-用户质量TOP20计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-用户质量TOP20分析

提取对端系统提供的重点指标-用户质量TOP20数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-用户质量TOP20数据新增

重点指标-用户质量TOP20数据新增功能，重点指标-用户质量TOP20指标采集时，依据重点指标-用户质量TOP20计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-用户质量TOP20数据校验

数据处理人员新增重点指标-用户质量TOP20数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-用户质量TOP20数据计算

重点指标-用户质量TOP20数据解析成功，根据重点指标-用户质量TOP20指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-用户质量TOP20数据。

###### 重点指标-用户质量TOP20数据保存

重点指标-用户质量TOP20数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-用户质量TOP20数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-用户质量TOP20数据结果。

###### 区县重点指标-用户质量TOP20数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

##### 重点指标-用户质量TOP20管理

###### 重点指标-用户质量首屏时延计算规则管理

根据重点指标-增值业务变更指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重点指标-增值业务变更计算规则信息文件入库。

###### 重点指标-用户质量首屏时延分析

提取对端系统提供的重点指标-用户质量首屏时延数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 重点指标-用户质量首屏时延数据新增

重点指标-用户质量首屏时延数据新增功能，重点指标-用户质量首屏时延指标采集时，依据重点指标-用户质量首屏时延计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 重点指标-用户质量首屏时延数据校验

数据处理人员新增重点指标-用户质量首屏时延数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 重点指标-用户质量首屏时延数据计算

重点指标-用户质量首屏时延数据解析成功，根据重点指标-用户质量首屏时延指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月重点指标-用户质量首屏时延数据。

###### 重点指标-用户质量首屏时延数据保存

重点指标-用户质量首屏时延数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省重点指标-用户质量首屏时延数据查询

输入GIS信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省重点指标-用户质量首屏时延数据结果。

###### 区县重点指标-用户质量首屏时延数据查询

综调人员登录综调中心，进入业务专区管理模块，选择全省重点指标-增值业务界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图。

### 重要指标分析能力功能管理

功能描述：支持对端到端质量分析过程涉及重要指标的统一汇聚分析。

1. 支持通过GIS地图等形式展示各地市重点指标中的质检合格率、机顶盒有线接入率、互联网电视用户体验优良率、本都网站网络引入覆盖率、本网内容满足率数据。
2. 支持通过卡片等形式展示终端及家庭网络、内容网络、装维服务端到端质量、接入网、装维质量、家宽业务端到端质量等指标数据。
3. 支持通过双轴图等形式展示全省各地市装机满意度和故障维修满意度关联分析。
4. 支持通过双轴图等形式展示全省各地市家宽网络质量类重复投诉率和30分钟投诉首响及时率的关联分析。
5. 支持通过通过条形图等形式展示近12月家宽网页平均时延。
6. 支持通过双轴图等形式展示全省各地市TOP20端游ping时延和TOP20应用市场文件下载速率。

#### 重要指标分析能力管理数据库

##### 重点指标数据表

用于记录重点指标相关数据，包括电视优良率、全量有线、双送优先率、网络引入覆盖率的天、周、月等汇总指标数据、创建时间等字段。

##### 端到端指标数据表

用于记录端到端相关指标数据，包括地市、区县、DPI页面显示时延、用后即评装机满意度、质差终端和速率不匹配终端占比、家宽客户单用户中断时长、创建时间等字段。

##### 用后即评满意度数据表

用于记录用后即评满意度数据,包括地市、区县、用后即评满意度、维修满意度、创建时间等字段。

##### 网络服务指标数据表

用于记录用后即评满意度数据,包括地市、区县、重复率、创建时间等字段。

##### 网络时延指标数据表

用于记录用后即评满意度数据,包括地市、区县、页面显示时延、页面响应时延、创建时间等字段。

##### PING测指标数据表

用于记录用后即评满意度数据,包括地市、区县、文件下载速率、端游ping时延、创建时间等字段。

#### 重要指标分析能力管理功能说明

##### 重要指标电视优良率指标-天粒度管理

###### 电视优良率指标-天粒度计算规则管理

根据重要指标电视优良指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，电视优良率指标天粒度计算规则信息文件入库。

###### 电视优良率指标-天粒度分析

提取对端系统提供的电视优良率指标-天粒度数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 电视优良率指标-天粒度数据新增

电视优良率指标-天粒度数据新增功能，电视优良率指标采集时，依据电视优良率指标-天粒度计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 电视优良率指标-天粒度数据校验

数据处理人员新增电视优良率指标-天粒度数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 当月电视优良率指标-天粒度数据计算

电视优良率指标数据解析成功，根据电视优良率指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月电视优良率指标天粒度数据。

###### 电视优良率指标-天粒度数据保存

电视优良率指标-天粒度数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省电视优良率指标-天粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省电视优良率指标-天粒度数据结果。

###### 区县电视优良率指标-天粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省电视优良率指标-天粒度数据结果。

##### 重要指标电视优良率指标-月粒度管理

###### 电视优良率指标-月粒度计算规则管理

根据重要指标电视优良指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，电视优良率指标月粒度计算规则信息文件入库。

###### 电视优良率指标-月粒度分析

提取对端系统提供的电视优良率指标-月粒度数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 电视优良率指标-月粒度数据新增

电视优良率指标-月粒度数据新增功能，电视优良率指标采集时，依据电视优良率指标-月粒度计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 电视优良率指标-月粒度数据校验

数据处理人员新增电视优良率指标-月粒度数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 当月电视优良率指标-月粒度数据计算

电视优良率指标数据解析成功，根据电视优良率指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月电视优良率指标月粒度数据。

###### 电视优良率指标-月粒度数据保存

电视优良率指标-月粒度数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省电视优良率指标-月粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省电视优良率指标-月粒度数据结果。

###### 区县电视优良率指标-月粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省电视优良率指标-月粒度数据结果。

##### 重要指标全量有线率指标-天粒度管理

###### 全量有线率指标-天粒度计算规则管理

根据重要指标全量有线率指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重要指标全量有线率天粒度计算规则信息文件入库。

###### 全量有线率指标-天粒度分析

提取对端系统提供的全量有线率指标-天粒度数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 全量有线率指标-天粒度数据新增

全量有线率指标-天粒度数据新增功能，全量有线率指标采集时，依据全量有线率指标-天粒度计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 全量有线率指标-天粒度数据校验

数据处理人员新增全量有线率指标-天粒度数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 当月全量有线率指标-天粒度数据计算

全量有线率指标数据解析成功，根据全量有线率指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月全量有线率指标月粒度数据。

###### 全量有线率指标-天粒度数据保存

全量有线率指标-天粒度数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省全量有线率指标-天粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省全量有线率指标-天粒度数据结果。

###### 区县全量有线率指标-天粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省全量有线率指标-天粒度数据结果。

##### 重要指标双送有线率指标-天粒度管理

###### 双送有线率指标-天粒度计算规则管理

根据重要指标双送有线率指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重要指标全量有线率天粒度计算规则信息文件入库。

###### 双送有线率指标-天粒度分析

提取对端系统提供的双送有线率指标-天粒度数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 双送有线率指标-天粒度数据新增

双送有线率指标-天粒度数据新增功能，双送有线率指标采集时，依据双送有线率指标-天粒度计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 双送有线率指标-天粒度数据校验

数据处理人员新增双送有线率指标-天粒度数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 当月双送有线率指标-天粒度数据计算

双送有线率指标数据解析成功，根据双送有线率指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月双送有线率指标月粒度数据。

###### 双送有线率指标-天粒度数据保存

双送有线率指标-天粒度数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省双送有线率指标-天粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省双送有线率指标-天粒度数据结果。

###### 区县双送有线率指标-天粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省双送有线率指标-天粒度数据结果。

##### 重要指标双送有线率指标-周粒度管理

###### 双送有线率指标-周粒度计算规则管理

根据重要指标双送有线率指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重要指标全量有线率周粒度计算规则信息文件入库。

###### 双送有线率指标-周粒度分析

提取对端系统提供的双送有线率指标-周粒度数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 双送有线率指标-周粒度数据新增

双送有线率指标-周粒度数据新增功能，双送有线率指标采集时，依据双送有线率指标-周粒度计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 双送有线率指标-周粒度数据校验

数据处理人员新增双送有线率指标-周粒度数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 当月双送有线率指标-周粒度数据计算

双送有线率指标数据解析成功，根据双送有线率指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月双送有线率指标月粒度数据。

###### 双送有线率指标-周粒度数据保存

双送有线率指标-周粒度数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省双送有线率指标-周粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省双送有线率指标-周粒度数据结果。

###### 区县双送有线率指标-周粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省双送有线率指标-周粒度数据结果。

##### 重要指标双送有线率指标-月粒度管理

###### 双送有线率指标-月粒度计算规则管理

根据重要指标双送有线率指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，重要指标全量有线率月粒度计算规则信息文件入库。

###### 双送有线率指标-月粒度分析

提取对端系统提供的双送有线率指标-月粒度数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，再次核查确认数据。

###### 双送有线率指标-月粒度数据新增

双送有线率指标-月粒度数据新增功能，双送有线率指标采集时，依据双送有线率指标-月粒度计算规则，数据处理人员确认并比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 双送有线率指标-月粒度数据校验

数据处理人员新增双送有线率指标-月粒度数据后，系统会对新增数据的名称、取数口径、数据文件类型、文件编码、调用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的数据，如存在，则系统提示数据已经存在，并且不允许继续进行后续数据的处理。

###### 当月双送有线率指标-月粒度数据计算

双送有线率指标数据解析成功，根据双送有线率指标计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据进行关联，输出当月双送有线率指标月粒度数据。

###### 双送有线率指标-月粒度数据保存

双送有线率指标-月粒度数据关联完成，数据文件信息入库。

###### 全省双送有线率指标-月粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省双送有线率指标-月粒度数据结果。

###### 区县双送有线率指标-月粒度数据查询

输入GIS地图信息、区域、时间等查询信息，查询完成展示全省双送有线率指标-月粒度数据结果。

##### 重要指标网络引入覆盖率-月粒度管理

###### 网络引入覆盖率指标-月粒度计算规则管理

根据网络引入覆盖率指标说明文档，分析统计口径，将文字描述统计口径转化为口径数学口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能。

###### 网络引入覆盖率指标-月粒度分析

提取对端系统提供的当月网络引入覆盖率指标-月粒度数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，联系数据提供厂家确认情况。

###### 网络引入覆盖率指标-月粒度数据新增

网络引入覆盖率指标-月粒度数据新增功能，网络引入覆盖率指标采集时，引入网络引入覆盖率指标-月粒度计算规则后。数据处理人员确认比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的计算规则新增进系统库。提供重要分析指标数据网络引入覆盖率指标-月粒度数据的新增,并完成数据文件入库。

###### 网络引入覆盖率指标-月粒度数据校验

当数据处理人员者新增网络引入覆盖率指标-月粒度数据后，系统会对新增数据的名称校验，判断将系统中是否已经存在了相同的数据，如果存在，则系统将提示数据已经存在，并且不允许处理人继续进行后续数据的处理。

###### 当月网络引入覆盖率指标-月粒度数据计算

网络引入覆盖率指标-月粒度数据校验成功，根据关联的网络引入覆盖率指标-月粒度计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据，经过计算，输出当月网络引入覆盖率指标-月粒度数据。

###### 网络引入覆盖率指标-月粒度数据保存

网络引入覆盖率指标-月粒度数据计算完成后，数据处理人员将数据、处理时间、存储路径、数据类型进行储存，已提供给平台使用人员进行数据的查询。

###### 全省网络引入覆盖率指标-月粒度数据查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省网络引入覆盖率指标-月粒度数据，查询后展示该指标全省的月粒度数据。

###### 区县网络引入覆盖率指标-月粒度数据查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择区县网络引入覆盖率指标-月粒度数据，查询后展示该指标区县级的月粒度数据。

##### 重要指标内容满足率-天粒度管理

###### 内容满足率指标-天粒度计算规则管理

根据内容满足率指标说明文档，分析统计口径，将文字描述统计口径转化为口径数学口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能。

###### 内容满足率指标-天粒度分析

提取对端系统提供的内容满足率指标-天粒度数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，联系数据提供厂家确认情况。

###### 内容满足率指标-天粒度数据新增

内容满足率指标-天粒度数据新增功能，内容满足率指标采集时，引入内容满足率指标-天粒度计算规则后。数据处理人员确认比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的计算规则新增进系统库。提供重要分析指标数据内容满足率指标-天粒度数据的新增,并完成数据文件入库。

###### 内容满足率指标-天粒度数据校验

当数据处理人员者新增内容满足率指标-天粒度数据后，系统会对新增数据的名称校验，判断将系统中是否已经存在了相同的数据，如果存在，则系统将提示数据已经存在，并且不允许处理人继续进行后续数据的处理。

###### 当月内容满足率指标-天粒度数据计算

内容满足率指标-天粒度数据校验成功，根据关联的内容满足率指标-天粒度计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据，经过计算，输出内容满足率指标-天粒度数据。

###### 内容满足率指标-天粒度数据保存

内容满足率指标-天粒度数据计算完成后，数据处理人员将数据、处理时间、存储路径、数据类型进行储存，已提供给平台使用人员进行数据的查询。

###### 区县内容满足率指标-天粒度查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省内容满足率指标-天粒度数据，查询后展示该指标全省的天粒度数据。

###### 全省内容满足率指标-天粒度查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择区县内容满足率指标-天粒度数据，查询后展示该指标区县级的天粒度数据。

##### 端到端质差终端和速率不匹配终端占比管理

###### 质差终端和速率不匹配终端占比计算规则管理

根据端到端质差终端和速率不匹配终端占比指标说明文档，分析统计口径，将文字描述统计口径转化为数学口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能。

###### 质差终端和速率不匹配终端占比分析

提取对端系统提供的端到端质差终端和速率不匹配终端占比数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，联系数据提供厂家确认情况。

###### 质差终端和速率不匹配终端占比采集度数据新增

端到端质差终端和速率不匹配终端占比数据新增功能，端到端质差终端和速率不匹配终端占比指标采集时，引入端到端质差终端和速率不匹配终端占比计算规则后。数据处理人员确认比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的计算规则新增进系统库。提供重要分析指标数据端到端质差终端和速率不匹配终端占比数据的新增,并完成数据文件入库。

###### 质差终端和速率不匹配终端占比数据校验

当数据处理人员者新增端到端质差终端和速率不匹配终端占比数据后，系统会对新增数据的名称校验，判断将系统中是否已经存在了相同的数据，如果存在，则系统将提示数据已经存在，并且不允许处理人继续进行后续数据的处理。

###### 当月质差终端和速率不匹配终端占比数据计算

端到端质差终端和速率不匹配终端占比数据校验成功，根据关联的端到端质差终端和速率不匹配终端占比计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据，经过计算，输出端到端质差终端和速率不匹配终端占比数据。

###### 质差终端和速率不匹配终端占比数据保存

端到端质差终端和速率不匹配终端占比数据计算完成后，数据处理人员将数据、处理时间、存储路径、数据类型进行储存，已提供给平台使用人员进行数据的查询。

###### 全省质差终端和速率不匹配终端占比查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省端到端质差终端和速率不匹配终端占比数据，查询后展示该指标全省的数据。

###### 区县质差终端和速率不匹配终端占比查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择区县端到端质差终端和速率不匹配终端占比数据，查询后展示该指标区县级的数据。

##### 端到端家宽客户单用户中断时长管理

###### 家宽客户单用户中断时长计算规则管理

根据端到端家宽客户单用户中断时长指标说明文档，分析统计口径，将文字描述统计口径转化为数学口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能。

###### 家宽客户单用户中断时长分析

提取对端系统提供的端到端家宽客户单用户中断时长数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，联系数据提供厂家确认情况

###### 家宽客户单用户中断时长度数据新增

端到端家宽客户单用户中断时长数据新增功能，端到端家宽客户单用户中断时长指标采集时，引入端到端家宽客户单用户中断时长计算规则后。数据处理人员确认比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的计算规则新增进系统库。提供重要分析指标数据端到端家宽客户单用户中断时长数据的新增,并完成数据文件入库。

###### 家宽客户单用户中断时长数据校验

当数据处理人员者新增端到端家宽客户单用户中断时长数据后，系统会对新增数据的名称校验，判断将系统中是否已经存在了相同的数据，如果存在，则系统将提示数据已经存在，并且不允许处理人继续进行后续数据的处理。

###### 当月家宽客户单用户中断时长数据计算

端到端家宽客户单用户中断时长数据校验成功，根据关联的端到端家宽客户单用户中断时长计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据，经过计算，输出端到端家宽客户单用户中断时长数据。

###### 家宽客户单用户中断时长数据保存

端到端家宽客户单用户中断时长数据计算完成后，数据处理人员将数据、处理时间、存储路径、数据类型进行储存，以提供给平台使用人员进行数据的查询。

###### 全省家宽客户单用户中断时长查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省端到端家宽客户单用户中断时长数据，查询后展示该指标全省的数据。

###### 区县家宽客户单用户中断时长查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择区县端到端家宽客户单用户中断时长数据，查询后展示该指标区县级的数据。

##### 用后即评装机满意度管理

###### 用户即评装机满意度计算规则管理

根据用后即评装机满意度指标说明文档，分析统计口径，将文字描述统计口径转化为数学口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能。

###### 用户即评装机满意度分析

提取对端系统提供的用后即评装机满意度数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，联系数据提供厂家确认情况。

###### 用户即评装机满意度度数据新增

用后即评装机满意度数据新增功能，用后即评装机满意度指标采集时，引入用后即评装机满意度计算规则后。数据处理人员确认比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的计算规则新增进系统库。提供重要分析指标数据用后即评装机满意度数据的新增,并完成数据文件入库。

###### 用户即评装机满意度数据校验

当数据处理人员者新增用后即评装机满意度数据后，系统会对新增数据的名称校验，判断将系统中是否已经存在了相同的数据，如果存在，则系统将提示数据已经存在，并且不允许处理人继续进行后续数据的处理。

###### 当月用户即评装机满意度数据计算

用后即评装机满意度数据校验成功，根据关联的用后即评装机满意度计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据，经过计算，输出用后即评装机满意度数据。

###### 用户即评装机满意度数据保存

用后即评装机满意度数据计算完成后，数据处理人员将数据、处理时间、存储路径、数据类型进行储存，以提供给平台使用人员进行数据的查询。

###### 全省用户即评装机满意度查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省用后即评装机满意度数据，查询后展示该指标全省的数据。

###### 区县用户即评装机满意度查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择区县用后即评装机满意度数据，查询后展示该指标区县级的数据。

##### 用后即评故障维修满意度管理

###### 用户即评故障维修满意度计算规则管理

根据用后即评维修满意度指标说明文档，分析统计口径，将文字描述统计口径转化为数学口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能。

###### 用户即评故障维修满意度分析

提取对端系统提供的用后即评维修满意度数据，对数据文件进行分析，比对数据文件名称、格式、类型、推送周期，分析完成且无异常，进入数据新增环节。分析失败，提示数据分析异常，联系数据提供厂家确认情况。

###### 用户即评故障维修满意度度数据新增

用后即评维修满意度数据新增功能，用后即评维修满意度指标采集时，引入用后即评维修满意度计算规则后。数据处理人员确认比对原始数据，将原始的数据和指标数据对应的计算规则新增进系统库。提供重要分析指标数据用后即评维修满意度数据的新增,并完成数据文件入库。

###### 用户即评故障维修满意度数据校验

当数据处理人员者新增用后即评维修满意度数据后，系统会对新增数据的名称校验，判断将系统中是否已经存在了相同的数据，如果存在，则系统将提示数据已经存在，并且不允许处理人继续进行后续数据的处理。

###### 当月用户即评故障维修满意度数据计算

用后即评维修满意度数据校验成功，根据关联的用后即评维修满意度计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据，经过计算，输出用后即评维修满意度数据。

###### 用户即评故障维修满意度数据保存

用后即评维修满意度数据计算完成后，数据处理人员将数据、处理时间、存储路径、数据类型进行储存，以提供给平台使用人员进行数据的查询

###### 全省用户即评故障维修满意度查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省用后即评维修满意度数据，查询后展示该指标全省的数据。

###### 区县用户即评故障维修满意度查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择区县用后即评维修满意度数据，查询后展示该指标区县级的数据。

##### 网络服务重复投诉率分析管理

###### 重复投诉率计算规则管理

依照文档传输协议要求，对重复投诉率约定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、投诉工单量、投诉分类数据解析、计算

###### 重复投诉率分析

数据分析人员根据地市、区县、投诉工单量、投诉分类按照汇总、劣化指标方式收集计算地市、区县的当月重复投诉量、上月投诉总量、本周投诉量、上周投诉量、今日投诉量

###### 重复投诉率数据校验

数据处理人对计算出的重复投诉基础数据校验、复核是否满足趋势劣化图的指标求，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### 重复投诉率数据新增

数据处理人对校验、复核通过的地市、区县的当月重复投诉量、上月投诉总量、本周投诉量、上周投诉量、今日投诉量按照重复投诉率明细规则要求新增到数据库

###### 重复投诉率数据计算

数据分析人员对重复投诉率基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的重复投诉率的月同比、周同比、里同比的数据量

###### 重复投诉率数据保存

数据分析人员对历史数据备份，对最新统计计算的重复投诉率数据新增到数据库

###### 全省重复投诉率查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省重复投诉率界面，输入日期、查询后展示该指标全省的趋势图

###### 区县重复投诉率查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择区县重复投诉率界面，输入日期、查询后展示该指标对应区县的趋势图

##### 网络服务30分钟投诉首响及时率管理

###### 30分钟投诉首响及时率计算规则管理

依照文档传输协议要求，对30分钟投诉首响及时率约定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、装机工单量、装机类、装机首响时间数据解析、计算

###### 30分钟投诉首响及时率分析

数据分析人员根据地市、区县、装机工单量、装机类、装机首响时间按照汇总、劣化指标方式收集计算地市、区县的30分钟装机量、首响平均时长、首响装机总时长

###### 30分钟投诉首响及时率数据校验

数据处理人对计算出的30分钟投诉首响及时率基础数据校验、复核是否满足趋势劣化图的指标求，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### 30分钟投诉首响及时率数据新增

数据处理人对校验、复核通过的地市、区县的30分钟装机量、首响平均时长、首响装机总时长按照30分钟投诉首响及时率明细规则要求新增到数据库

###### 30分钟投诉首响及时率数据计算

数据分析人员对30分钟投诉首响及时率基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的首响及时率、及时工单、首响未及时率、未及时工单的数据量

###### 30分钟投诉首响及时率数据保存

数据分析人员对历史数据备份，对最新统计计算的30分钟投诉首响及时率数据新增到数据库

###### 全省30分钟投诉首响及时率查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省重复首响及时率界面，输入日期、查询后展示该指标指标的数据

###### 区县30分钟投诉首响及时率查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择区县重复首响及时率界面，输入日期、查询后展示该指标指标的数据

##### 网络时延页面显示时延管理

###### 页面显示时延计算规则管理

依照文档传输协议要求，对页面显示时延约定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、页面显示时延时长、时延时间数据解析、计算

###### 页面显示时延分析

数据分析人员根据地市、区县、页面显示时延时长依据劣化指标方式收集计算地市、区县的页面显示时延平均时长、汇总时间

###### 页面显示时延数据校验

数据处理人对计算出的页面显示时延基础数据校验、复核是否满足趋势劣化图的指标求，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### 页面显示时延数据新增

数据处理人对校验、复核通过的地市、页面显示时延平均时长、汇总时间按照页面显示时延明细规则要求新增到数据库

###### 页面显示时延数据计算

数据分析人员对页面显示时延基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的页面显示时延的总时延率、平均时延率数据量

###### 页面显示时延数据保存

数据分析人员对历史数据备份，对最新统计计算的页面显示时延数据新增到数据库

###### 全省页面显示时延查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省页面显示时延界面，输入日期、查询后展示该指标全省的趋势图

###### 区县页面显示时延查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择区县页面显示时延界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图

##### 网络时延页面响应时延管理

###### 页面响应时延计算规则管理

依照文档传输协议要求，对页面响应时延约定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、页面响应发起时间、页面响应应答时间数据解析、计算

###### 页面响应时延分析

数据分析人员根据地市、区县、页面响应发起时间、页面响应应答时间依据劣化指标方式收集计算地市、区县的页面响应平均值、平均时长

###### 页面响应时延数据校验

数据处理人对计算出的页面响应时延基础数据校验、复核是否满足趋势劣化图的指标求，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### 页面响应时延数据新增

数据处理人对校验、复核通过的地市、页面页面响应平均值、平均时长按照页面响应时延明细规则要求新增到数据库

###### 页面响应时延数据计算

数据分析人员对页面响应时延基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的页面平均响应率、响应间隔、同比月、周、天响应率

###### 页面响应时延数据保存

数据分析人员对历史数据备份，对最新统计计算的页面响应时延率数据新增到数据库

###### 全省页面响应时延查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省页面响应时延率界面，输入日期、查询后展示该指标全省的趋势图

###### 区县页面响应时延查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择区县页面响应时延界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图

##### PING测应用市场文件下载速率管理

###### 应用市场文件下载速率计算规则管理

依照文档传输协议要求，对应用市场文件下载速率约定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、文件下载速度、文件下载大小、文件下载时长数据解析、计算。

###### 应用市场文件下载速率分析

数据分析人员根据地市、区县、文件下载速率、文件下载大小、文件下载时长按照汇总、劣化指标方式收集计算地市、区县的文件下载平均速度、文件平均下载大小、文件平均下载时长

###### 应用市场文件下载速率数据校验

数据处理人对计算出的应用市场文件下载速率基础数据校验、复核是否满足趋势劣化图的指标求，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### 应用市场文件下载速率数据新增

数据处理人对校验、复核通过的地市、区县的下载平均速度、文件平均下载大小、文件平均下载时长按照应用市场文件下载速率规则要求新增到数据库

###### 应用市场文件下载速率数据计算

数据分析人员对应用市场文件下载速率基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的应用文件下载平均速率、同比月增长速率

###### 应用市场文件下载速率数据保存

数据分析人员对历史数据备份，对最新统计计算的应用市场文件下载速率数据新增到数据库

###### 全省应用市场文件下载速率查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省全省应用市场文件下载速率界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图

###### 区县应用市场文件下载速率查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省全省应用市场文件下载速率界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图

##### PING测端游ping时延管理

###### 端游ping时延计算规则管理

依照文档传输协议要求，对端游ping时延约定的文件格式、数据内容、对文件中的地市、区县、ping测发起时间、ping测响应时间数据解析、计算。

###### 端游ping时延分析

数据分析人员根据地市、区县、ping测发起时间、ping测响应时间按照汇总、劣化指标方式收集计算地市、区县的文件ping测响应平均时长、ping测周期

###### 端游ping时延数据校验

数据处理人对计算出的端游ping时延基础数据校验、复核是否满足趋势劣化图的指标求，对不满足的数据通知到系统厂家进行数据重推

###### 端游ping时延数据新增

数据处理人对校验、复核通过的地市、区县的ping测响应平均时长、ping测周期按照端游ping时延规则要求新增到数据库

###### 端游ping时延数据计算

数据分析人员对端游ping时延基础数据展开二次分析计算、依照界面展示要求、数据指标计算规则统计计算得到全省、地市、区县的应用文件ping测平均速率、ping测试同比月时延速率

###### 端游ping时延数据保存

数据分析人员对历史数据备份，对最新统计计算的端游ping时延数据新增到数据库

###### 全省端游ping时延查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省全省端游ping时延界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图

###### 区县端游ping时延查询

综调人员登录综调中心，进入重要指标分析能力管理模块，选择全省全省端游ping时延界面，输入日期、查询后展示该指标区县的趋势图

## 家宽一线直通车功能

### 家宽一线直通车能力支撑

#### 家宽一线直通车能力支撑数据库

##### 一线直通车表情数据文件

记录问答过程中发送的表情数据，记录表情文件，发送时间等信息。

##### 一线直通车音频数据文件

记录问答过程中发送的音频数据，记录音频文件，发送时间等信息。

##### 一线直通车视频数据文件

记录问答过程中发送的视频数据，记录视频文件，发送时间等信息。

##### 一线直通车文件数据文件

记录问答过程中发送的文件数据，包括EXCEL、WORD、TXT等类型文件，记录文件文件，发送时间等信息。

##### 一线直通车图片文件数据

记录问答过程中发送的图片数据，记录图片文件，发送时间等信息。

##### 一线直通车案例数据

用于记录打包案例的案例数据，记录案例的名称，分类，关键字，发布渠道，案例内容等信息。

##### 一线直通车综调支撑能效数据文件

用于记录导出的支撑能效数据信息，记录工号，支撑人员，平均处理时长，平均单量，平均响应时长，最长响应时间，最长处理时长，在线总时长，忙碌总时长，隐身总时长，日均在线时长，日均忙碌时长，日均隐身时长，最多单量，满意单量，不满意单量，综合人员综合评分，装维人员综合等信息。

##### 问题单定单表

用于记录装维发起的问题单信息，提供定单信息的新增、查询、修改，记录定单号，流水号、发起时间、定单状态等信息。

##### 问题单工单表

用于记录装维发起的问题单流转过程中的工单信息，提供工单信息的新增、查询、修改，记录工单号，环节、创建时间、处理人、处理结果、完成时间、工单状态等信息。

##### 问题单在途工单表

用于记录装维发起的问题单流转过程中的在途工单信息，提供在途工单信息的新增、查询、修改，记录工单号，环节、创建时间、处理人、处理结果、完成时间、工单状态、自动归档标识等信息。

##### 问题单主表

用于记录装维发起的问题单的基础信息，提供问题单基础信息的新增、查询、修改，记录定单号，创建时间、发起人、发起人归属组织、处理人、处理人归属组织、关联会话ID、关联受理组ID、宽带账号、问题描述等信息。

##### 问题单归档表

用于记录装维发起的问题单的归档信息，提供问题单归档信息的新增、查询、修改，记录定单号，首次响应时间、首次响应时长、首次办结时间、办结时长等信息。

##### 问题单操作轨迹表

用于记录装维发起的问题单的操作轨迹信息，提供问题单操作轨迹信息的新增、查询、修改，记录定单号，工单号、操作类型、操作人、操作时间、操作描述等信息。

##### 问题单规则表

用于记录一线直通车派单规则信息，提供问题单派单信息的新增、查询、修改，记录区域、环节、创建人、创建时间、派单规则等信息。

##### 支撑人员表

用于记录一线直通车支撑人员信息，提供支撑人员信息的新增、查询、修改，记录人员ID、用户名、用户密码、创建时间、在线状态、在线终端数等信息。

##### 支撑人员登录状态记录表

用于记录一线直通车支撑人员状态日志信息，提供支撑人员状态日志信息的新增、查询、修改，记录人员ID、开始时间、结束时间、在线状态、在线状态等信息。

##### 支撑人员受理组表

用于记录一线直通车支撑人员受理组信息，提供支撑人员受理组信息的新增、查询、修改，记录受理组ID、受理组名称、创建时间等信息。

##### 支撑人员受理组人员关系表

用于记录一线直通车支撑人员受理组关系信息，提供支撑人员受理组受理组关系信息的新增、查询、修改，提供问题单派单人员查询，记录受理组ID、人员ID、人员姓名、创建时间等信息。

##### 聊天消息表

用于记录问题发起人与支撑人员质检的聊天信息，提供聊天信息的新增、查询，记录消息ID,消息内容、发送人、接收人，消息是否读取状态、会话ID、发送时间等信息。

##### 问题定性原因表

用于记录问题定性原因，提供问题定性原因的查询，记录原因ID、原因名称、父原因ID等信息。

##### 评价标签表

用于记录评价标签，提供评价标签的查询，记录标签ID、标签名称、标签分类等信息。

##### 转办原因表

用于记录转办原因，提供转办原因的查询，记录转办原因ID、原因名称等信息。

##### 协办原因表

用于记录协办原因，提供协办原因的查询，记录协办原因ID、原因名称等信息。

#### 家宽一线直通车能力支撑功能说明

##### 互联网式问答能力支撑

采用互联网化交互方式，对实时会话支持交互语提示。对实时会话支持发送文字、图片、表情、语音。支持通过选择不同的会话菜单接入对应的综调支撑人员。

###### 装维支撑单发起

支撑装维发起支撑请求,支撑单生成,聊天会话生成,读取派单规则计算收单人。

受理组查询

支撑装维发起支撑请求，根据装维归属分公司，查询返回装维请求支撑可选择受理组，装维根据需要支撑问题的类型选择后端支撑坐席。

派单规则计算

支撑装维发起支撑单，根据装维选定的受理组，调用匹配派单规则，根据匹配到的派单规则，计算收单人。如果受理组有人在线，派单到具体坐席人员；如果受理组无人在线，派单到受理组，由坐席人员上线后人工接单。

到单通知

支撑装维发起的支撑单，获取收单人后，调用消息通知平台，向收单人推送消息提醒。

###### 选择表情

支撑选择表情发送表情,接收显示表情消息,表情数据文件,表情数据保存。

表情选择

支撑选择表情，问答过程中，可以查询选择表情库中的表情，选中后生成表情消息，存储表情消息、表情消息数据。

表情消息推送

支撑表情消息推送，表情消息生成后，调用消息平台推送表情消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

表情内容呈现

支撑表情消息呈现，问答过程中，表情消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取表情消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示表情消息。

###### 发送音频

支撑选择音频发送,接收播放音频消息,音频数据文件,音频数据保存。

音频选择

支撑选择音频，问答过程中，可以查询选择音频库中的音频，选中后生成音频消息，存储音频消息、音频消息数据。

音频文件安全校验

支撑音频文件安全校验，提供音频文件的格式、大小检查，仅允许指定的音频格式及指定大小的文件允许上传。

音频文件上传

支撑音频文件上传，音频文件安全校验通过后，将音频文件上传到音频文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

音频消息推送

支撑音频消息推送，音频消息生成后，调用消息平台推送音频消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

音频消息呈现

支撑音频消息呈现，问答过程中，音频消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取音频消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示音频消息。

音频内容播放

支撑音频播放，问答对象接收到音频消息后，点击音频消息中的音频文件可以在线播放。

###### 发送视屏

支撑选择视频发送,接收播放视频消息,视频数据文件,视频数据保存。

视屏选择

支撑选择视屏，问答过程中，可以查询选择视屏库中的视屏，选中后生成视屏消息，存储视屏消息、视屏消息数据。

视屏文件安全校验

支撑视屏文件安全校验，提供视屏文件的格式、大小检查，仅允许指定的视屏格式及指定大小的文件允许上传。

视屏文件上传

支撑视屏文件上传，视屏文件安全校验通过后，将视屏文件上传到视屏文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

视屏消息推送

支撑视屏消息推送，视屏消息生成后，调用消息平台推送视屏消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

视屏消息呈现

支撑视屏消息呈现，问答过程中，视屏消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取视屏消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示视屏消息。

视屏内容播放

支撑视屏播放，问答对象接收到视屏消息后，点击视屏消息中的视屏文件可以在线播放。

###### 发送文件

支撑选择文件发送,接收文件消息,文件数据文件,文件数据保存。

常用文件选择

支撑选择常用文件，问答过程中，可以查询选择常用文件库中的常用文件，选中后生成常用文件消息，存储常用文件消息、常用文件消息数据。

常用文件文件安全校验

支撑常用文件文件安全校验，提供常用文件文件的格式、大小检查，仅允许指定的常用文件格式（excel、word、ppt、txt等）及指定大小的文件允许上传。

常用文件文件上传

支撑常用文件文件上传，常用文件文件安全校验通过后，将常用文件文件上传到常用文件文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

常用文件消息推送

支撑常用文件消息推送，常用文件消息生成后，调用消息平台推送常用文件消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

常用文件消息呈现

支撑常用文件消息呈现，问答过程中，常用文件消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取常用文件消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示常用文件消息。

常用文件下载

支撑常用文件下载，问答对象接收到常用文件消息后，点击常用文件消息中的常用文件，文件可以下载到本地。

###### 发送图片

支撑图片文件预览,接收图片文件消息,图片文件数据,图片文件数据保存,图片文件发送。

图片选择

支撑选择图片，问答过程中，可以查询选择本地目录中的图片，选中后生成图片消息，存储图片消息、图片消息数据。

图片文件安全校验

支撑图片文件安全校验，提供图片文件的格式、大小检查，仅允许指定的图片格式（jpg、png等）及指定大小的文件允许上传。

图片文件上传

支撑图片文件上传，图片文件安全校验通过后，将图片文件上传到图片文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

图片消息推送

支撑图片消息推送，图片消息生成后，调用消息平台推送图片消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

图片消息呈现

支撑图片消息呈现，问答过程中，图片消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取图片消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示图片消息。

图片预览

支撑图片预览，问答对象接收到图片消息后，双击图片消息中的图片，图片可以进行预览，调节图片大小、翻转操作。

###### 发送文字

支撑输入文字消息发送,接收显示文字消息,文字消息保存。

文字内容输入

支撑文字输入，问答过程中，可以手工录入文字内容，也可以粘贴其它工具或文档中复制的文字内容，输入后生成文字消息，存储文字消息。

文字消息推送

支撑文字消息推送，文字消息生成后，调用消息平台推送文字消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

文字消息呈现

支撑文字消息呈现，问答过程中，文字消息推送成功后，在问答会话中，如果接收对象在线，实时读取文字消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，点击进入聊天会话，查询并显示文字消息。

###### 即时语音消息

支撑录音,接收播放语音消息,语音数据文件,语音数据保存,语音发送。

即时语音录入

支撑录入即时语音，问答过程中，可以即时录入语音，录入完成提交后生成即时语音消息，存储即时语音消息、即时语音消息数据。

即时语音文件上传

支撑即时语音文件上传，即时语音文件生成后，将即时语音文件上传到即时语音文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

即时语音消息推送

支撑即时语音消息推送，即时语音消息生成后，调用消息平台推送即时语音消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

即时语音消息呈现

支撑即时语音消息呈现，问答过程中，即时语音消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取即时语音消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示即时语音消息。

即时语音在线播放

支撑即时语音在线，问答对象接收到即时语音消息后，点击即时语音消息中的即时语音，可以在线播放即时语音内容。

###### APP相册

支撑图片文件预览,接收文件消息,文件数据,文件数据保存,图片文件发送。

APP相册图片选择

支撑选择APP相册图片，问答过程中，可以查询选择本地目录中的APP相册图片，选中后生成APP相册图片消息，存储APP相册图片消息、APP相册图片消息数据。

APP相册图片文件安全校验

支撑APP相册图片文件安全校验，提供APP相册图片文件的格式、大小检查，仅允许指定的APP相册图片格式（jpg、png等）及指定大小的文件允许上传。

APP相册图片文件上传

支撑APP相册图片文件上传，APP相册图片文件安全校验通过后，将APP相册图片文件上传到APP相册图片文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

APP相册图片消息推送

支撑APP相册图片消息推送，APP相册图片消息生成后，调用消息平台推送APP相册图片消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

APP相册图片消息呈现

支撑APP相册图片消息呈现，问答过程中，APP相册图片消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取APP相册图片消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示APP相册图片消息。

APP相册图片预览

支撑APP相册图片预览，问答对象接收到APP相册图片消息后，双击APP相册图片消息中的APP相册图片，APP相册图片可以进行预览，调节APP相册图片大小、翻转操作。

###### APP拍摄

支撑拍照,接收显示照片文件消息,照片文件数据,照片文件数据保存,照片文件发送。

APP拍摄照片

支撑选择APP拍摄照片，问答过程中，可以查询选择本地目录中的APP拍摄照片，选中后生成APP拍摄照片消息，存储APP拍摄照片消息、APP拍摄照片消息数据。

APP拍摄照片文件安全校验

支撑APP拍摄照片文件安全校验，提供APP拍摄照片文件的格式、大小检查，仅允许指定的APP拍摄照片格式（jpg、png等）及指定大小的文件允许上传。

APP拍摄照片文件上传

支撑APP拍摄照片文件上传，APP拍摄照片文件安全校验通过后，将APP拍摄照片文件上传到APP拍摄照片文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

APP拍摄照片消息推送

支撑APP拍摄照片消息推送，APP拍摄照片消息生成后，调用消息平台推送APP拍摄照片消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

APP拍摄照片消息呈现

支撑APP拍摄照片消息呈现，问答过程中，APP拍摄照片消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取APP拍摄照片消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示APP拍摄照片消息。

APP拍摄照片预览

支撑APP拍摄照片预览，问答对象接收到APP拍摄照片消息后，双击APP拍摄照片消息中的APP拍摄照片，APP拍摄照片可以进行预览，调节APP拍摄照片大小、翻转操作。

###### APP短视频

支撑录制短视频,接收播放短视频文件消息,短视频文件数据,短视频文件数据保存,短视频文件发送。

APP短视频录制

支撑选择APP短视频，问答过程中，可以录制短视频，完成后生成APP短视频消息，存储APP短视频消息、APP短视频消息数据。

APP短视频文件上传

支撑APP短视频文件上传，APP短视频文件生成后，将APP短视频文件上传到APP短视频文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

APP短视频消息推送

支撑APP短视频消息推送，APP短视频消息生成后，调用消息平台推送APP短视频消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

APP短视频消息呈现

支撑APP短视频消息呈现，问答过程中，APP短视频消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取APP短视频消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示APP短视频消息。

APP短视频在线播放

支撑APP短视频在线播放，问答对象接收到APP短视频消息后，点击APP短视频消息中的APP短视频，APP短视频可以进行在线。

###### APP普通文件

支撑选择文件发送,接收文件消息,文件数据文件,文件数据保存。

普通文件选择

支撑选择普通文件，问答过程中，可以查询选择普通文件库中的普通文件，选中后生成普通文件消息，存储普通文件消息、普通文件消息数据。

普通文件文件安全校验

支撑普通文件文件安全校验，提供普通文件文件的格式、大小检查，仅允许指定的普通文件格式（excel、word、ppt、txt等）及指定大小的文件允许上传。

普通文件文件上传

支撑普通文件文件上传，普通文件文件安全校验通过后，将普通文件文件上传到普通文件文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

普通文件消息推送

支撑普通文件消息推送，普通文件消息生成后，调用消息平台推送普通文件消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

普通文件消息呈现

支撑普通文件消息呈现，问答过程中，普通文件消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取普通文件消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示普通文件消息。

普通文件下载

支撑普通文件下载，问答对象接收到普通文件消息后，点击普通文件消息中的普通文件，文件可以下载到本地。

###### APP催一催

支撑装维发起催一催,web端接收显示催一催信息,催一催消息显示。

###### 首页待办工单展示

支撑一线直通车待办查询,登录一线直通车,调用一线直通车单点登录接口,一线直通车待办工单展示,一线直通车待办工单数量计算。

###### 聊天待办工单查看

支撑待办工单查询,待办工单展示。

###### 聊天待办工单接单

支撑待办工单接单,接单操作信息存储。

###### 聊天我发起工单查看

支撑我发起工单查询,我发起工单展示。

###### 聊天处理中工单协办

支撑协办原因配置,协办操作信息存储,查询协办人员,计算获取可协办人员,发起协办操作。

###### 聊天处理中工单转办

支撑转办原因配置,转办操作信息存储,查询转办人员,计算获取可转办人员,发起转办操作。

###### 聊天处理中工单办结

支撑问题定性原因配置,工单办结信息存储,调用流程平台派单,计算工单评价收单人,查询装维评价标签,查询问题定性原因,支撑人员发起工单办结,装维评价标签配置。

###### APP工单评价

支撑接收工单评价消息,显示装维待办工单,查询装维待办工单,工单评价信息存储,调用消息平台推送消息给工单接收人,聊天会话创建,计算获取驳回工单接收人,评价不通过调用流程平台驳回工单,评价通过调用流程平台归档工单。

###### 聊天已处理工单查看

支撑聊天会话关联工单已处理工单查看,已处理工单展示。

###### 聊天记录查询

支撑聊天记录查询,聊天记录展示。

###### 聊天工单详情查询

支撑聊天会话关联工单详情查询,工单详情展示。

###### 问题单处理轨迹查看

支撑聊天会话关联工单处理轨迹查询,处理轨迹展示。

##### 任务工单操作能力支撑

支持不同的系统角色登陆后，可提供工号下的待办工单功能。支持通过点击待办工单，跳转至相关功能模块或系统进行处理。

###### 首页待办工单展示

支撑一线直通车待办查询,登录一线直通车,调用一线直通车单点登录接口,一线直通车待办工单展示,一线直通车待办工单数量计算。

###### 任务待办工单查看

支撑待办工单查询,待办工单展示。

###### 任务待办工单接单

支撑待办工单接单,接单操作信息存储。

###### 任务我发起工单查看

支撑我发起工单查询,我发起工单展示。

###### 任务处理中工单协办

支撑协办原因配置,协办操作信息存储,查询协办人员,计算获取可协办人员,发起协办操作。

###### 任务处理中工单转办

支撑转办原因配置,转办操作信息存储,查询转办人员,计算获取可转办人员,发起转办操作。

###### 任务处理中工单办结

支撑问题定性原因配置,工单办结信息存储,调用流程平台派单,计算工单评价收单人,查询装维评价标签,查询问题定性原因,支撑人员发起工单办结,装维评价标签配置。

###### 任务工单评价

支撑接收工单评价消息,显示装维待办工单,查询装维待办工单,工单评价信息存储,调用消息平台推送消息给工单接收人,聊天会话创建,计算获取驳回工单接收人,评价不通过调用流程平台驳回工单,评价通过调用流程平台归档工单。

###### 已处理工单查看

支撑已处理工单查看,已处理工单展示。

###### 任务聊天记录

支撑任务工单关联聊天记录查询,聊天记录展示。

###### 任务详情

支撑工单详情查询,工单详情展示。

###### 任务处理轨迹

支撑处理轨迹查询,处理轨迹展示。

##### 客户业务信息查询能力支撑

支持综调支撑人员具备相应支撑区域客户信息的查询权限。提供客户业务信息、网络信息、工单信息的查询。

###### 客户宽带信息查询

支撑客户宽带信息查询,展示客户宽带信息,调用南向客户宽带信息查询接口。

查询展示内容：宽带副账号、 Raidus速率、 速率是否一致、 BOSS状态、 Raidus状态、 套餐名称、 联系号码、 宽带生效时间、 客户姓名、 是否和家庭、 客户编码、 状态变化时间、 用户标识、 发展部门(部门编号)、 入网时间、 业务归属编码

###### 客户子产品信息查询

支撑客户子产品信息查询,展示客户子产品信息,调用南向客户子产品信息查询接口。

查询展示内容：商品名称、 商品编码、 机型名称、 资费名称、 服务名称、 服务编码、 IMEI码、 MAC地址、 电视账号、 软终端IMEI码、 软终端MAC地址

###### 资源信息查询

支撑资源信息查询,展示资源信息,调用南向资源信息查询接口。

查询展示内容：认证类型 、认证信息 、产品接入方式 、设备厂商网管编码（对应资管的EMS） 、olt设备厂家 、OLT设备IP 、OLT设备标识 、OLT设备名称 、OLT端口标识 、OLT机框名称 、OLT面板名称 、OLT端口名称 、管理外层VLAN 、管理内层VLAN 、语音外层VLAN 、语音内层VLAN 、数据外层VLAN 、数据内层VLAN 、视频外层VLAN 、视频内层VLAN 、一级分光器id 、一级分光器名称 、一级分光器端口id 、一级分光器端口 、二级分光器端口id 、二级分光器名称 、二级分光器编码 、二级分光器端口

###### 历史工单信息查询

支撑历史工单信息查询,展示历史工单信息,调用南向历史工单信息查询接口。

查询展示内容：用户宽带主账号、 地市名称、 区县名称、 服务订单号、 工单类型、 业务类型

###### 客户在途开通单信息查询

支撑客户在途开通单信息查询,展示客户在途开通单信息,调用南向客户在途开通单信息查询接口。

查询展示内容： 定单主题、 定单编码、 上网主账号、 别名接入号、 服务名称、 客户名称

###### 客户在途投诉单信息查询

支撑展示客户在途投诉单信息,调用南向客户在途投诉单信息查询接口,客户在途投诉单信息查询。

查询展示内容： 客户流水号、 主网主账号、 别名账号、 客户名称、 客户等级、 客户服务等级、 区域

###### 故障告警信息查询

支撑故障告警信息查询,展示故障告警信息,调用南向故障告警信息查询接口。

查询展示内容：网管侧用户账号、 告警标题、 告警发生时间、 故障预计恢复时间、 预警类型、 预警来源

##### 个人信息维护

提供装维人员个人信息修改，装维人员发起修改申请，由综调管理人员统一审批。

###### 人力信息变更

支撑人力信息变更请求发起,人力变更信息存储,角色查询,职位查询,所属部门查询,变更审核人查询,查询人力变更信息。

提供装维人员个人信息，包含姓名，用户名，市县装维网格、电话、角色等信息。

装维人员无权限编辑，但可提交修改申请，由综调管理人员统一审批。

##### 打包案例

支持办结问题工单时可进行基于当前会话情况的案例打包。

###### 打包案例

支撑打包案例请求发起,打包案例请求结果查询,案例审核记录生成,案例数据存储,案例图片文件,案例图片上传,案例图片预览,查询关键字,查询发布渠道。

##### 中台问答登录状态设置

支持设置在线、忙碌、隐身等状态，用于综调支撑人员工作状态切换。支持统计各种状态的变化情况。支持在线状态下可主动接收工单，其它状态状态不主动接收工单但可以人工接单。

###### 登录状态

支撑一线直通车登录,查询登录状态,变更状态信息写入redis,变更状态信息存储,登录状态变更,登录状态信息写入redis,登录信息存储。

登录状态展示

支撑一线直通车状态展示，支撑人员登录一线直通车后，显示一线直通车状态，包括在线、忙碌、隐身。不同状态用不同颜色标识。

登录状态切换

支持设置在线、忙碌、隐身等状态，用于综调支撑人员工作状态切换。

支持在线状态下可主动接收工单，忙碌和隐身状态不主动接收工单但可以抢单，隐身状态不可作为转单对象。

###### 坐席状态记录查询

支撑坐席状态记录查询,坐席状态记录展示,状态查询,坐席人员查询,区域数据查询。

支持统计各种状态的开始、结束时间和时长。

##### 综调动态监控

支持综调动态监控，对家宽业务运维支撑系统运行整体情况进行管控。支持查看实时人员、工单情况。

1、支持综调管理人员查看实时综调总人数，在线人数，忙碌人数和隐身人数。

2、支持综调管理人员查看实时工单数量，每日历史工单数量，各类型工单数量等。

###### 在线人员统计信息报表

支撑在线人员信息查询,在线人员信息展示,计算在线人员数量,问题类型查询,区域查询。

在线人员信息查询

支撑在线人员信息查询，选择区域名称查询各区域实时在线人员信息。

在线人员信息统计规则计算

支撑在线人员信息统计规则计算，汇总计算各状态的实时在线人员数量。

在线人员信息显示

支撑在线人员信息显示，显示内容：总人数、在线人数、隐身人数、忙碌人数。

###### 人员列表报表

支撑人员列表查询,人员列表展示,问题类型查询,区域查询。

人员列表清单计算规则管理

根据在线人员指标说明文档，分析统计口径，将文字描述统计口径转化为口径数学口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能。

当月人员列表清单数据计算

人员列表清单数据校验成功，根据关联的人员列表清单计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据，经过计算，输出人员列表清单数据。

人员列表清单数据保存

人员列表清单数据计算完成后，数据处理人员将数据、处理时间、存储路径、数据类型进行储存，以提供给平台使用人员进行数据的查询。

人员列表清单查询

综调人员登录综调中心，进入综调动态监控模块，选择人员列表清单，查询后展示人员列表清单数据。

###### 支撑单统计信息报表

支撑支撑单信息查询,支撑单信息展示,计算受理等待最长时长,计算当天办结工单总数,计算处理中工单总数,计算待受理工单总数,计算在途工单总数,问题类型查询,区域查询。

支撑单统计信息计算规则管理

根据在线人员指标说明文档，分析统计口径，将文字描述统计口径转化为口径数学口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能。

支撑单统计信息数据计算

支撑单统计信息数据校验成功，根据关联的支撑单统计信息计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据，经过计算，输出支撑单统计信息数据。

支撑单统计信息数据保存

支撑单统计信息数据计算完成后，数据处理人员将数据、处理时间、存储路径、数据类型进行储存，以提供给平台使用人员进行数据的查询。

支撑单统计信息查询

综调人员登录综调中心，进入综调动态监控模块，选择支撑单统计信息，查询后展示支撑单统计信息数据。

###### 支撑单明细报表

支撑支撑单明细查询,支撑单明细展示,计算问题类型单量、最长时长。

支撑单明细计算规则管理

根据在线人员指标说明文档，分析统计口径，将文字描述统计口径转化为口径数学口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能。

支撑单明细数据计算

支撑单明细数据校验成功，根据关联的支撑单明细计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据，经过计算，输出支撑单明细数据。

支撑单明细数据保存

支撑单明细数据计算完成后，数据处理人员将数据、处理时间、存储路径、数据类型进行储存，以提供给平台使用人员进行数据的查询。

支撑单明细查询

综调人员登录综调中心，进入综调动态监控模块，选择支撑单明细，查询后展示支撑单明细数据。

##### 支撑质量分析

支持实时统计、历史工单查询统计和人员产能等三个维度的支撑质量分析。

###### 会话实时情况报表

支撑会话实时情况查询,重置会话实时情况展示,重置会话实时情况查询,展示会话实时情况,计算忙碌专家数,计算在线专家数,计算当前专家数,计算当前排队问题数,区域名称查询。

实时统计可以查看会话的实时情况，如排队情况、各项角色实时在线操作情况（实时情况以角色的省市县区为默认范围）等；

会话实时情况计算规则管理

根据在线人员指标说明文档，分析统计口径，将文字描述统计口径转化为口径数学口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能。

会话实时情况数据计算

会话实时情况数据校验成功，根据关联的会话实时情况计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据，经过计算，输出会话实时情况数据。

会话实时情况数据保存

会话实时情况数据计算完成后，数据处理人员将数据、处理时间、存储路径、数据类型进行储存，以提供给平台使用人员进行数据的查询。

会话实时情况查询

综调人员登录综调中心，进入支撑质量分析模块，选择会话实时情况，查询后展示会话实时情况数据。

###### 综调支撑能效报表

支撑综调支撑能效查询,综调支撑能效数据文件,综调支撑能效数据导出操作日志记录,综调支撑能效数据导出,综调支撑能效展示,计算装维人员综合评分,计算坐席人员综合评分,计算不满意单量,计算满意单量,计算最多单量,计算日均隐身时长,计算日均忙碌时长,计算日均在线时长,计算隐身总时长,计算忙碌总时长,计算在线总时长,计算最长处理时长,计算最长响应时长,计算平均响应时长,计算平均单量,计算平均处理时长,区域查询。

人员产能统计主要呈现综调人员日常工作效能，如平均响应时长、平均处理时长、平均单量、最长响应时长、最长处理时长、最多单量、综调人员综合评分，装维人员综合评分等。

综调支撑能效计算规则管理

根据在线人员指标说明文档，分析统计口径，将文字描述统计口径转化为口径数学口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能。

综调支撑能效数据计算

综调支撑能效数据校验成功，根据关联的综调支撑能效计算规则，匹配对应的地市、区县编码值并对指标数据，经过计算，输出综调支撑能效数据。

综调支撑能效数据保存

综调支撑能效数据计算完成后，数据处理人员将数据、处理时间、存储路径、数据类型进行储存，以提供给平台使用人员进行数据的查询。

综调支撑能效查询

综调人员登录综调中心，进入综调动态监控模块，选择综调支撑能效，查询后展示综调支撑能效数据。

### 家宽专家支撑能力支撑

#### 家宽专家支撑能力支撑数据库

##### 专家支撑表情数据文件

记录沟通过程中发送的表情数据，记录表情文件，发送时间等信息。

##### 专家支撑音频数据文件

记录沟通过程中发送的音频数据，记录音频文件，发送时间等信息。

##### 专家支撑视频数据文件

记录沟通过程中发送的视频数据，记录视频文件，发送时间等信息。

##### 专家支撑文件数据文件

记录沟通过程中发送的文件数据，包括EXCEL、WORD、TXT等类型文件，记录文件文件，发送时间等信息。

##### 专家支撑图片文件数据

记录沟通过程中发送的图片数据，记录图片文件，发送时间等信息。

##### 支撑单定单表

用于记录分公司发起的支撑单信息，提供定单信息的新增、查询、修改，记录定单号，流水号、发起时间、定单状态等信息。

##### 支撑单工单表

用于记录分公司发起的支撑单流转过程中的工单信息，提供工单信息的新增、查询、修改，记录工单号，环节、创建时间、处理人、处理结果、完成时间、工单状态等信息。

##### 支撑单在途工单表

用于记录分公司发起的支撑单流转过程中的在途工单信息，提供在途工单信息的新增、查询、修改，记录工单号，环节、创建时间、处理人、处理结果、完成时间、工单状态、自动归档标识等信息。

##### 支撑单主表

用于记录分公司发起的支撑单的基础信息，提供支撑单基础信息的新增、查询、修改，记录定单号，创建时间、发起人、发起人归属组织、处理人、处理人归属组织、关联会话ID、关联受理组ID、宽带账号、问题描述等信息。

##### 支撑单归档表

用于记录分公司发起的支撑单的归档信息，提供支撑单归档信息的新增、查询、修改，记录定单号，首次响应时间、首次响应时长、首次办结时间、办结时长等信息。

##### 支撑单操作轨迹表

用于记录分公司发起的支撑单的操作轨迹信息，提供支撑单操作轨迹信息的新增、查询、修改，记录定单号，工单号、操作类型、操作人、操作时间、操作描述等信息。

##### 支撑单规则表

用于记录专家支撑派单规则信息，提供支撑单派单信息的新增、查询、修改，记录区域、环节、创建人、创建时间、派单规则等信息。

##### 支撑人员表

用于记录专家支撑支撑人员信息，提供支撑人员信息的新增、查询、修改，记录人员ID、用户名、用户密码、创建时间、在线状态、在线终端数等信息。

##### 支撑人员登录状态记录表

用于记录专家支撑支撑人员状态日志信息，提供支撑人员状态日志信息的新增、查询、修改，记录人员ID、开始时间、结束时间、在线状态、在线状态等信息。

##### 支撑人员受理组表

用于记录专家支撑支撑人员受理组信息，提供支撑人员受理组信息的新增、查询、修改，记录受理组ID、受理组名称、创建时间等信息。

##### 支撑人员受理组人员关系表

用于记录专家支撑支撑人员受理组关系信息，提供支撑人员受理组受理组关系信息的新增、查询、修改，提供支撑单派单人员查询，记录受理组ID、人员ID、人员姓名、创建时间等信息。

##### 会话消息表

用于记录问题发起人与支撑人员质检的会话信息，提供会话信息的新增、查询，记录消息ID,消息内容、发送人、接收人，消息是否读取状态、会话ID、发送时间等信息。

##### 问题定性分类表

用于记录问题定性分类，提供问题定性分类的查询，记录分类ID、分类名称、父分类ID等信息。

##### 评价标签表

用于记录评价标签，提供评价标签的查询，记录标签ID、标签名称、标签分类等信息。

##### 转办分类表

用于记录转办分类，提供转办分类的查询，记录转办分类ID、分类名称等信息。

##### 协办分类表

用于记录协办分类，提供协办分类的查询，记录协办分类ID、分类名称等信息。

##### 案例库表

用于记录案例库信息，提供案例库数据的查询、新增、修改、删除，记录案例库标识 、案例库名称 、显示顺序 、案例库说明 、创建人ID 、创建人名称 、创建人部门ID 、创建人部门名称 、创建时间状态 、修改时间等信息。

##### 案例库授权表

用于记录案例库授权信息，提供案例库授权数据的查询、新增、修改、删除，记录唯一标识 、经验库标识 、对象类型 、对象ID 、对象名称 、对象所属的组织ID 、对象所属的组织名称 、权限类别 、授权人ID 、授权人名称 、授权人部门ID 、授权人部门名称 、授权时间 、授权修改时间 、记录状态等信息。

##### 案例分类表

用于记录案例分类信息，提供案例分类数据的查询、新增、修改、删除，记录分类ID 、分类名称 、显示顺序 、分类说明 、父级分类ID 、经验库标识 、创建人ID 、创建人名称 、创建人部门ID 、创建人部门名称 、创建时间 、状态 、修改时间等信息。

##### 案例分类授权表

用于记录案例分类授权信息，提供案例分类授权数据的查询、新增、修改、删除，记录唯一标识 、分类ID 、对象类型 、对象ID 、对象名称 、对象所属的组织ID 、对象所属的组织名称 、权限类别 、授权人ID 、授权人名称 、授权人部门ID 、授权人部门名称 、授权时间 、权限来源 、权限来源说明 、继承来源ID 、授权修改时间 、记录状态等信息。

##### 案例表

用于记录案例信息，提供案例数据的查询、新增、修改、删除，记录经验标识 、经验标题 、经验概要 、关键字 、发布渠道 、经验密级 、经验分类ID 、创建人ID 、创建人名称 、创建人部门ID 、创建人部门名称 、创建时间 、状态 、修改时间 、内容版本等信息。

##### 案例授权表

用于记录案例授权信息，提供案例授权数据的查询、新增、修改、删除，记录唯一标识 、经验ID 、对象类型 、对象ID 、对象名称 、对象所属的组织ID 、对象所属的组织名称 、权限类别 、授权人ID 、授权人名称 、授权人部门ID 、授权人部门名称 、授权时间 、授权修改时间 、记录状态等信息。

##### 案例内容版本表

用于记录案例内容版本信息，提供案例内容版本数据的查询、新增、修改、删除，记录版本ID 、经验标识 、版本状态 、创建人ID 、创建人名称 、创建人部门ID 、创建人部门名称 、创建时间 、内容类型 、文件ID等信息。

##### 案例内容表

用于记录案例内容信息，提供案例内容数据的查询、新增、修改、删除，记录内容ID 、版本标识 、富文本内容 、顺序等信息。

##### 案例审核表

用于记录案例审核信息，提供案例审核数据的查询、新增、修改、删除，记录审核标识 、经验标识 、创建人ID 、创建人名称 、创建人部门ID 、创建人部门名称 、创建时间 、修改时间 、审核状态 、审核人 、审核人名称 、审核时间 、审核备注等信息。

##### 案例库审核人员配置表

用于记录案例库审核人员配置信息，提供案例库审核人员配置数据的查询、新增、修改、删除，记录唯一标识 、经验库ID 、对象类型 、对象ID 、对象名称 、对象所属的组织ID 、对象所属的组织名称等信息。

##### 案例审核人员关系表

用于记录案例审核人员关系信息，提供案例审核人员关系数据的查询、新增、修改、删除，记录唯一标识 、经验审核ID 、对象类型 、对象ID 、对象名称 、对象所属的组织ID 、对象所属的组织名称等信息。

##### 专家工具分类表

用于记录专家工具分类信息，提供专家工具分类数据的查询、新增、修改、删除，记录分类ID分类名称 、显示顺序 、分类说明 、父级分类ID 、创建人ID 、创建人名称 、创建人部门ID 、创建人部门名称 、创建时间 、状态 、修改时间等信息。

##### 专家工具表

用于记录专家工具信息，提供专家工具数据的查询、新增、修改、删除，记录标识 、名称 、编码 、说明 、分类ID 、表单定义标识 、查询接口地址 、创建人ID 、创建人名称 、创建人部门ID 、创建人部门名称 、创建时间 、状态 、修改时间等信息。

##### 工具箱场景分类表

用于记录工具箱场景分类信息，提供工具箱场景分类数据的查询、新增、修改、删除，记录分类ID 、分类名称 、显示顺序 、分类说明 、父级分类ID 、创建人ID 、创建人名称 、创建人部门ID 、创建人部门名称 、创建时间 、状态 、修改时间等信息。

##### 工具箱场景表

用于记录工具箱场景信息，提供工具箱场景数据的查询、新增、修改、删除，记录标识 、名称 、编码说明分类ID工具ID 、创建人ID 、创建人名称 、创建人部门ID 、创建人部门名称 、创建时间 、状态 、修改时间等信息。

#### 家宽专家支撑能力支撑数据接口

##### 家庭网络信息查询接口

###### 说明

省平台根据在线平台提供的智能网关宽带账号信息将其下挂的AP设备信息返回给在线平台。

###### 接口类型

请求地址：http://ip:port/netopen/rest/getAPInfo

http请求方式：post

POST数据格式：json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| account | String | 宽带账号 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 信息 | Y |
| recode | int | 代码 | Y |
| data | JSONObject | 数据 | Y |

其中data字段的含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| gwMac | String | 网关的gwMac | N |
| gwSn | String | 网关的gwSn | N |
| districtCode | String | 区域码 | Y |
| apInfoList | JSONArray | 网关下挂的AP设备列表 | Y |

其中apInfoList字段的含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| deviceVendor | String | AP厂商(中文名称) | Y |
| deviceModel | String | AP设备型号 | Y |
| isOnline | int | AP是否在线，1为在线，0为离线 | Y |
| deviceMac | String | AP设备mac地址 | Y |
| softwareVersion | String | 软件版本 | Y |
| hardwareVersion | String | 硬件版本 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "account": "209789765"  } |

###### 响应报文示例

{

"data": {

"gwSsidName ":"CMCC-2bA7",

" gwSsidPwd ":"fzsv25vf",

"apInfoList":[{

"deviceVendor ":"杭研" ,

" deviceModel ":"Model1" ,

" isOnline ":1,

"deviceMac":"XXXXXXXXX " ,

" softwareVersion ":"3.2" ,

" hardwareVersion ":"1.01-e ",

" account ":"209789756 ",

" districtCode ":"600789 "

},

……

]

},

"recode":200,

"msg":"成功"

}

##### 重启AP 接口

###### 说明

省平台根据在线平台提供的设备mac信息，远程对AP设备进行重启。

###### 接口类型

请求地址：http://ip:port /netopen/rest/restartAP

http请求方式：post

POST数据格式：json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| gwMac | String | 智能网关mac地址 | N |
| deviceMac | String | 指定重启的APmac地址 | Y |
| account | String | 宽带账号 | N |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 信息 | Y |
| recode | int | 代码 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "gwMac": "74ADB73084F0",  "deviceMac": "F44C70D5E3CB",  "account": "209876567"  } |

###### 响应报文示例

{

"recode":200,

"msg":"成功"

}

##### ssid设置接口

###### 说明

省平台根据在线平台提供的AP的宽带账号信息，远程对AP设备的ssid进行设置。

###### 接口类型

请求地址：http://ip:port/netopen /rest/setAPssid

http请求方式：post

POST数据格式：json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| account | String | 宽带账号 | N |
| deviceMac | String | 指定要操作的AP mac地址 | Y |
| radio | String | 频段，枚举取值：  2.4G  5G | Y |
| ssid | String | 要设定的AP设备SSID名称 | Y |
| ssidPwd | String | 要设定的AP设备SSID密码 | Y |

###### 响应格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 信息 | Y |
| recode | int | 代码 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "account": "209876667",  “deviceMac”:” F44C70D5E3CB”,  "radio": "2.4G",  "ssid":"apssid",  "ssidPwd":"apssidpwd"  } |

###### 响应报文示例

调用成功，响应示例：

{

"recode":200,

"msg":"成功"

}

##### 配置信息查询接口

###### 说明

省平台根据在线平台提供的AP的mac信息，远程查询AP设备的配置信息。

###### 接口类型

请求地址：http://ip:port/netopen/rest/queryApConfigInfo

http请求方式：post

POST数据格式：json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| account | String | 宽带账号 | N |
| deviceMac | String | 指定重启的APmac地址 | Y |
| gwMac | String | 智能网关mac地址 | N |

###### 响应格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 信息 | Y |
| recode | int | 代码 | Y |
| data | JSONObject | 数据 | Y |

其中data字段的含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| MacFilterEnable | Int | 是否使能MAC地址过滤，1为过滤，0为不过滤 | Y |
| LowRSSI5G | Int | 弱信号阈值（5G），单位dBm，当STA接入当前家庭组网终端的RSSI小于该阈值时，家庭组网终端需对该STA执行漫游切换控制 | N |
| LowRSSI2.4G | Int | 弱信号阈值（2.4G），单位dBm，当STA接入当前家庭组网终端的RSSI小于该阈值时，家庭组网终端需对该STA执行漫游切换控制 | N |
| softwareVersion | String | 软件版本 | Y |
| RoamingSwitch | Int | 是否开启WiFi漫游控制，1为启用，0为关闭 | Y |
| WorkingMode | Int | AP工作模式：  0：桥接，默认  1：路由 | Y |
| SyncCode | String | 当前的WiFi配置同步码 | Y |
| UpTime | String | 在线时长，单位：秒 | Y |
| MacFilterEntries | String | 黑白名单信息：包含MAC地址及设备名（最长为64字节），以“/”隔开；两组信息之间以逗号分开，最多支持32组。示例：  001111334455/pro, 80717a33ccf3/android | N |
| LEDOnOff | Int | 指示灯开关，1为On，0为Off | Y |
| hardwareVersion | String | 硬件版本 | Y |
| MacFilterPolicy | Int | MAC地址过滤策略：  0: 黑名单  1: 白名单 | N |
| Radios | JSONArray | WiFi射频信息的数组，包含以下字段：Radio，Enable，TransmitPower，Channel | Y |
| Radio | String | Radios数组之一，频段，枚举取值：  2.4G  5G | Y |
| Enable | Number | Radios数组之一，该频段是否启用，1为启用，0为禁用 | Y |
| TransmitPower | String | Radios数组之一，WiFi发射功率级别（百分比） | Y |
| Channel | Number | Radios数组之一，当前工作信道号 | Y |
| Configurations | JSONArray | WiFi配置的数组,对应7.3.3.1节中的配置参数 | Y |
| Radio | String | 频段，枚举取值：  2.4G  5G | Y |
| Index | Number | SSID的索引 | Y |
| Enable | Number | 是否启用，1为启用，0为禁用 | Y |
| SSID | String | SSID名称 | Y |
| SecurityMode | String | 认证加密模式，枚举取值：  None  WEP-64  WEP-128  WPA-Personal  WPA2-Personal  MIXED-WPAPSK2 | Y |
| Pwd | String | WiFi密钥，WEP Key或Pre-shared Key。管理平台不应存储和显示此参数。 | Y |
| MaxAssociateNum | Number | 该SSID最大允许接入的用户数 | Y |
| SSIDAdvertisementEnabled | Number | 是否广播SSID，1为广播，0为不广播 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "account": "209876667",  "deviceMac": "F44C70D5E3CB",  "gwMac": "74ADB73084F0"  } |

###### 响应报文示例

调用成功，响应示例：

{

"code": 200,

"msg": "成功",

"data": {

"MacFilterEnable": 0,

"LowRSSI5G": -79,

"LowRSSI2.4G": -79,

"Radios": [{

"Channel": 157,

"Enable": 1,

"Radio": "5G",

"TransmitPower": "100"

}, {

"Channel": 2,

"Enable": 1,

"Radio": "2.4G",

"TransmitPower": "100"

}],

"RoamingSwitch": 0,

"WorkingMode": 0,

"SyncCode": "1",

"UpTime": "140780",

"MacFilterEntries": "",

"LEDOnOff": 1,

"hardwareVersion": "1.0.0",

"MacFilterPolicy": 0,

"Configurations": [{

"MaxAssociateNum": 10,

"SecurityMode": "MIXED-WPAPSK2",

"Enable": 1,

"SSIDAdvertisementEnabled": 1,

"Radio": "5G",

"Index": 5,

"Pwd": "xiyfpmhw",

"SSID": "CMCC-WCnr-5G"

}, {

"MaxAssociateNum": 10,

"SecurityMode": "MIXED-WPAPSK2",

"Enable": 1,

"SSIDAdvertisementEnabled": 1,

"Radio": "2.4G",

"Index": 1,

"Pwd": "xiyfpmhw",

"SSID": "CMCC-WCnr"

}],

"softwareVersion": "V0.0.01"

}

}

##### 指示灯开关接口

###### 说明

省平台根据在线平台提供的AP的mac信息，远程控制AP设备指示灯的开关。

###### 接口类型

请求地址：http://ip:port/netopen/rest/ledControl

http请求方式：post

POST数据格式：json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| deviceMac | String | 指定操作的AP mac地址 | Y |
| ledOnOff | int | 指示灯开关，1为On，0为Off | Y |

###### 响应格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 信息 | Y |
| recode | int | 代码 | Y |
| data | JSONObject | 数据 | N |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "deviceMac": "F44C70D5E3CB",  "ledOnOff": 1  } |

###### 响应报文示例

调用成功，响应示例：

{

"recode":200,

"msg":"成功"

}

##### WIFI开关接口

###### 说明

省平台根据在线平台提供的AP的mac信息，远程控制AP设备WIFI开启和关闭。

###### 接口类型

请求地址：http://ip:port/netopen/rest/wifiSwitch

http请求方式：post

POST数据格式：json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| deviceMac | String | 指定操作的AP mac地址 | Y |
| radio | String | 待设置的频段，枚举取值：   * 2.4G * 5G * all （代表所有频段） | Y |
| enable | int | WiFi开关是否打开：  0: 关闭WiFi  1: 打开WiFi | Y |

###### 响应格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 信息 | Y |
| recode | int | 代码 | Y |
| data | JSONObject | 数据 | N |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "deviceMac": "F44C70D5E3CB",  "radio": "all",  "enable": 0  } |

###### 响应报文示例

调用成功，响应示例：

{

"recode":200,

"msg":"成功"

}

##### 黑白名单设置接口

###### 说明

省平台根据在线平台提供的AP的mac信息，远程设置AP设备的黑白名单。

###### 接口类型

请求地址：http://ip:port/netopen/rest/macFilter

http请求方式：post

POST数据格式：json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| deviceMac | String | 指定操作的AP mac地址 | Y |
| MacFilterEnable | Int | 是否使能MAC地址过滤，1为过滤，0为不过滤 | Y |
| MacFilterPolicy | Int | MAC地址过滤策略：  0: 黑名单  1: 白名单 | Y |
| MacFilterEntries | Int | 黑白名单信息：包含MAC地址及设备名（最长为64字节），以“/”隔开；两组信息之间以逗号分开，最多支持32组。示例：  001111334455/pro,80717a33ccf3/android | Y |

###### 响应格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 信息 | Y |
| recode | int | 代码 | Y |
| data | JSONObject | 数据 | N |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "deviceMac": "F44C70D5E3CB",  "MacFilterEnable": 1,  "MacFilterPolicy": 0,  "MacFilterEntries": "001111334455/pro,80717a33ccf3/android"  } |

###### 响应报文示例

调用成功，响应示例：

{

"recode":200,

"msg":"成功"

}

##### WiFi功率设置接口

###### 说明

省平台根据在线平台提供的AP的mac信息，远程设置AP设备的WiFi功率。

###### 接口类型

请求地址：http://ip:port/netopen/rest/radioConfig

http请求方式：post

POST数据格式：json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| deviceMac | String | 指定操作的AP mac地址 | Y |
| Radio | String | 待设置的频段，枚举取值：   * 2.4G * 5G * all （代表所有频段） | Y |
| TransmitPower | String | WiFi发射功率级别（百分比） | Y |

###### 响应格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 信息 | Y |
| recode | int | 代码 | Y |
| data | JSONObject | 数据 | N |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "deviceMac": "F44C70D5E3CB",  "Radio": "all",  "TransmitPower": "80"  } |

###### 响应报文示例

调用成功，响应示例：

{

"recode":200,

"msg":"成功"

}

##### STA漫游设置接口

###### 说明

省平台根据在线平台提供的AP的mac信息，远程设置AP设备的STA漫游。

###### 接口类型

请求地址：http://ip:port/netopen/rest/roamingConfig

http请求方式：post

POST数据格式：json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| deviceMac | String | 指定操作的AP mac地址 | Y |
| RoamingSwitch | Int | 是否启用WiFi漫游控制：  0: 关闭  1: 启用 | Y |
| LowRSSI2.4G | Int | 弱信号阈值（2.4G），单位dBm。  当STA接入当前家庭组网终端的RSSI小于该阈值时，家庭组网终端需对该STA执行漫游切换控制。 | Y |
| LowRSSI5G | Int | 弱信号阈值（5G），单位dBm。  当STA接入当前家庭组网终端的RSSI小于该阈值时，家庭组网终端需对该STA执行漫游切换控制。 | Y |

###### 响应格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 信息 | Y |
| recode | int | 代码 | Y |
| data | JSONObject | 数据 | N |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "deviceMac": "F44C70D5E3CB",  "RoamingSwitch": 1,  "LowRSSI2.4G": -79,  "LowRSSI5G": -79  } |

###### 响应报文示例

调用成功，响应示例：

{

"recode":200,

"msg":"成功"

}

##### 下挂设备查询接口

###### 说明

省平台根据在线平台提供的AP的mac信息，远程查询AP设备的下挂设备信息。

###### 接口类型

请求地址：http://ip:port/netopen/rest/queryApStaInfo

http请求方式：post

POST数据格式：json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| deviceMac | String | 指定查询的AP设备MAC地址 | Y |
| source | String | 请求来源，如：CRM、APP | N |

###### 响应格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 信息 | Y |
| recode | int | 代码 | Y |
| data | JSONObject | 数据 | Y |

其中data字段的含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| Devices | Array of Object | 连接的设备信息数组 | N |
| MacAddress | String | 下挂设备的MAC地址 | N |
| VMacAddress | String | 下挂设备在家庭组网终端下的虚拟MAC，如果未转换，则和真实MAC一致。 | N |
| UpTime | String | 已连接时间，单位：秒 | N |
| Radio | String | WLAN下挂设备的接入频段，取值2.4G或5G，对非WLAN下挂设备应填空值”” | N |
| SSID | String | WLAN下挂设备的接入SSID名称，对非WLAN下挂设备应填空值”” | N |
| RSSI | String | WLAN下挂设备当前的信号强度，单位为dBm，对非WLAN下挂设备应填空值”” | N |
| RxRate | String | 当前的协商接收速率(Mbps) | N |
| TxRate | String | 当前的协商发送速率(Mbps) | N |
| RxRate\_rt | String | 上行的实时接收速率(Mbps) | N |
| TxRate\_rt | String | 上行的实时发送速率(Mbps) | N |
| HostName | String | 下挂设备的名称； | N |
| STAType | String | 下挂设备类型； | N |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "deviceMac": "F44C70D5E3CB"  } |

###### 响应报文示例

调用成功，响应示例：

{

"recode": 200,

"msg": "成功",

"data": {

"Devices": [

{

"MacAddress": "012233445566",

"VMacAddress": "012233445566",

"UpTime": "650",

"Radio": "2.4G",

"SSID": "CMCC-1234",

"RSSI": "-60",

"RxRate": "144",

"TxRate": "144",

"RSSI":"-85",

"SSID":"CMCC-bM7Q"

},

{

"MacAddress": "0a2233445568",

"VMacAddress": "0a2233445568",

"UpTime": "880",

"Radio": "2.4G",

"SSID": "CMCC-1234",

"RSSI": "-56",

"RxRate": "144",

"TxRate": "144"

},

…

]

}

##### 家宽群障单点查询接口

**功能概述：该接口适用于群障单点查询。**

**服务提供方：数据网管**

**服务调用方：其他渠道**

**接口方式：WebService 同步**

**测试访问地址：**

**接口方法：gomSingleAlarm**

###### 接口参数

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **参数名称** | **类型** | **是否必填** | **参数名称** |
| 1 | USER\_ACCOUNT | String | Y | 用户主账号 |
| 2 | USER\_DEPUTY\_ACCOUNT |  |  | 用户副账号 |

###### 查询接口输入XML样例

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<ROOT>

<USER\_ACCOUNT></USER\_ACCOUNT>

<USER\_DEPUTY\_ACCOUNT></USER\_DEPUTY\_ACCOUNT>

</ROOT>

###### 查询接口输出参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **节点名称** | **父节点名称** | **约束** | **类型** | **说明** |
| 1 | form | - |  |  |  |
| 2 | result\_Code |  | Y | STRING | 是否成功  0-成功，其他-失败 |
| 3 | errorDesc |  | Y | STRING | 错误描述信息：未查询到故障信息 |
| 4 | ALARM\_C\_FP |  |  |  | 告警指纹ID |
| 5 | AFFECT\_USER\_COUNT |  |  |  | 网管侧用户账号 |
| 6 | ALARM\_TITLE |  |  |  | 告警标题 |
| 7 | CREATE\_TIME |  |  |  | 告警发生时间，例：2017-10-26 10:23:33 |
| 8 | PRE\_CANCLE\_TIME |  |  |  | 故障预计恢复时间：字段预留，自动告警数值为空，手动预警不为空。 |
| 9 | ALARM\_TYPE |  |  |  | 预警类型：自动告警统一设置为 OLT故障，手动预警为实际填写的预警类型。 |
| 10 | ALARM\_AUTO |  |  |  | 预警来源 0：手动；1：自动 |

###### 查询接口输出XML样例

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<form>

<result\_Code>0</result\_Code>

<errorDesc> </errorDesc>

<ALARM\_C\_FP></ALARM\_C\_FP>

<AFFECT\_USER\_COUNT></AFFECT\_USER\_COUNT>

<ALARM\_TITLE></ALARM\_TITLE>

<CREATE\_TIME></CREATE\_TIME>

<PRE\_CANCLE\_TIME></PRE\_CANCLE\_TIME>

<ALARM\_TYPE> </ALARM\_TYPE>

<ALARM\_AUTO>1</ALARM\_AUTO>

</from>

##### 用户历史工单查询能力接口

###### 接口说明

家宽集中性能系统基于综调推送的用户历史工单，形成用户维度的历史工单查询能力接口，第三方系统可通过用户账号查询用户近90天内的历史工单数据。

###### 服务提供方

家宽集中性能分析平台

###### 服务调用方

综调、中移在线等。

###### 接口地址及说明

调用方式：http+post

接口地址：待补充。

###### 请求参数

字段说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 子元素名称 | 中文名称 | 必填项 | 类型 | 描述 |
| user\_id | 用户账号 | Y | String | 用户宽带主账号 |
| start\_time | 开始时间 | Y | String | 工单受理日期 |
| end\_time | 结束时间 | N | String | 工单受理日期 |

样例

{

“user\_id”:”xxxxxx”,

“start\_time”:”yyyymmdd”,

“end\_time”:”yyyymmdd”

}

###### 响应参数

字段说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 父元素名称 | 子元素名称 | 中文名称 | 必填项 | 类型 | 描述 |
| res\_code |  | 接口调用结果 | Y | string | 0：成功  -1：失败 |
| res\_desc |  | 接口调用失败说明 | N | string | Res\_code=0时默认为空，Res\_code =-1时，为详细说明 |
| order\_info | id | 序号 | Y | string |  |
| order\_info | user\_id | 用户宽带主账号 | Y | string |  |
| order\_info | city | 地市名称 | Y | string |  |
| order\_info | county | 区县名称 | Y | string |  |
| order\_info | order\_id | 服务订单号 | Y | string | 服务订单号，如：  7118091672000003 |
| order\_info | order\_type | 工单类型 | Y | string | 1：开通类工单  2：投诉类工单 |
| order\_info | service\_type | 业务类型 | Y | string |  |
| order\_info | order\_status | 工单状态 | Y | string |  |
| order\_info | grid\_name | 网格名称 | Y | string |  |
| order\_info | handler\_name | 处理人 | Y | string |  |
| order\_info | handler\_remark | 处理人备注 | N | string |  |
| order\_info | accept\_time | 工单受理时间 | Y | string |  |
| order\_info | close\_time | 工单归档时间 | N | string | 非归档状态时为空 |
| order\_info | transfer\_time | 转支撑池时间 | N | string |  |
| order\_info | retreat\_reason | 退单原因 | N | string |  |

样例

{

“res\_code”:”0”,

“res\_desc”:“”,

“order\_info”:

[{"id":"1",“user\_id”:”xxxx”,“city”:”xxx”,“county”:”xxx”,"order\_id":"xxx","order\_type":"xxx","service\_type":"xxx","order\_status":"xxx","grid\_name":"xxx","user\_addr":"xxx","handler\_name":"xxx","handler\_remark":"xxx","accept\_time":"xxx","close\_time":"xxx","transfer\_time":"xxx","retreat\_reason":"xxx"},

{"id":"2",“user\_id”:”xxxx”,“city”:”xxx”,“county”:”xxx”,"order\_id":"xxx","order\_type":"xxx","service\_type":"xxx","order\_status":"xxx","grid\_name":"xxx","user\_addr":"xxx","handler\_name":"xxx","handler\_remark":"xxx","accept\_time":"xxx","close\_time":"xxx","transfer\_time":"xxx","retreat\_reason":"xxx"},

{"id":"3",“user\_id”:”xxxx”,“city”:”xxx”,“county”:”xxx”,"order\_id":"xxx","order\_type":"xxx","service\_type":"xxx","order\_status":"xxx","grid\_name":"xxx","user\_addr":"xxx","handler\_name":"xxx","handler\_remark":"xxx","accept\_time":"xxx","close\_time":"xxx","transfer\_time":"xxx","retreat\_reason":"xxx"}]

}

##### 宽带基础信息查询接口

###### 接口协议

Http+String

###### 接口说明

根据宽带账号，查询宽带基础信息。

* 对外接口：YUNN\_UNHQ\_queryBroadbandBaseInfo
* 内部接口：OrderCentre.person.IOCOutQuerySV.queryBroadbandBaseInfo
* 调用方：queryBroadbandBaseInfo

###### 报文说明

* 请求报文

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 元素名称 | 类型 | 约束 | 描述 | 取值说明 | 备注 |
| 1 | ACCT\_NUM | String | **1** | 用户标识 |  |  |

* 回复报文

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 元素名称 | 类型 | 约束 | 描述 | 取值说明 | 备注 |
| 1 | OUTDATA | Array | **1** |  |  |  |
|  | PROD\_INS\_ID | String | **1** | 产品实例ID |  |  |
|  | ACCESS\_NUM | String | **1** | 接入号 |  |  |
|  | CUST\_ID | String | **1** | 客户编码 |  |  |
|  | PROD\_STA | String | **1** | 产品状态 |  |  |
|  | PROD\_STA\_DATE | String | **1** | 状态时间 |  |  |

##### 宽带详细信息查询接口

###### 接口协议

Http+String

###### 接口说明

根据宽带账号，查询宽带基础信息。

* 对外接口： YUNN\_UNHQ\_queryBroadbandDetailInfo
* 内部接口：OrderCentre.person.IOCOutQuerySV.queryBroadbandDetailInfo
* 调用方：queryBroadbandDetailInfo
* **新增三个字段**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | IS\_NINE\_OR\_ELE\_ADDRESS | 1 | **String** | 【9级/11及地址类型】 | 【level9 | level11】 |  |
|  | MODEM\_IS\_OVER\_DATE | 1 | **String** | 【光猫是否过保】 | 【是|否】 |  |
|  | LAST\_CHANGE\_MODEM\_TIME | 1 | **String** | 【光猫最后换机时间】 |  |  |

###### 报文说明

* 请求报文

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 元素名称 | 类型 | 约束 | 描述 | 取值说明 | 备注 |
|  | ACCT\_NUM | String | **1** | 用户标识 |  |  |

* 回复报文

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 元素名称 | 类型 | 约束 | 描述 | 取值说明 | 备注 |
| 1 | OUTDATA | Array | **1** |  |  |  |
|  | MAIN\_WIDENET\_NUM | String | **1** | 宽带主账号 |  |  |
|  | WIDENET\_NUM | String | **1** | 宽带副账号（手机账号） |  |  |
|  | PROD\_STATUS | String | **1** | 服务状态名称 |  |  |
|  | SPEED\_NAME | String | **1** | 宽带速率 |  |  |
|  | ACCESS\_NUM | String | **1** | 接入号 |  |  |
|  | MGMT\_DISTRICT\_NAME | String | **1** | 宽带归属 |  |  |
|  | WIDENET\_VALITE\_DATE | String | **1** | 宽带生效时间 |  |  |
|  | WIDENET\_EXPIRE\_DATE | String | **1** | 宽带到期时间 |  |  |
|  | OFFER\_NAME | String | **1** | 套餐名称 |  |  |
|  | INSTALL\_CONTACT\_NUM | 1 | **String** | 安装联系号码 |  |  |
|  | STAND\_ADDRESS | 1 | **String** | 安装地址 |  |  |
|  | STAND\_ADDRESS | 1 | **String** | 地址编码 |  |  |
|  | CREATE\_ORGANIZE\_NAME | 1 | **String** | 办理渠道 |  |  |
|  | IS\_HE\_FAMILY | 1 | **String** | 是否和家庭 |  |  |
|  | PROD\_INS\_ID | 1 | **String** | 产品实例id |  |  |
|  | CUST\_ID | 1 | **String** | 客户编码 |  |  |
|  | PROD\_STA\_DATE | 1 | **String** | 状态变化时间 |  |  |
|  | SUBSCRIBER\_INS\_ID | 1 | **String** | 用户标识 |  |  |
|  | OP\_ID | 1 | **String** | 发展员工 |  |  |
|  | ORG\_ID | 1 | **String** | 发展部门 |  |  |
|  | CREATE\_DATE | 1 | **String** | 入网时间 |  |  |
|  | MGMT\_DISTRICT | 1 | **String** | 业务归属编码 |  |  |
|  | OPEN\_DATE | 1 | **String** | 开户时间 |  |  |
|  | PRICE\_NAME | 1 | **String** | 资费名称 |  |  |
|  | COVER\_TYPE | 1 | **String** | 覆盖方式 |  |  |
|  | INSTALL\_CONTACT\_NAME | 1 | **String** | 安装联系人 |  |  |
|  | OWE\_FEE | 1 | **String** | 欠费金额 |  |  |
|  | CUR\_OFFER\_NAMW | 1 | **String** | 当前产品 |  |  |
|  | NEXT\_OFFER\_NAME | ？ | **String** | 次月产品 |  |  |
|  | ADDRESS\_TYPE | ？ | **String** | 地址类型 |  |  |
|  | PRE\_PAY\_TAG | 1 | **String** | 开户支付方式 |  |  |
|  | INSTALL\_FEE | 1 | **String** | 初装费 |  |  |
|  | WIRE\_TYPE | 1 | **String** | 户线类型 |  |  |
|  | MOVE\_COUT | 1 | **String** | 移机次数 |  |  |
|  | LAST\_STOP\_DATE | ？ | **String** | 最后停机时间 |  |  |
|  | PARTY\_NAME | 1 | **String** | 客户姓名 |  |  |
|  | IS\_COMBINE\_ACCT | 1 | **String** | 是否合帐 | true=是；  false=否 |  |
|  | CONTACT\_NUMBER | 1 | **String** | 联系号码 |  |  |
|  | SUBSCRIBER\_TYPE | 1 | **String** | 用户标识 | u=手机用户, h=铁通宽带用户, i=铁通ADSL宽带用户, j=铁通光改宽带用户, p=宽带用户 |  |
|  | PERFORMANCE\_BOND | 1 | **String** | 履约保证金 |  |  |
|  | PROD\_SAME\_NO | 1 | **String** | 状态是否一直 | 0：一致，1：不一致 |  |
|  | PROD\_RADIUS\_STATUS | 1 | **String** | Raidus状态 |  |  |
|  | SPEED\_SAME\_NO | 1 | **String** | 速率是否一直 | 0：一致，1：不一致 |  |
|  | SPEED\_RADIUS\_STATUS | 1 | **String** | Raidus速率 |  |  |
|  | IS\_COMBINE\_ACCT | 1 | **String** | 是否合帐 | true=是；  false=否 |  |
|  | CONTACT\_NUMBER | 1 | **String** | 联系号码 |  |  |
|  | SUBSCRIBER\_TYPE | 1 | **String** | 用户标识 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | UPGRADE\_ADDRESS | 1 | **String** | 是否升级地址 | true=是；  false=否 |  |
|  | VILLAGEGBCAPACITYNAME | ？ | **String** | 千兆小区类型 |  |  |
|  | ACT\_TYPE |  |  | 接入方式 |  |  |

{

"CUST\_ID": "7100000004851497",

"MONTH": "202206",

"ORG\_ID": "26681",

"PERFORMANCE\_BOND": "",

"OFFER\_EXPIRE\_DATE": "2050-12-31 23:59:59.0",

"IS\_REAL\_NAME": "是",

"ADDRESS\_LEVEL": "11级",

"BD\_ADDRESS\_STATUS": "有效",

"WIDENET\_EXPIRE\_DATE": "2023-10-31 23:59:59",

"IDEN\_TYPE\_ID": "10000000",

"SPEED\_FUTURE": "",

"MAIN\_WIDENET\_NUM": "w15912489112",

"BROADBAND\_DEPOSIT": "0",

"CREATE\_ORGANIZE\_NAME": "官渡古镇片区矣六手机专卖店",

"BD\_CONTACT\_NUM": "15912489112",

"MGMT\_DISTRICT": "0871",

"CONTACT\_NUMBER": "15912489112",

"IMS\_NUM": "",

"STAND\_ADDRESS": "昆明 官渡区 官渡街道办事处 云秀路 俊发湾流海小区 三组团 2栋 1单元 10层 1002室 ",

"FEE1\_1": "2500",

"OFFER\_ID": "93018002",

"LAST\_CHANGE\_MODEM\_TIME": "2020-11-01 19:29:16",

"BD\_ADDRESS\_ID": "260871,26087105,2608710504,6874,1971841,1976605,1976619,1976688,1977263,1982418",

"IS\_REAL\_TAG": "1",

"ACCT\_TYPE": "现金",

"MONTH2": "202204",

"REAL\_FEE": "2500",

"CUR\_OFFER\_NAME": "有线200M宽带[200元包月]",

"MONTH1": "202205",

"CREATE\_DATE": "2016-08-14 19:04:19.0",

"ACCT\_NUM": "15912489112",

"IS\_PAYTOGETHER": "是",

"IDEN\_NR\_WITHOUT\_MASK": "530421198909140317",

"OFFER\_VALID\_DATE": "2019-11-01 00:00:00.0",

"SUBSCRIBER\_INS\_ID": "7116081401476655",

"COVER\_TYPE": "CMCC\_FTTH",

"SPEED\_SAME\_NO": "0",

"SPEED\_NAME\_PLUS": "300M",

"PROD\_RADIUS\_STATUS": "正常",

"ACT\_TYPE": "CMCC\_FTTH",

"OPERATE\_TAG": "",

"BD\_FULL\_ADDRESS\_STATUS": "有效",

"SUBSCRIBER\_TYPE": "宽带用户",

"OP\_ID": "AGTA2970",

"OP\_NAME": "刘开正",

"REMOVE\_TAG": "0",

"WIDENET\_NUM": "15912489112",

"PROD\_SAME\_NO": "1",

"resultCode": "0",

"INSTALL\_CONTACT\_NUM": "15912489112",

"UPGRADE\_ADDRESS": "false",

"PROD\_STA": "0",

"PROD\_STA\_DATE": "2020-04-15 08:31:06.0",

"DESCRIPTION": "有线200M宽带[200元包月]",

"MODEM\_CREATEDATE": "2020-11-01 19:29:16.0",

"MODEM\_IS\_OVER\_DATE": "是",

"PARTY\_NAME": "杨\*",

"PRESENT\_DEPOSIT": "0",

"MOVE\_COUNT": "0",

"COVER\_TYPE\_NAME": "无线宽带",

"SPEED\_FUTURE\_VALID\_DATE": "",

"PROD\_LINE\_ID": "2",

"IDEN\_TYPE\_NAME": "居民身份证（二代） ",

"HAVE\_1000M\_PORT": "是",

"IS\_THIN\_COVER": "1",

"CONSTRUCTION\_FEE": "18800",

"ACCESS\_NUM": "7116081400078180",

"AGENT\_SYSTEM\_WIDENET\_NUM": "15912489112",

"FEE2\_1": "2500",

"FEE\_1": "2500",

"STAND\_ADDRESS\_ID": "260871,26087105,2608710504,6874,1971841,1976605,1976619,1976688,1977263,1982418",

"OFFER\_NAME": "有线200M宽带",

"ORG\_NAME": "官渡古镇片区矣六手机专卖店",

"IDEN\_ADDRESS": "云南省玉溪市江城\*\*\*\*\*\*\*\*关村三社184号",

"MGMT\_DISTRICT\_NAME": "昆明",

"ACCT\_ID": "71100\*\*\*\*\*\*\*6413",

"PROD\_STATUS": "开通",

"ADDRESS\_TYPE": "城市",

"VILLAGEGBCAPACITYNAME": "能力小区",

"PRE\_PAY\_TAG": "02",

"INSTALL\_CONTACT\_NAME": "杨\*",

"ACCT\_NAME": "杨\*",

"IS\_COMBINE\_ACCT": "true",

"SPEED\_RADIUS\_STATUS": "300M",

"PROD\_INS\_ID": "7116081422908148",

"SPEED\_NAME": "300M",

"OPEN\_DATE": "2016-08-14 19:04:19.0",

"IS\_INT\_MODEM": "是",

"OWE\_FEE": "0",

"IDEN\_NR": "530421\*\*\*\*\*\*\*\*031\*",

"CUST\_NAME": "杨\*",

"WIDENET\_ACCESS\_NUM": "7116081400078180"

}

##### 宽带营销活动查询接口

###### 接口协议

Http+String

###### 接口说明

根据宽带账号，查询宽带基础信息。

* 对外接口：YUNN\_UNHQ\_queryBroadbandCampaigns
* 内部接口：OrderCentre.person.IOCOutQuerySV.queryBroadbandCampaigns
* 调用方：queryBroadbandCampaigns

###### 报文说明

* 请求报文

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 元素名称 | 类型 | 约束 | 描述 | 取值说明 | 备注 |
|  | ACCT\_NUM | String | **1** | 用户标识 |  |  |

* 回复报文

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 元素名称 | 类型 | 约束 | 描述 | 取值说明 | 备注 |
| 1 | OUTDATA | Array | **1** |  |  |  |
|  | OFFER\_NAME | String | **1** | 活动名称 |  |  |
|  | OFFER\_ID | String | **1** | 活动编码 |  |  |
|  | VALID\_DATE | String | **1** | 生效时间 |  |  |
|  | EXPIRE\_DATE | String | **1** | 失效时间 |  |  |
|  | DONE\_DATE | String | **1** | 受理时间 |  |  |
|  | OFFER\_TAG | String | **1** | 状态 |  |  |
|  | ORG\_ID | String | **1** | 受理部门 |  |  |
|  | OP\_ID | String | **1** | 受理工号 |  |  |
|  | CAMP\_ACCESS\_NUM | String | **?** | 活动客户赠送号码 |  |  |
|  | CANCEL\_DATE | String | **？** | 返销时间 |  |  |

##### 智能设备30商品列表查询接口

###### 接口协议

Http+String

###### 接口说明

* 外部接口：YUNN\_UNHQ\_queryIntDevInfosOut
* 内部接口：OrderCentre.person.IOCOutQuerySV.queryIntDevInfosOut

###### 报文说明

* 请求报文

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 元素名称 | 类型 | 约束 | 描述 | 取值说明 | 备注 |
| 1 | ACCESS\_NUM | String | **1** | 宽带接入号/手机号码 |  |  |

* 回复报文

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 元素名称 | 类型 | 约束 | 描述 | 取值说明 | 备注 |
| 1 | OUTDATA | Array | **1** |  |  |  |

OUTDATA说明：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 元素名称 | 类型 | 约束 | 描述 | 取值说明 | 备注 |
| 1 | OFFER\_NAME | String | **1** | 智能设备商品名称 |  |  |
| 2 | OFFER\_ID | String | **1** | 智能设备商品编码 |  |  |
|  | VALID\_DATE | String | **1** | 生效时间 |  |  |
|  | EXPIRE\_DATE | String | **1** | 失效时间 |  |  |
|  | CREATE\_DATE | String | **1** | 受理时间 |  |  |
|  | OFFER\_INS\_ID | String | **1** | 智能设备商品实例id |  |  |
|  | CAN\_CACEL\_TAG | String | **1** | 是否可退订标记 | 0：可退订，可返销  1：不可退订，不可返销 |  |
|  | IMS\_CACEL\_TAG | String | **1** | Ims状态 |  |  |
|  | EXPIRE\_TAG | String | **1** | 生效/失效标记 | 0：生效中  1：已经失效 |  |
|  | CREATE\_ORG\_NAME | String | **?** | 创建部门名称 |  |  |
|  | CREATE\_OP\_NAME | String | **?** | 创建员工姓名 |  |  |
|  | CREATE\_OP\_ID | String | **?** | 创建员工编码 |  |  |
|  | IMEI | String | **?** | Imei编码 |  |  |
|  | MAC | String | **?** | Mac编码 |  |  |
|  | MACHINE\_NAME | String | **?** | 机型名称 |  |  |
|  | MACHINE\_ID | String | **?** | 编码 |  |  |
|  | IMS | String | **?** | Ims号码 |  |  |
|  | DISCOUNT\_NAME | String | **?** | 资费名称 |  |  |

##### 智能设备详情查询接口

###### 接口协议

Http+String

###### 接口说明

* 外部接口：YUNN\_UNHQ\_queryIntDevDetailInfosOut
* 内部接口：OrderCentre.person.IOCOutQuerySV.queryIntDevDetailInfosOut

###### 报文说明

* 请求报文

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 元素名称 | 类型 | 约束 | 描述 | 取值说明 | 备注 |
| 2 | OFFER\_INS\_ID | String | **？** | 智能设备商品实例id(30商品) | 如果使用ACCESS\_NUM查询，该值必传 |  |
| 3 | ACCESS\_NUM | String | **？** | 接入号 |  |  |
| 4 | TV\_ACCT | String | **？** | 电视账号 |  |  |
| 5 | MAC | String | **？** | MAC |  |  |
| 6 | IMEI | String | **？** | 串号 |  |  |
| 7 | REQUEST\_FROM | String | **？** | 1:新接口调用，2:老接口调用。默认不传走老接口 |  |  |

* 回复报文

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 元素名称 | 类型 | 约束 | 描述 | 取值说明 | 备注 |
| 1 | OUTDATA | Array | **1** |  |  |  |
|  | OFFER\_NAME | String | **1** | 商品名 |  |  |
|  | OFFER\_ID | String | **1** | 商品编码 |  |  |
|  | VALID\_DATE | String | **1** | 生效时间 |  |  |
|  | EXPIRE\_DATE | String | **1** | 失效时间 |  |  |
|  | CREATE\_DATE | String | **1** | 创建时间 |  |  |
|  | OFFER\_INS\_ID | String | **1** | 商品实例id |  |  |
|  | DONE\_DATE | String | **1** | 完成时间 |  |  |
|  | OP\_ID | String | **1** | 员工 |  |  |
|  | ORG\_ID | String | **1** | 部门 |  |  |
|  | OFFER\_TYPE | String | **1** | 商品类型 | 21:服务，23终端，33资费，30设备 |  |
|  | EXPIRE\_TAG | String | **?** | 生失效 | 1:失效，0:生效 |  |
|  | STATUS\_NAME | String | **?** | 服务状态 |  |  |
|  | VALID\_TYPE | String | **?** | 生失效状态 |  |  |
|  | ORDER\_TAG | String | **?** | 退订变更状态 | 0:可退订，1:可变更，2:不可操作 |  |
|  | CONSUM | String | **?** | 类型 |  |  |

宽带示例:

OrderCentre.person.IOCOutQuerySV.queryIntDevDetailInfosOut

TV\_ACCT=dsw721819442401,OFFER\_INS\_ID=7218010700175792

出参：

{

"X\_NODE\_NAME": "10.173.148.\*\*\*",

"X\_RESULTINFO": "ok",

"OUTDATA": [{

"EXPIRE\_DATE": "2050-12-31 23:59:59",

"OP\_ID": "TESTKM01",

"OFFER\_NAME": "和目终端",

"DEAL\_TAG": "2",

"DEAL\_DEV\_TYPE": "HEMU",

"OFFER\_INS\_ID": "7218010700175795",

"ORG\_ID": "55913",

"EXPIRE\_TAG": "0",

"PROD\_INS\_ID": "7215109563655318",

"CONSUM": "2",

"VALID\_DATE": "2018-01-07 16:51:17",

"DONE\_DATE": "2018-01-07 16:52:17",

"OFFER\_ID": "1000033733",

"OFFER\_TYPE": "23"

},

{

"EXPIRE\_DATE": "2050-10-31 23:59:59",

"OP\_ID": "TESTKM01",

"EXPIRE\_TAG": "0",

"OFFER\_NAME": "和目云存储功能（7天存储），12元每月",

"CONSUM": "1",

"ORDER\_TAG": "0",

"VALID\_DATE": "2018-01-07 16:51:17",

"VALID\_TYPE": "当前正在生效",

"DONE\_DATE": "2018-01-07 16:52:17",

"OFFER\_ID": "1000033762",

"CREATE\_DATE": "2018-01-07 16:51:17",

"OFFER\_TYPE": "33",

"ORG\_ID": "55913",

"OFFER\_INS\_ID": "7218010700175793"

}],

"X\_RESULTCODE": "0"

}

##### 光猫设备信息查询接口

**URL：**/public/hgu/query/equInfo **方法：**post

**输入参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **英文名称** | **中文名称** | **数据类型** | **必须** | **说明** |
|  | pppoeaccount | 宽带账号 | String(32) | Y | 宽带账号 |
|  |  |  |  |  |  |

**{"pppoeaccount":"kmpl0000014"}**

**正常情况30s内反馈**

**输出参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **英文名称** | **中文名称** | **数据类型** | **必须** | **说明** |
|  | Result | 执行结果 | Number | Y | 0：执行成功。1：设备不存在  其它：透传设备返回的TR069错误码 |
|  | CPEID | 终端标识 | String(32) | Y | HguId |
|  | DeviceType | 设备类型 | 枚举 | Y | Hgu/Ihgu |
|  | ProductClass | 设备型号 | String(64) | Y |  |
|  | DeviceID | 设备物理标识 | String(64) | Y | SN |
|  | DevVendor | 设备厂家 | String(64) |  | 设备厂家 |
|  | MAC | MAC地址 | String(64) | Y | 上联口MAC |
|  | PublicIP | 公有IP | String(64) | Y | 对应的Tr069通道的IP地址 |
|  | OUI | 厂商标识 | String(64) | Y |  |
|  | LanNumber | Lan口数据 | String(64) | Y | 设备千兆口和百兆口数量 |
|  | SoftVersion | 软件版本 | String(64) | Y |  |
|  | HardVersion | 硬件版本 | String(64) | Y |  |
|  | RegistStatus | 设备注册状态 | 枚举 | Y | 0：已注册未绑定。1：已注册已绑定（业务已激活） |
|  | AccessTime | 设备入网时间 | String(64) | Y | 设备入网时间（设备接入RMS平台时间） |

##### 家庭网关在线状态查询接口

**URL：**/public/hgu/query/QueryOnlineStateInfo 方**法：**post

**输入参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **英文名称** | **中文名称** | **数据类型** | **必须** | **说明** |
|  | pppoeaccount | 宽带账号 | String(32) | Y | 宽带账号 |

**输出参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **英文名称** | **中文名称** | **数据类型** | **必须** | **说明** |
|  | Result | 执行结果 | Number | Y | 0：执行成功。1：设备不存在  其它：透传设备返回的TR069错误码 |
|  | onLineStatus\* | 设备在线状态 | 枚举 | Y | 0：在线。1：离线。 |

##### 家庭网关重启接口

###### 接口描述

/public/hgu/setting/GatewayReset

通过此接口进行网关远程重启。

###### 请求参数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 父元素名称 | 元素名称 | 约束 | 类型 | 描述 | 取值说明 |
| 1 | params | srvCode | 1 | String | 服务号码 |  |
| 2 | params | operateNumType | 1 | String | 号码类别 | 0：宽带业务账号  1：家庭网关loid  2：IPTV账号  3：机顶盒MAC地址 |
| 3 | params | provinceId | 1 | String | 省编号 | 请参考《中移在线一级业务接口规范--总册》中省代码表 |
| 4 | params | regionId | 1 | String | 地市编码 | 请参考《中移在线一级业务接口规范--总册》中地市编码表 |
| 5 | params | channelId | 1 | String | 渠道标识 |  |

###### 响应参数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 父元素名称 | 元素名称 | 约束 | 类型 | 描述 | 取值说明 |
| 1 | result | resultCode | 1 | String | 返回结果编码 |  |

###### 报文示例

请求报文示例：

{

"params": {

"srvCode": "13966779233",

"operateNumType": "0",

"provinceId ": "",

"regionId ": "",

"channelId ": "",

"crmpfPubInfo":{

"staffId":"",

"orgId":"",

"cityCode":"",

"countryCode":"",

"paging":"",

"rowsPerPage":"",

"pageNum":""

}

}

}

响应报文示例：

{

"rtnCode": "0",

"rtnMsg": "成功",

"object": {

"respCode": "00000",

"respDesc": "success",

"result": [{

"resultCode": "0"

}]

}

}

##### 光猫端口状态查询接口

**接口描述**

通过服务号码与号码类别，查询LAN侧端口状态。

**URL：**/public/yn/hgu/query/ laninfo **方法：**post

**请求参数**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 父元素名称 | 元素名称 | 约束 | 类型 | 描述 | 取值说明 |
| 1 | params | srvCode | 1 | String | 服务号码 |  |
| 2 | params | queryType | 1 | String | 号码类别 | 0：宽带业务账号  1：家庭网关loid  2：IPTV账号  3：机顶盒MAC地址 |
| 3 | params | provinceId | 1 | String | 省编号 | 请参考《中移在线一级业务接口规范--总册》中省代码表 |
| 4 | params | regionId | 1 | String | 地市编码 | 请参考《中移在线一级业务接口规范--总册》中地市编码表 |
| 5 | params | channelId | 1 | String | 渠道标识 |  |

**响应参数**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 父元素名称 | 元素名称 | 约束 | 类型 | 描述 | 取值说明 |
| 1 | result | isConfig | 1 | String | 指标名称 | 0:配置正确；  1:配置错误；取出值和工单希望值不一样；  2:未稽核；无此稽核业务指标 |
| 2 | result | realValue | 1 | String | 设备实际配合值 | 设备实际配置信息 |
| 3 | result | rightValue | 1 | String | 工单业务参数值 | 工单希望配置参数信息 |
| 4 | result | LanInfo | 1 | List | Lan口信息 |  |
| 4.1 | LanInfo | LanName | 1 | String | Lan口序号 | lan口的序号，一个设备可以有多个lan口 |
| 4.2 | LanInfo | lanEnable | 1 | String | 对应lan口使能 | 端口是否启用。TRUE表示启用，FALSE表示禁用。 |
| 4.3 | LanInfo | Lanstatus | 1 | String | 对应端口状态 | 端口状态，如下值之一：  Up  NoLink  Error  Disabled |
| 4.4 | LanInfo | MaxBitRate | 1 | String | 端口速率 | 端口速率，如下值之一：  10  100  1000  10000  Auto |
| 4.5 | LanInfo | DuplexMode | 1 | String | 端口工作模式 | 端口工作模式，如下值之一：  Half  Full  Auto |

请求报文示例：

{

"params": {

"srvCode": "13966779233",

"queryType": "0",

"provinceId ": "",

"regionId ": "",

"channelId ": "",

"crmpfPubInfo":{

"staffId":"",

"orgId":"",

"cityCode":"",

"countryCode":"",

"paging":"",

"rowsPerPage":"",

"pageNum":""

}

}

}

响应报文示例：

{

"rtnCode": "0",

"rtnMsg": "成功",

"object": {

"respCode": "00000",

"respDesc": "success",

"result": [{

"isConfig": "0",

"realValue": "1",

"rightValue": "1",

"LanInfo": [{

"lanName": "1",

"lanEnable": "TRUE",

"Lanstatus": "0",

"MaxBitRate ": "10",

"DuplexMode ": "full"

},

{

"lanName": "1",

"lanEnable": "TRUE",

"Lanstatus": "0",

"MaxBitRate": "10",

"DuplexMode": "full"

}]

}]

}

}

##### 网关PING测试接口

###### 接口描述

/public/hgu/setting/PINGTestInfo

通过此接口进行网关ping测试。

###### 请求参数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 父元素名称 | 元素名称 | 约束 | 类型 | 描述 | 取值说明 |
| 1 | params | srvCode | 1 | String | 服务号码 |  |
| 2 | params | operateNumType | 1 | String | 号码类别 | 0：宽带业务账号  1：家庭网关loid  2：IPTV账号  3：机顶盒MAC地址 |
| 3 | params | provinceId | 1 | String | 省编号 | 请参考《中移在线一级业务接口规范--总册》中省代码表 |
| 4 | params | regionId | 1 | String | 地市编码 | 请参考《中移在线一级业务接口规范--总册》中地市编码表 |
| 5 | params | channelId | 1 | String | 渠道标识 | 中文 |
| 6 | params | destIp | 1 | String | 目标IP地址 |  |
| 7 | params | timeOut | 1 | Int | 超时时间 | 单位：毫秒 |
| 8 | params | packSize | 1 | String | 发送包大小 |  |
| 9 | params | packCount | 1 | String | 发送包次数 |  |
| 10 | params | interface | 1 | String | 测试端口 | INTERNET  TR069  VOIP  IPTV |

###### 响应参数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 父元素名称 | 元素名称 | 约束 | 类型 | 描述 | 取值说明 |
| 1 | result | resultCode | 1 | String | 返回结果编码 |  |
| 2 | result | testNum | １ | String | 测试序号 |  |
| 3 | result | sendPacks | １ | String | 发送包数 |  |
| 4 | result | receiPacks | １ | String | 接收包数 |  |
| 5 | result | lossRate | １ | String | 丢包率 |  |
| 6 | result | timeLag | １ | String | 时延 | 单位ms |

###### 报文示例

请求报文示例：

{

"params": {

"srvCode": "13966779233",

"operateNumType": "0",

"provinceId ": "",

"regionId ": "",

"channelId ": "",

"destIp": "",

"timeOut": "",

"packSize ": "",

"packCount ": "",

"interface ": "",

"crmpfPubInfo":{

"staffId":"",

"orgId":"",

"cityCode":"",

"countryCode":"",

"paging":"",

"rowsPerPage":"",

"pageNum":""

}

}

}

响应报文示例：

{

"rtnCode": "0",

"rtnMsg": "成功",

"object": {

"respCode": "00000",

"respDesc": "success",

"result": [{

"resultCode": "0",

"testNum": "11000119511400",

"sendPacks": "110",

"receiPacks": "100",

"lossRate": "",

"timeLag": "1"

}]

}

}

##### ONU配置查询接口

###### 接口描述

通过服务号码与号码类别，查询家庭网关配置稽核。

###### 请求参数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 父元素名称 | 元素名称 | 约束 | 类型 | 描述 | 取值说明 |
| 1 | params | srvCode | 1 | String | 服务号码 |  |
| 2 | params | queryType | 1 | String | 号码类别 | 0：宽带业务账号  1：家庭网关loid  2：IPTV账号  3：机顶盒MAC地址 |
| 3 | params | provinceId | 1 | String | 省编号 | 请参考《中移在线一级业务接口规范--总册》中省代码表 |
| 4 | params | regionId | 1 | String | 地市编码 | 请参考《中移在线一级业务接口规范--总册》中地市编码表 |
| 5 | params | channelId | 1 | String | 渠道标识 |  |

###### 响应参数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 父元素名称 | 元素名称 | 约束 | 类型 | 描述 | 取值说明 |
| 1 | result | indicator | 1 | Map | 稽核配置结果 |  |
| 1.1 | indicator | wbandModeOrder | 1 | String | 宽带连接模式 | 0: 桥接；  1：路由； |
| 1.2 | indicator | pppoeAccount | 1 | String | 宽带账号 |  |
| 1.3 | indicator | pppoevlan | 1 | String | 宽带业务VLAN |  |
| 1.4 | indicator | pppoeServiceInterface | 1 | String | 宽带绑定LAN口 | lan1，lan2，lan3，lan4，WiFi |
| 1.5 | indicator | iptvMode | 1 | String | IPTV连接模式 | 0: 桥接；  1：路由； |
| 1.6 | indicator | iptvVlan | 1 | String | IPTV业务VLAN |  |
| 1.7 | indicator | iptvServiceInterface | 1 | String | IPTV绑定LAN口 | lan1，lan2，lan3，lan4 |
| 1.8 | indicator | voipMode | 1 | String | Voip连接模式 | 0：sip  1：其他 |
| 1.9 | indicator | voipVlan | 1 | String | Voip业务Vlan |  |
| 1.10 | indicator | voipAccount | 1 | String | Voip业务账号 |  |
| 1.11 | indicator | voipServiceInterface | 1 | String | voip绑定端口 | line1，line2 |
| 2 | result | isConfig | 1 | String | 指标名称 | 0:配置正确；  1:配置错误；取出值和工单希望值不一样；  2:未稽核；无此稽核业务指标 |
| 3 | result | realValue | 1 | String | 设备实际配合值 | 设备实际配置信息 |
| 4 | result | rightValue | 1 | String | 工单业务参数值 | 工单希望配置参数信息 |

###### 报文示例

请求报文示例：

{

"params": {

"srvCode": "13966779233",

"queryType": "0",

"provinceId ": "",

"regionId ": "",

"channelId ": "",

"crmpfPubInfo":{

"staffId":"",

"orgId":"",

"cityCode":"",

"countryCode":"",

"paging":"",

"rowsPerPage":"",

"pageNum":""

}

}

}

响应报文示例：

{

"rtnCode": "0",

"rtnMsg": "成功",

"object": {

"respCode": "00000",

"respDesc": "success",

"result": [{

"indicator": {

"wbandModeOrder": "0",

"pppoeAccount": "15056925761",

"pppoevlan": "2",

"pppoeServiceInterface": "WiFi",

"iptvMode": "0",

"iptvVlan": "2",

"iptvServiceInterface": "lan1",

"voipMode": "0",

"voipVlan": "2",

"voipAccount": "2",

"voipServiceInterface": "line1"

}

"isConfig": "0",

"realValue": "1",

"rightValue": "1"

}]

}

}

##### 家庭网关TRACEROUTE接口

###### 接口描述

/public/hgu/setting/TraceRouteInfo

通过此接口进行网关TraceRoute测试。

###### 请求参数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 父元素名称 | 元素名称 | 约束 | 类型 | 描述 | 取值说明 |
| 1 | params | srvCode | 1 | String | 服务号码 |  |
| 2 | params | operateNumType | 1 | String | 号码类别 | 0：宽带业务账号  1：家庭网关loid  2：IPTV账号  3：机顶盒MAC地址 |
| 3 | params | provinceId | 1 | String | 省编号 | 请参考《中移在线一级业务接口规范--总册》中省代码表 |
| 4 | params | regionId | 1 | String | 地市编码 | 请参考《中移在线一级业务接口规范--总册》中地市编码表 |
| 5 | params | channelId | 1 | String | 渠道标识 |  |
| 6 | params | destIp | 1 | String | 目标IP地址 |  |
| 7 | params | timeOut | 1 | Int | 超时时间 | 单位：毫秒 |
| 8 | params | packSize | 1 | String | 发送包大小 | 单位：字节 |
| 9 | params | maxHopCount | 1 | String | 最大跳数 |  |
| 10 | params | interface | 1 | String | 测试端口 | INTERNET  TR069  VOIP  IPTV |

###### 响应参数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 父元素名称 | 元素名称 | 约束 | 类型 | 描述 | 取值说明 |
| 1 | result | resultCode | 1 | String | 返回结果编码 |  |
| 2 | result | diagnosticsState | １ | String | 诊断状态 | 中文 |
| 3 | result | routeHopsCount | １ | String | 跳数 |  |
| 4 | result | hopHostIP | １ | String | 地址 |  |
| 5 | result | hopRTTime | １ | String | 每一跳平均响应时间 | 单位：毫秒 |
| 6 | result | responseTime | １ | String | 总响应时间 | 单位：毫秒 |

###### 报文示例

请求报文示例：

{

"params": {

"srvCode": "13966779233",

"operateNumType": "0",

"provinceId ": "",

"regionId ": "",

"channelId ": "",

"destIp": "",

"timeOut": "",

"packSize ": "",

"maxHopCount ": "",

"interface ": "",

"crmpfPubInfo":{

"staffId":"",

"orgId":"",

"cityCode":"",

"countryCode":"",

"paging":"",

"rowsPerPage":"",

"pageNum":""

}

}

}

响应报文示例：

{

"rtnCode": "0",

"rtnMsg": "成功",

"object": {

"respCode": "00000",

"respDesc": "success",

"result": [{

"resultCode": "0",

"diagnosticsState": "",

"routeHopsCount": "",

"hopHostIP ": "",

"hopRTTime ": "",

"responseTime": ""

}]

}

}

##### LAN端口关闭开通接口

**URL：**/public/stb/setting/lanportenable **方法：**post

**输入参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **英文名称** | **中文名称** | **数据类型** | **必须** | **说明** |
|  | pppoeaccount | 宽带账号 | String(32) | Y | 宽带账号 |
|  | portNum | Lan口编号 | String(8) | Y | 网关lan口编号；  第一个端口：lan1  第二个端口：lan2  第n个端口：lann |
|  | Enable | 开启关闭 | boolean | Y | 端口是否启用。TRUE表示启用，FALSE表示禁用 |

**{**

**"pppoeaccount":"w18314585439","portNum":"lan1","Enable":"TRUE"**

**}**

**正常情况30s内反馈**

**输出参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **英文名称** | **中文名称** | **数据类型** | **必须** | **说明** |
|  | Result | 执行结果 | Number | Y | 0：执行成功。  1：设备不存在  2：设备不在线  其它：透传设备返回的TR069错误码 |
|  | CPEID | 终端标识 | String(32) | Y | HguId |

{

"CPEID": "345594-STAR04C43BA0",

"Result": "0"

}

##### OLT板卡列表查询接口

###### 接口背景

指定OLT查询OLT上板卡列表

###### 接口地址

http://IP:PORT/api/yna2j1024

###### 接口入参

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 含义 | 备注/描述 |
| exchangeId | 流水号 |  |
| interfaceName | 接口名称 | yna2j1024 |
| vender | 调用厂家编码 | 厂家编码，参考附录 |
| model | 调用模块 | 功能模块，参考附录 |
| operator | 操作人 |  |
| oltIp | Oltip |  |

###### 接口入参样例

{

"exchangeId":"",

"interfaceName":"",

"vender":"",

"model":"",

"operator":"",

"wbandAccount":""

}

###### 接口出参

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 字段 | 含义 | 备注/描述 |
|  | operResult | 操作结果 | 1. 成功 2. 入参错误 3. 其他 |
|  | failReason | 失败原因 | 1. 成功 2. 入参错误 3. 其他 |
|  | interfaceName | 接口名称 | yna2j1024 |
|  | source | 来源 |  |
|  | exchangeId | 流水号 |  |
|  | addtionInfo | 对象 |  |
| addtionInfo | interfaceMsg | 原始接口交互报文 |  |
| addtionInfo.interfaceMsg | interfaceNameC | 接口名称 |  |
| addtionInfo.interfaceMsg | originalMessage | 原始报文 |  |
| addtionInfo | diagCode | 诊断结论编码 | 参考结论编码 |
| addtionInfo | diagDesc | 诊断结论描述 | 参考结论编码 |
| addtionInfo | userDesc | 用户配置结论 | 新增字段（诊断类必输结果） |
| addtionInfo | conclusionAttribute | 是否是正常结论 | 新增字段（诊断类必输结果） |
| addtionInfo | operSuggestions | 装维操作建议 |  |
| addtionInfo | caliberReply | 客服答复口径 |  |
| addtionInfo | topoPara | 拓扑分段 | 枚举值：A,B,C,D,O  只有分析类接口输出该字段  固定输出C |
| addtionInfo | data | 数组 |  |
| addtionInfo.data | emsId | EMSID | 例子：SOZ-ANM2000-1-P |
| addtionInfo.data | oltIp | OLTIP | 例子：172.19.188.30 |
| addtionInfo.data | boardList | brdList |  |
| addtionInfo.data.boardList | boardId | 板卡ID | BOARDID |
| addtionInfo.data.boardList | bstat | 单板状态 | BSTAT |
| addtionInfo.data.boardList | boardType | 单板类型 | BOARDTYPE |
| addtionInfo.data.boardList | bService | 单板业务类型 | BSERVICE |
| addtionInfo.data.boardList | pnum | 端口数目 | PNUM |
| addtionInfo.data.boardList | swver | 单板软件版本。 | SWVER |
| addtionInfo.data.boardList | hwver | 单板硬件版本。 | HWVER |
| addtionInfo.data.boardList | mem | 单板内存利用率。 | MEM |
| addtionInfo.data.boardList | cpu | 单板CPU利用率。 | CPU |

--

###### 接口出参样例

{

"operResult": "0",

"failReason": "成功",

"interfaceName": "getNotice",

"exchangeId": "11",

"source": "1",

"addtionInfo": {

"interfaceMsg": null,

"diagCode": "Notic-002",

"diagDesc": "无活动的公告信息影响宽带账号",

"operSuggestions": null,

"caliberReply": null,

"data": {

}

}

}

##### PON口光猫注册情况查询接口

###### 接口背景

指定PON口查询PON口下已注册的所有ONU(LST-ONU)

###### 接口地址

http://IP:PORT/api/yna2j1026

###### 接口入参

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 含义 | 备注/描述 |
| exchangeId | 流水号 |  |
| interfaceName | 接口名称 | yna2j1026 |
| vender | 调用厂家编码 | 厂家编码，参考附录 |
| model | 调用模块 | 功能模块，参考附录 |
| operator | 操作人 |  |
| oltIp | Oltip |  |
| ponId | ponId |  |

###### 接口入参样例

{

"exchangeId":"",

"interfaceName":"",

"vender":"",

"model":"",

"operator":"",

"wbandAccount":""

}

###### 接口出参

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 字段 | 含义 | 备注/描述 |
|  | operResult | 操作结果 | 1. 成功 2. 入参错误 3. 其他 |
|  | failReason | 失败原因 | 1. 成功 2. 入参错误 3. 其他 |
|  | interfaceName | 接口名称 | yna2j1026 |
|  | source | 来源 |  |
|  | exchangeId | 流水号 |  |
|  | addtionInfo | 对象 |  |
| addtionInfo | interfaceMsg | 原始接口交互报文 |  |
| addtionInfo.interfaceMsg | interfaceNameC | 接口名称 |  |
| addtionInfo.interfaceMsg | originalMessage | 原始报文 |  |
| addtionInfo | diagCode | 诊断结论编码 | 参考结论编码 |
| addtionInfo | diagDesc | 诊断结论描述 | 参考结论编码 |
| addtionInfo | userDesc | 用户配置结论 | 新增字段（诊断类必输结果） |
| addtionInfo | conclusionAttribute | 是否是正常结论 | 新增字段（诊断类必输结果） |
| addtionInfo | operSuggestions | 装维操作建议 |  |
| addtionInfo | caliberReply | 客服答复口径 |  |
| addtionInfo | topoPara | 拓扑分段 | 枚举值：A,B,C,D,O  只有分析类接口输出该字段  固定输出C |
| addtionInfo | data | 数组 |  |
| addtionInfo.data | authType | 注册方式 | authType |
| addtionInfo.data | name | ONU名称 | name |
| addtionInfo.data | oltId | OLTIP | oltId |
| addtionInfo.data | onuNo | ONUNO | onuNo |
| addtionInfo.data | ponId | Pon口 | ponId |
| addtionInfo.data | pwd | PWD | pwd |
| addtionInfo.data | mac | MAC | mac |
| addtionInfo.data | sn | SN | sn |
| addtionInfo.data | loid | LOID | loid |

###### 接口出参样例

{

"operResult": "0",

"failReason": "成功",

"interfaceName": "getNotice",

"exchangeId": "11",

"source": "1",

"addtionInfo": {

"interfaceMsg": null,

"diagCode": "Notic-002",

"diagDesc": "无活动的公告信息影响宽带账号",

"operSuggestions": null,

"caliberReply": null,

"data": {

}

}

}

##### OLT未注册光猫查询接口

###### 接口背景

指定OLT查询olt下未注册的所有ONU（LST-UNREGONU）

###### 接口地址

http://IP:PORT/api/yna2j1027

###### 接口入参

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 字段 | 含义 | 备注/描述 |
| exchangeId | 流水号 |  |
| interfaceName | 接口名称 | yna2j1027 |
| vender | 调用厂家编码 | 厂家编码，参考附录 |
| model | 调用模块 | 功能模块，参考附录 |
| operator | 操作人 |  |
| oltIp | Oltip |  |

###### 接口入参样例

{

"exchangeId":"",

"interfaceName":"",

"vender":"",

"model":"",

"operator":"",

"wbandAccount":""

}

###### 接口出参

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 字段 | 含义 | 备注/描述 |
|  | operResult | 操作结果 | 1. 成功 2. 入参错误 3. 其他 |
|  | failReason | 失败原因 | 1. 成功 2. 入参错误 3. 其他 |
|  | interfaceName | 接口名称 | yna2j1027 |
|  | source | 来源 |  |
|  | exchangeId | 流水号 |  |
|  | addtionInfo | 对象 |  |
| addtionInfo | interfaceMsg | 原始接口交互报文 |  |
| addtionInfo.interfaceMsg | interfaceNameC | 接口名称 |  |
| addtionInfo.interfaceMsg | originalMessage | 原始报文 |  |
| addtionInfo | diagCode | 诊断结论编码 | 参考结论编码 |
| addtionInfo | diagDesc | 诊断结论描述 | 参考结论编码 |
| addtionInfo | userDesc | 用户配置结论 | 新增字段（诊断类必输结果） |
| addtionInfo | conclusionAttribute | 是否是正常结论 | 新增字段（诊断类必输结果） |
| addtionInfo | operSuggestions | 装维操作建议 |  |
| addtionInfo | caliberReply | 客服答复口径 |  |
| addtionInfo | topoPara | 拓扑分段 | 枚举值：A,B,C,D,O  只有分析类接口输出该字段  固定输出C |
| addtionInfo | data | 数组 |  |
| addtionInfo.data | ponId | PON口 | PONID |
| addtionInfo.data | mac | Mac | MAC |
| addtionInfo.data | loid | Loid | LOID |
| addtionInfo.data | pwd | Pwd | PWD |
| addtionInfo.data | authTime | 注册时间 | AUTHTIME |
| addtionInfo.data | dt | 设备类型 | DT |

###### 接口出参样例

{

"operResult": "0",

"failReason": "成功",

"interfaceName": "getNotice",

"exchangeId": "11",

"source": "1",

"addtionInfo": {

"interfaceMsg": null,

"diagCode": "Notic-002",

"diagDesc": "无活动的公告信息影响宽带账号",

"operSuggestions": null,

"caliberReply": null,

"data": {

}

}

}

##### 互联网电视指标查询接口

请求方法：Get

请求URL：/open/insight/stb/getUserQualityInfo

请求头：

timestamp：微秒时间戳

token：校验信息

后台归属：InsightSTB

备注：根据MAC参数，获取用户行为要素

请求示例：

[http://172.30.1.1:8000/open/insight/stb/getUserQualityInfo](http://172.30.1.1:8000/open/insight/stb/getUserQualityInfo%20) ?sequenceNo= abcderffdsfss&mac= 18:CC:18:F8:79:5B

**请求参数：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **类型 (单位)** | **说明** |
| sequenceNo | string | 请求方唯一，请求序列号 |
| mac | string | 机顶盒MAC地址 |

**返回结果：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| {      "errorCode": 0,      "errorDesc": "success",      "sequenceNo": "abcderffdsfss",      "deviceId": "xxxxxxx",      "mac": "18:CC:18:F8:79:5B",      "result": {          "stbInfo": {              "lastCpuRate": {                  "value": 80,                  "status": true,                  "suggest": ""              },              "lsatMemRate": {                  "value": 50,                  "status": true,                  "suggest": ""              },              "stbRunTime": {                  "value": 3600000,                  "status": true,                  "suggest": ""              },              "stutterTimeRate": {                  "value": 0.04,                  "status": true              },              "stutterCount": {                  "value": 8,                  "status": true              },              "firstBufferTime": {                  "value": 500,                  "status": true              },              "isBadQuality": {                  "value": true,                  "status": true              },              "networkSpeed": {                  "value": 100,                  "status": true,                  "suggest": ""              },              "accessMethod": {                  "value": "有线",                  "status": true,                  "suggest": ""              },              "isUsedLastWeek": {                  "value": true,                  "status": true              },              "lastLoginTime": {                  "value": "2021-08-19 09:42",                  "status": true              },              "lastPlayTime": {                  "value": "2021-08-19 09:45",                  "status": true              },              "isErrorReport": {                  "value": true,                  "status": true              },              "lastErrorInfo": {                  "value": "网络问题",                  "status": true              },              "lastErrorTime": {                  "value": "2022-04-11 09:45",                  "status": true              },              "oldDevice": {                  "value": false,                  "status": true,                  "suggest": ""              }          },          "oltInfo": {              "stutterTimeRate": {                  "value": 0.03,                  "status": true              }          },          "brasInfo": {              "stutterTimeRate": {                  "value": 0.03,                  "status": true              }          },          "cpInfo": {              "stutterTimeRate": {                  "value": 0.03,                  "status": true              },              "epgDelay": {                  "value": 400,                  "status": true              },              "epgSuccessRate": {                  "value": 99,                  "status": true              }          },          "cdnInfo": {              "firstBufferTime": {                  "value": null,                  "status": true              },              "successRate": {                  "value": null,                  "status": true              },              "stutterTimeRate": {                  "value": null,                  "status": true              }          }      }  } | | |
| **名称** | **类型 (单位)** | **说明** |
| errorCode | number | 参考错误码说明，0为操作成功。 |
| errorDesc | string | 错误描述 |
| sequenceNo | string | 请求方唯一，请求序列号 |
| deviceId | string | 设备ID |
| mac | string | 机顶盒MAC地址 |
| result | object | 质量信息结，errorCode为0时有效 |
| stbInfo | object | 机顶盒相关信息 |
| lastCpuRate | object | 机顶盒CPU利用率，value：指标结果；status: false异常/true正常；suggest：指标建议结果 |
| lsatMemRate | object | 机顶盒内存利用率，value：指标结果；status: false异常/true正常；suggest：指标建议结果 |
| stbRunTime | object | 机顶盒在线时长，value：指标结果，单位：毫秒；status: false异常/true正常；suggest：指标建议结果 |
| stutterTimeRate | object | 卡顿时长占比，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| stutterCount | object | 卡顿次数，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| firstBufferTime | object | 首次加载时长，value：指标结果，单位：毫秒；status: false异常/true正常； |
| isBadQuality | object | 是否质差用户，value：指标结果，true：是，false：否；status: false异常/true正常； |
| networkSpeed | object | 网口速率，value：指标结果；status: false异常/true正常；suggest：指标建议结果 |
| accessMethod | object | 机顶盒接入方式，value：指标结果，有线/无线；status: false异常/true正常；suggest：指标建议结果 |
| isUsedLastWeek | object | 最近一周是否使用，value：指标结果，true/false；status: false异常/true正常； |
| lastLoginTime | object | 最后登录时间，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| lastPlayTime | object | 最后观看时间，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| isErrorReport | object | 机顶盒是否有报错，value：指标结果，true/false；status: false异常/true正常； |
| lastErrorInfo | object | 最近一次报错信息，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| lastErrorTime | object | 报错时间，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| oldDevice | object | 是否是老旧机顶盒，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| oltInfo | object | OLT相关信息 |
| stutterTimeRate | object | 卡顿时长占比，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| brasInfo | object | BRAS相关信息 |
| stutterTimeRate | object | 卡顿时长占比，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| cpInfo | object | 牌照方相关信息 |
| stutterTimeRate | object | 卡顿时长占比，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| epgDelay | object | EPG时延，value：指标结果，单位：毫秒；status: false异常/true正常；suggest：指标建议结果 |
| epgSuccessRate | object | EPG成功率，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| cdnInfo | object | CDN相关信息 |
| firstBufferTime | object | 首次加载时长，value：指标结果，单位：毫秒；status: false异常/true正常； |
| successRate | object | 播放成功率，value：指标结果；status: false异常/true正常； |
| stutterTimeRate | object | 卡顿时长占比，value：指标结果；status: false异常/true正常； |

互联网电视播放记录查询

###### 接口名称 - queryPlayInfoByMac

###### 归属产品

* 产品
  + InsightSTB
* 项目名称
  + 无
* 项目编号
  + 2021YNCM01
* 需求名称
  + 3544-[正常]需求管理-2021YNCM01-向波-云南移动-insightSTB-需开发通过机顶盒MAC地址查询请求时间前24小时播放记录的实时接口

###### 接口描述

通过机顶盒MAC地址查询请求时间前24小时播放记录的实时接口

###### 请求部分

* 协议：HTTP
* 方法：POST
* 消息头：Content-Type: application/json
* 地址：http://127.0.01:8000/queryPlayInfoByMac
* 参数：
  + mac - 机顶盒MAC地址
  + queryTime - 查询时间 格式YYYYMMDDHHMMSS
* 请求示例：

http://127.0.01:8000/queryPlayInfoByMac  
请求Body:  
{  
 "mac":"FF:FF:FF:FF:1F:C0",  
 "queryTime":"20220805110911"  
}

###### 响应部分

* 响应字段说明
  + resultCode - 接口编码
    - 0：代表成功
    - 1：代表未找到机顶盒
    - 2：未查到播放记录
    - 3：代表接口失败
  + result - 查询结果
    - type - 播放类型
      * 1：直播
      * 2：点播
      * 3：回看
      * 4：时移
      * 10：未知
    - beginPlayTime - 播放开始时间 格式：YYYY-MM-DD HH::mm:ss
    - playUrl - 播放地址
* 响应示例

{  
"resultCode": 0,  
"result": [  
{  
"playUrl": "http://11.17.8.2:80/wh7f454c46tw1373554169\_1154490846/110000000001/jsmeta.video.gitv.tv/205351201/6356821001/5.m3u8",  
"beginPlayTime": "2022-08-05 11:08:08",  
"type": 3  
},  
{  
"playUrl": "http://11.17.8.2:80/wh7f454c46tw1373554169\_1154490846/110000000001/jsmeta.video.gitv.tv/205351201/6356821001/5.m3u8",  
"beginPlayTime": "2022-08-05 10:57:09",  
"type": 3  
},  
{  
"playUrl": "http://11.17.8.2:80/wh7f454c46tw1373554169\_1154490846/110000000001/jsmeta.video.gitv.tv/205351201/6356821001/5.m3u8",  
"beginPlayTime": "2022-08-05 10:46:11",  
"type": 3  
},  
{  
"playUrl": "http://11.17.8.2:80/wh7f454c46tw1373554169\_1154490846/110000000001/jsmeta.video.gitv.tv/205351201/6356821001/5.m3u8",  
"beginPlayTime": "2022-08-05 10:35:15",  
"type": 1  
},  
{  
"playUrl": "http://11.17.8.2:80/wh7f454c46tw1373554169\_1154490846/110000000001/jsmeta.video.gitv.tv/205351201/6356821001/5.m3u8",  
"beginPlayTime": "2022-08-05 10:24:19",  
"type": 2  
},  
{  
"playUrl": "http://11.17.8.2:80/wh7f454c46tw1373554169\_1154490846/110000000001/jsmeta.video.gitv.tv/205351201/6356821001/5.m3u8",  
"beginPlayTime": "2022-08-05 10:13:21",  
"type": 3  
},  
{  
"playUrl": "http://11.17.8.2:80/wh7f454c46tw1373554169\_1154490846/110000000001/jsmeta.video.gitv.tv/205351201/6356821001/5.m3u8",  
"beginPlayTime": "2022-08-05 10:02:56",  
"type": 3  
},  
{  
"playUrl": "http://11.17.8.2:80/wh7f454c46tw1373554169\_1154490846/110000000001/jsmeta.video.gitv.tv/205351201/6356821001/5.m3u8",  
"beginPlayTime": "2022-08-05 09:59:53",  
"type": 10  
},  
{  
"playUrl": "http://11.17.8.2:80/wh7f454c46tw1373554169\_1154490846/110000000001/jsmeta.video.gitv.tv/205351201/6356821001/5.m3u8",  
"beginPlayTime": "2022-08-05 09:49:53",  
"type": 1  
},  
{  
"playUrl": "http://11.17.8.2:80/wh7f454c46tw1373554169\_1154490846/110000000001/jsmeta.video.gitv.tv/205351201/6356821001/5.m3u8",  
"beginPlayTime": "2022-08-05 09:38:53",  
"type": 2  
}  
]  
}

{"resultCode":1,"result":[]}

##### 宽带账号在线查询接口

命令名: GetUserInfo

输入参数：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **最大长度** | **字段说明** |
| 流水号 | Char | 18 | 由第三方系统自主生成，仅用于匹配请求报文与应答报文数据包, 非空 |
| 帐户登录名 | Char | 40 | 用户的登录帐号, 非空  对应obs中的bms\_user\_name |

输出参数：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **字段名** |  | **字段类型** | **字段长度** | **字段说明** |
| 流水号 | seq | Char | 18 | 等于输入包的流水号，用于匹配输入与输出数据包 |
| 返回码 | retCode | Number | 2 | 0-成功  1-失败 |
| 用户状态 | status | Number | 2 | 0-正常；1-锁定；2-销户 |
| 开户时间 | beginTime | Char | 20 | 开户时间 |
| 失效时间 | endTime | Char | 20 | 失效时间 |
| 状态变更时间 | changeTime | Char | 20 | 状态变更时间 |
| 口令 |  | Char | 16 | 用户的登录口令明文 |
| 带宽 | bandwidth | Char | 6 | 1M,2M等 |
| 绑定端口 | nasPortId | Char | 512 | Nas-port-id绑定值 |
| 接入策略 | accessStrategy | Char | 512 | 空 |
| 限制端口 | restrictedPortId | Char | 512 | 空 |
| 业务类型 | serviceType | Char | 512 | 只限定某地区使用 |
| 用户是否在线 | isOnline | Number | 2 | 0—在线  1-不在线 |
| 用户宽带IP | userIP | Char | 20 | 用户宽带IP |
| 接入服务器IP地址 | serviceIP | Char | 20 | 接入服务器IP地址 |
| 用户MAC | userMac | Char | 20 | 用户MAC |

{

"serviceType": "",

"restrictedPortId": "",

"bandwidth": "300M",

"nasPortId": "0000",

"resultCode": "0",

"isOnline": "离线",

"retCode": "0",

"serviceIP": "183.224.89.249",

"changeTime": "",

"userIP": "10.79.94.103",

"beginTime": "2016-08-14 07:06:33",

"endTime": "2038-01-01 12:00:00",

"userMac": "04:7e:23:6b:56:5a",

"seq": "20220610111724138",

"status": "0",

"accessStrategy": ""

}

##### 宽带认证账号解绑接口

命令名: UnBind

输入参数：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **最大长度** | **字段说明** |
| 流水号 | Char | 18 | 由第三方系统自主生成，仅用于匹配请求报文与应答报文数据包, 非空 |
| 帐户登录名 | Char | 40 | 用户的登录帐号, 非空  对应obs中的bms\_user\_name |

输出：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **字段长度** | **字段说明** |
| 流水号 | Char | 18 | 等于输入包的流水号，用于匹配输入与输出数据包 |
| 返回码 | Number | 2 | 0--成功  1—账号不存在  2—传入参数有误  3—其他错误 |
| 返回信息 | Char | 256 | 失败返回失败原因 |

##### 宽带认证账号剔除接口

命令名: DelOnlineInfo

输入参数：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **最大长度** | **字段说明** |
| 流水号 | Char | 18 | 由第三方系统自主生成，仅用于匹配请求报文与应答报文数据包, 非空 |
| 帐户登录名 | Char | 40 | 用户的登录帐号, 非空  对应obs中的bms\_user\_name |

输出：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **字段长度** | **字段说明** |
| 流水号 | Char | 18 | 等于输入包的流水号，用于匹配输入与输出数据包 |
| 返回码 | Number | 2 | 0--成功  1—账号未在线  2—账号未注册 |
| 返回信息 | Char | 256 | 失败返回失败原因 |

##### 宽带强制下线接口

命令名: KickUser

输入参数：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **最大长度** | **字段说明** |
| 流水号 | Char | 18 | 由第三方系统自主生成，仅用于匹配请求报文与应答报文数据包, 非空 |
| 帐户登录名 | Char | 40 | 用户的登录帐号, 非空  对应obs中的bms\_user\_name |

输出：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **字段长度** | **字段说明** |
| 流水号 | Char | 18 | 等于输入包的流水号，用于匹配输入与输出数据包 |
| 返回码 | Number | 2 | 0--成功  1—账号未在线  2—账号未注册 |
| 返回信息 | Char | 256 | 失败返回失败原因 |

##### 宽带使用记录查询接口

命令名: GetTicket

接口获取方法：

页面提供查询时间[当天、两天、三天、四天、五天、六天、七天]

当选择“当天”时，调用AAA该接口获取话单数据。

当选择除“当天”之外的选择时，第一步调用AAA该接口获取当天的话单数据；第二步查询本地数据库表，查询剩余天数的话单。

本地数据库表（tab\_aaa\_ticket\_YYYY\_MM 如：tab\_aaa\_ticket\_2014\_06），查询结束时间按照下线时间为准。

表结构：

|  |
| --- |
| create table tab\_aaa\_ticket\_2014\_06(  username varchar2(20),  up\_time varchar2(20),--//上线时间  down\_time varchar2(20),--//下线时间  online\_time varchar2(20),--//在线时长  up\_flux varchar2(20),--//上行流量  down\_flux varchar2(20),--//下行流量  bas\_ip varchar2(20),  bas\_port varchar2(20),  svlan varchar2(20),  cvlan varchar2(20)  ) |

输入参数：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **最大长度** | **字段说明** |
| 流水号 | Char | 18 | 由第三方系统自主生成，仅用于匹配请求报文与应答报文数据包, 非空 |
| 帐户登录名 | Char | 40 | 用户的登录帐号, 非空  对应obs中的bms\_user\_name |

输出：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **字段长度** | **字段说明** |
| 流水号 | Char | 18 | 等于输入包的流水号，用于匹配输入与输出数据包 |
| 上行流量 | Char | 256 |  |
| 下行流量 | Char | 256 |  |
| 计费开始时间 | Char | 14 |  |
| 计费结束时间 | Char | 14 |  |
| 时长 | Char | 256 |  |

查询指令：GetTicket {20220830170936076} {w13629450900}

查询指令返回：{20220830170936076} {7073689801} {198606894} {20220829 153203} {20220830 113202} {71999}

*{*

*"result": [*

*{*

*"downTime": "2022-09-08 03:19:31",*

*"upTime": "2022-09-07 07:19:37",*

*"downFlux": "1925148825",*

*"upFlux": "14015158670",*

*"onlineTime": "71994",*

*"seq": "20220908105302049"*

*}*

*],*

*"resultCode": "0"*

*}*

##### 下发宽带测速任务至软探针平台接口

**接口地址**: http://IP:PORT/prodPro-api/app/pushCs

**请求方式**:POST

**请求数据类型**:application/json

**响应数据类型**:\*/\*

**接口描述**: 下发宽带测速任务至软探针平台

###### 请求参数

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 必选 | 参数含义 | 说明 |
| sn | String | M，2者必须传其中一个，若2个都传以SN为准 | 网关sn | 大写字母和数字 |
| PPPOEUser | String |  | 宽带账号 | 通过宽带账号获取SN |
| planNo | String | M | 工单编号 |  |
| areacode | String | M | 地市编号 | 见附录 |
| bandwidth | String | M | 带宽 | 单位：bps； （换算成M的计算方式为：X\*1000\*1000/8，比如100Mbps =12500000） |
| type | Int | M | 其他系统下发标识 | 服开系统为1，掌上运维APP为2，互感平台为3，  如有其它系统需沟通定义 |
| httpUpTestingEnable | String | O | 是否开启HTTP上传测试功能 | 取值TRUE/FALSE |
| httpUpTestingbDaiKuanTesting | String | O | 是否为带宽测试 | 取值TRUE/FALSE |
| httpUpTestingUserAgent | String | O | HTTP上传时的UserAgent | 可自己定义；主要值不同的客户端名称 |
| httpUploadURL | String | O | HTTP上传文件的URL列表 | HTTP上传文件的URL列表 |
| httpUpTestingPacketSize | Int | O | 每次上传报文大小 | 每次上传报文大小 |
| httpUpTestingtestDuration | Int | O | 测试时间长度 | 测试时间长度（单位：秒，取值：0-300）。默认30 |
| httpUpTestingTestFileLength | Int | O | 测试文件长度 | 测试文件长度（单位：字节）默认0，为0时不限文件长度 |
| httpUpTestingThreadNumber | Int | O | 每个上传文件使用的线程数 | 最大支持6个 |
| httpDownloadTestingEnable | String | O | 是否开启HTTP下载测试功能 | 取值TRUE/FALSE |
| httpDownloadTestingbDaiKuanTesting | String | O | 是否为带宽测试 | 取值TRUE/FALSE |
| httpDownloadTestingUserAgent | String | O | HTTP下载时的UserAgent | HTTP下载时的UserAgent |
| httpDownloadURL | String | O | HTTP下载文件的URL列表 | HTTP下载文件的URL列表 |
| httpDownloadTestingPacketSize | Int | O | 每次下载报文大小 | 建议值为65536Bytes(工信部测速规范建议为64KBytes) |
| httpDownloadTestingtestDuration | Int | O | 测试时间长度 | 工信部建议为15秒，取值5-15S的均值 |
| httpDownloadTestingTestFileLength | Int | O | 测试文件长度 | 如果为0，按测试时长测试；不为0，去测试时间和测试文件长度耗时最短的为准 |
| httpDownloadTestingThreadNumber | Int | O | 每个下载文件使用的线程数 | 取值>=4，建议取值为4 |

###### 请求示例

注意： 所有可选参数都**key必须有**，值可以为空字符，示例

{

"PPPOEUser": "w15925436154",

"planNo": "123456",

"areacode": "0871",

"bandwidth": "100",

"httpUpTestingEnable": "TRUE",

"httpUpTestingbDaiKuanTesting": "TRUE",

"httpUpTestingUserAgent": "",

"httpUploadURL": "https://www.baidu.com",

"httpUpTestingPacketSize": "",

"httpUpTestingtestDuration": "",

"httpUpTestingTestFileLength": "",

"httpUpTestingThreadNumber": "",

"httpDownloadTestingEnable": "TRUE",

"httpDownloadTestingbDaiKuanTesting": "TRUE",

"httpDownloadTestingUserAgent": "",

"httpDownloadURL": "https://www.baidu.com",

"httpDownloadTestingPacketSize": "",

"httpDownloadTestingtestDuration": "",

"httpDownloadTestingTestFileLength": "",

"httpDownloadTestingThreadNumber": "",

"type": 5

}

界面字段参考输入

上网账号（PPPOEUser）：

工单编号（planNo）：

带宽（bandwidth）：

地市（areacode）： 0871 默认

HTTP上传文件的URL列表（httpUploadURL）：

HTTP下载文件的URL列表（httpDownloadURL）：

测试宽带账号：

w18787059812

w13759073293

w15240852251

w15925436154

w15925150707

w13577389924

w13698773162

###### 成功响应

**条件**：请求参数合法

**状态码：**1000 OK

**响应示例**：响应会将测速信息数据返回

任务下发成功信息

{  
 "resultCode": 1000,  
 "resultMsg": "操作成功",  
 "resultData": {  
 "taskId":1587546890,  
 "planNo":"A234"  
 }  
}

###### 错误响应

**状态码**：2021 500 BAD REQUEST

响应示例:

{  
 "resultCode": 2021,  
 "resultMsg": "异常响应码:7005,提示信息,调用软探针测速接口时传参错误:反馈问题给当前测速调度发起平台",  
 "resultData": {}  
}

##### APP测速结果查询接口

**接口地址**:http://IP:PORT/prodPro-api/app/getCs

**请求方式**:POST

**请求数据类型**:application/json

**响应数据类型**:\*/\*

**接口描述**: APP主动查询测速结果

###### 请求参数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数 | 类型 | 约束 |
| PPPOEUser | 上网主账号 | 必填 |

###### 请求示例

{  
 "PPPOEUser": "w18787059812"  
}

###### 成功响应

**条件**：请求参数合法

**状态码：**1000 OK

**响应示例**：响应会将测速信息数据返回

返回无测速信息

{  
 "resultCode": 1000,  
 "resultMsg": "操作成功",  
 "resultData": {}  
}

返回测速信息

{  
 "resultCode": 1000,  
 "resultMsg": "操作成功",  
 "resultData": {  
 "dpiVersionInfo": {  
 "interfaceVersion": "V3.0.0",  
 "version": "3.0.0"  
 },  
 "statu": "success",  
 "eventType": {  
 "subEvent": 27,  
 "eventCode": 5  
 },  
 "osgiDownloadTestInfo": {  
 "BOMTime": "2022-09-16 16:36:12.306078",  
 "TotalBytesReceived": "16710986",  
 "TestDownloadRate": "116540",  
 "TestBytesReceived": "15938355",  
 "url": "http://183.224.26.8:18989/speed/pda/download/hNNB0sWHmvbVYa01aTkGHnVi2laaVhZOF2jRtnZsPA8xhmDMr6rbllKXs6kC79NhOWI7idjbduQy6wr4vRP-1Q/53161/0",  
 "Result": {},  
 "ROMTime": "2022-09-16 16:36:12.283344",  
 "TotalDownloadRate": "122189",  
 "EOMTime": "2022-09-16 16:38:29.63668",  
 "TCPOpenRequestTime": "2022-09-16 16:36:12.275406",  
 "TCPOpenResponseTime": "2022-09-16 16:36:12.282679"  
 },  
 "deviceInfo": {  
 "PPPOEUser": "w18787059812",  
 "deviceId": "CMDCA62023DC",  
 "mac": "3C:E3:E7:17:00:68"  
 },  
 "actualTime": 1663317693263,  
 "osgiUploadTestInfo": {  
 "TotalUploadRate": "0",  
 "BOMTime": "2022-09-16 16:41:33.744019",  
 "TestBytesSent": "1392",  
 "TestUploadRate": "0",  
 "url": "http://183.224.26.8:18989/speed/pda/upload/hNNB0sWHmvbVYa01aTkGHnVi2laaVhZOF2jRtnZsPA8xhmDMr6rbllKXs6kC79NhOWI7idjbduQy6wr4vRP-1Q/53161/0",  
 "Result": {},  
 "ROMTime": "2022-09-16 16:41:33.738725",  
 "EOMTime": "2022-09-16 16:41:33.749175",  
 "TCPOpenRequestTime": "2022-09-16 16:41:33.728267",  
 "TCPOpenResponseTime": "2022-09-16 16:41:33.733614",  
 "TotalBytesSend": "1435"  
 },  
 "taskId": 1663317269  
 }  
}

###### 错误响应

**状态码**：2021 500 BAD REQUEST

响应示例:

{  
 "resultCode": 2021,  
 "resultMsg": "异常响应码:xxx,提示信息:xxx",  
 "resultData": {}  
}

#### 家宽专家支撑能力支撑功能说明

##### 装维工单系统用户投诉信息展示能力支撑

支持通过客户账号查询业务信息、网络信息、历史报障工单等信息。

###### 用户宽带信息展示

支撑用户宽带信息查询,展示客户宽带信息,调用南向客户宽带信息查询接口。

展示内容：开户时间、 资费名称、 覆盖方式、 宽带归属、 当前产品、 次月产品、 地址类型、 移机次数、 最后停机时间、 是否合帐、 履约保证金、 用户标识、 光猫是否过保、 光猫最后换机时间

###### 用户子产品信息展示

支撑用户子产品信息查询,展示客户子产品信息,调用南向客户子产品信息查询接口。

展示内容：固话号码、 生效时间、 失效时间、 办理时间、 商品状态、 受理工号、 受理员工、 受理渠道

###### 用户资源信息展示

支撑用户资源信息查询,展示资源信息,调用南向资源信息查询接口。

展示内容：光交箱端子id 、光交箱端子名称 、光交箱名称 、光交箱id 、光分箱端子id 、光分箱端子名称 、光分箱名称 、光分箱id 、Ont设备名称 、Ont 、网格id 、标准地址名称 、标准地址id 、是否老用户 、光猫类型 、ONT是否具有千兆LAN口 、PON模式 、小区ID 、网格名称 、覆盖区域类型 、二级分光器端口编号 、一级分光器端口编号 、工单覆盖地址纬度 、工单覆盖地址经度 、微格名称 、微格ID 、小区名称

###### 用户历史工单信息展示

支撑用户历史工单信息查询,展示历史工单信息,调用南向历史工单信息查询接口。

展示内容：工单状态、 网格名称、 处理人、 处理人备注、 工单受理时间、 工单归档时间、 转支撑池时间

###### 用户在途开通单信息展示

支撑用户在途开通单信息查询,展示客户在途开通单信息,调用南向客户在途开通单信息查询接口。

展示内容：客户等级、 区域、 环节名称、 处理人、 到单时间、 预约开始时间、 预约结束时间

###### 用户在途投诉单信息展示

支撑用户在途投诉单信息查询,展示客户在途投诉单信息,调用南向客户在途投诉单信息查询接口。

展示内容：环节名称、 处理人、 快修到期时间、 快修剩余时间、 到外线时间、 受理时间、 预约时间

###### 用户故障告警信息展示

支撑用户故障告警信息查询,展示故障告警信息,调用南向故障告警信息查询接口。

展示内容：

网管侧用户账号、 告警标题、 告警发生时间、 故障预计恢复时间、 预警类型、 预警来源

##### 专家坐席沟通能力支撑

采用互联网化交互方式，例如实时会话、支持发送文字、图片、视频、表情、语音，可以通过选择不同的会话菜单接入对应的专家坐席人员

###### 专家支撑单发起

支撑专家发起支撑请求,支撑单生成,聊天会话生成,读取派单规则计算收单人。

受理组查询

支撑专家发起支撑请求，根据装维归属分公司，查询返回装维请求支撑可选择受理组，装维根据需要支撑问题的类型选择后端支撑坐席。

问题分类查询

支撑专家发起支撑单，查询问题分类， 用于标记支撑问题类型以及派单规则计算。

执行区域查询

支撑专家发起支撑单，查询执行区域，用于标记问题单发起区域，支撑单派单时可根据问题单区域进行派单。

发起人信息查询

支撑专家发起支撑单，查询发起人信息，包括姓名、归属分公司、联系电话等，用于派单后创建支撑单及聊天会话，方便联系及后续分系统计。

派单规则计算

支撑专家发起支撑单，根据专家选定的受理组，调用匹配派单规则，根据匹配到的派单规则，计算收单人。如果受理组有人在线，派单到具体坐席人员；如果受理组无人在线，派单到受理组，由坐席人员上线后人工接单。

附件上传

支撑专家发起支撑单，从本地上传文件材料，辅助进行支撑问题的说明。支撑单生成，沟通会话创建后，可以查看附件。

到单通知

支撑专家发起的支撑单，获取收单人后，调用消息通知平台，向收单人推送消息提醒。

###### 选择微表情

支撑选择表情发送表情,接收显示表情消息,表情数据文件,表情数据保存。

微表情选择

支撑选择微表情，问答过程中，可以查询选择微表情库中的微表情，选中后生成微表情消息，存储微表情消息、微表情消息数据。

微表情消息推送

支撑微表情消息推送，微表情消息生成后，调用消息平台推送微表情消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

微表情内容呈现

支撑微表情消息呈现，问答过程中，微表情消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取微表情消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示微表情消息。

###### 发送聊天音频

支撑选择聊天音频发送,接收播放聊天音频消息,聊天音频数据文件,聊天音频数据保存。

聊天音频选择

支撑选择聊天音频，问答过程中，可以查询选择本地目录中的音频，选中后生成聊天音频消息，存储聊天音频消息、聊天音频消息数据。

聊天音频文件安全校验

支撑聊天音频文件安全校验，提供聊天音频文件的格式、大小检查，仅允许指定的聊天音频格式及指定大小的文件允许上传。

聊天音频文件上传

支撑聊天音频文件上传，聊天音频文件安全校验通过后，将聊天音频文件上传到聊天音频文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

聊天音频消息推送

支撑聊天音频消息推送，聊天音频消息生成后，调用消息平台推送聊天音频消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

聊天音频消息呈现

支撑聊天音频消息呈现，问答过程中，聊天音频消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取聊天音频消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示聊天音频消息。

聊天音频内容播放

支撑聊天音频播放，问答对象接收到聊天音频消息后，点击聊天音频消息中的聊天音频文件可以在线播放。

###### 发送聊天视屏

支撑选择视频发送,接收播放视频消息,视频数据文件,视频数据保存。

聊天视屏选择

支撑选择聊天视屏，问答过程中，可以查询选择本地目录视屏，选中后生成聊天视屏消息，存储聊天视屏消息、聊天视屏消息数据。

聊天视屏文件安全校验

支撑聊天视屏文件安全校验，提供聊天视屏文件的格式、大小检查，仅允许指定的聊天视屏格式及指定大小的文件允许上传。

聊天视屏文件上传

支撑聊天视屏文件上传，聊天视屏文件安全校验通过后，将聊天视屏文件上传到聊天视屏文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

聊天视屏消息推送

支撑聊天视屏消息推送，聊天视屏消息生成后，调用消息平台推送聊天视屏消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

聊天视屏消息呈现

支撑聊天视屏消息呈现，问答过程中，聊天视屏消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取聊天视屏消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示聊天视屏消息。

聊天视屏内容播放

支撑聊天视屏播放，问答对象接收到聊天视屏消息后，点击聊天视屏消息中的聊天视屏文件可以在线播放。

###### 发送聊天文件

支撑选择文件发送,接收文件消息,文件数据文件,文件数据保存。

聊天文件选择

支撑选择聊天文件，问答过程中，可以查询选择本地目录中的聊天文件，选中后生成聊天文件消息，存储聊天文件消息、聊天文件消息数据。

聊天文件文件安全校验

支撑聊天文件文件安全校验，提供聊天文件文件的格式、大小检查，仅允许指定的聊天文件格式（excel、word、ppt、txt等）及指定大小的文件允许上传。

聊天文件文件上传

支撑聊天文件文件上传，聊天文件文件安全校验通过后，将聊天文件文件上传到聊天文件文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

聊天文件消息推送

支撑聊天文件消息推送，聊天文件消息生成后，调用消息平台推送聊天文件消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

聊天文件消息呈现

支撑聊天文件消息呈现，问答过程中，聊天文件消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取聊天文件消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示聊天文件消息。

聊天文件下载

支撑聊天文件下载，问答对象接收到聊天文件消息后，点击聊天文件消息中的聊天文件，文件可以下载到本地。

###### 发送聊天图片

支撑图片文件预览,接收图片文件消息,图片文件数据,图片文件数据保存,图片文件发送。

聊天图片选择

支撑选择聊天图片，问答过程中，可以查询选择本地目录中的聊天图片，选中后生成聊天图片消息，存储聊天图片消息、聊天图片消息数据。

聊天图片文件安全校验

支撑聊天图片文件安全校验，提供聊天图片文件的格式、大小检查，仅允许指定的聊天图片格式（jpg、png等）及指定大小的文件允许上传。

聊天图片文件上传

支撑聊天图片文件上传，聊天图片文件安全校验通过后，将聊天图片文件上传到聊天图片文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

聊天图片消息推送

支撑聊天图片消息推送，聊天图片消息生成后，调用消息平台推送聊天图片消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

聊天图片消息呈现

支撑聊天图片消息呈现，问答过程中，聊天图片消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取聊天图片消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示聊天图片消息。

聊天图片预览

支撑聊天图片预览，问答对象接收到聊天图片消息后，双击聊天图片消息中的聊天图片，聊天图片可以进行预览，调节聊天图片大小、翻转操作。

###### 发送文本

支撑输入文本消息发送,接收显示文本消息,文本消息保存。

文本内容输入

支撑文本输入，问答过程中，可以手工录入文本内容，也可以粘贴其它工具或文档中复制的文本内容，输入后生成文本消息，存储文本消息。

文本消息推送

支撑文本消息推送，文本消息生成后，调用消息平台推送文本消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

文本消息呈现

支撑文本消息呈现，问答过程中，文本消息推送成功后，在问答会话中，如果接收对象在线，实时读取文本消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，点击进入聊天会话，查询并显示文本消息。

###### 即时聊天语音消息

支撑录音,接收播放语音消息,语音数据文件,语音数据保存,语音发送。

即时聊天语音录入

支撑录入即时聊天语音，问答过程中，可以即时录入语音，录入完成提交后生成即时聊天语音消息，存储即时聊天语音消息、即时聊天语音消息数据。

即时聊天语音文件上传

支撑即时聊天语音文件上传，即时聊天语音文件生成后，将即时聊天语音文件上传到即时聊天语音文件服务器，文件与消息关系数据存入数据库。

即时聊天语音消息推送

支撑即时聊天语音消息推送，即时聊天语音消息生成后，调用消息平台推送即时聊天语音消息给接收对象，根据接收对象的消息读取情况，标记消息状态。

即时聊天语音消息呈现

支撑即时聊天语音消息呈现，问答过程中，即时聊天语音消息推送成功后，在问答会话中，如果接受对象在线，实时读取即时聊天语音消息并呈现；如果接收对象不在线，记录消息状态未读，当监听到接收对象上线，会话提示有新消息，进入聊天会话，查询并显示即时聊天语音消息。

即时聊天语音在线播放

支撑即时聊天语音在线，问答对象接收到即时聊天语音消息后，点击即时聊天语音消息中的即时聊天语音，可以在线播放即时聊天语音内容。

###### 协办申请

支撑协办原因配置,协办操作信息存储,查询协办人员,计算获取可协办人员,发起协办操作。

###### 转办申请

支撑转办原因配置,转办操作信息存储,查询转办人员,计算获取可转办人员,发起转办操作。

###### 办结申请

支撑问题定性原因配置,工单办结信息存储,调用流程平台派单,计算工单评价收单人,查询装维评价标签,查询问题定性原因,支撑人员发起工单办结,装维评价标签配置。

###### 办结确认

支撑接收工单评价消息,显示个人待办工单,查询个人待办工单,工单评价信息存储,调用消息平台推送消息给工单接收人,聊天会话创建,计算获取驳回工单接收人,评价不通过调用流程平台驳回工单,评价通过调用流程平台归档工单。

###### 故障工具

家庭网络信息查询

支撑工具家庭网络信息查询,家庭网络信息展示,调用综调中心南向接口服务家庭网络信息查询接口。

AP路由器重启

支撑工具AP路由器重启,AP路由器重启操作结果展示,调用综调中心南向接口服务AP路由器重启接口。

AP路由器账号密码重置

支撑AP路由器账号密码重置,AP路由器账号密码重置操作结果展示,调用综调中心南向接口服务AP路由器账号密码重置接口。

AP配置信息查询

支撑AP配置信息查询,AP配置信息展示,调用综调中心南向接口服务AP配置信息查询接口。

AP指示灯开关

支撑AP指示灯开关,AP指示灯开关操作结果展示,调用综调中心南向接口服务AP指示灯开关接口。

AP WIFI开关

支撑AP WIFI开关,AP WIFI开关操作结果展示,调用综调中心南向接口服务AP WIFI开关接口。

AP黑白名单设置

支撑AP黑白名单设置,AP黑白名单设置操作结果展示,调用综调中心南向接口服务AP黑白名单设置接口。

AP家庭网络信息查询

支撑AP家庭网络信息查询,AP家庭网络信息展示,调用综调中心南向接口服务AP家庭网络信息查询接口。

AP WiFi功率设置接

支撑AP WiFi功率设置接,AP WiFi功率设置接操作结果展示,调用综调中心南向接口服务AP WiFi功率设置接接口。

AP STA漫游设置

支撑AP STA漫游设置操作结果展示,调用综调中心南向接口服务AP STA漫游设置接口,AP STA漫游设置。

AP挂设备查询

支撑AP挂设备查询,AP挂设备展示,调用综调中心南向接口服务AP挂设备查询接口。

ONU光模块查询

支撑ONU光模块查询,ONU光模块展示,调用综调中心南向接口服务ONU光模块查询接口。

ONU链路质量查询

支撑ONU链路质量查询,ONU链路质量展示,调用综调中心南向接口服务ONU链路质量查询接口。

数据网管群障单点查询

支撑数据网管群障单点查询,数据网管群障信息展示,调用综调中心南向接口服务数据网管群障单点查询接口。

用户历史工单查询

支撑用户历史工单查询,用户历史工单信息展示,调用综调中心南向接口服务用户历史工单查询接口。

CID信息查询

支撑CID信息查询,CID信息展示,调用综调中心南向接口服务CID信息查询接口。

同步AAA用户速率

支撑同步AAA用户速率,同步AAA用户速率操作结果展示,调用综调中心南向接口服务同步AAA用户速率接口。

智能设备30商品列表查询

支撑智能设备30商品列表查询,智能设备30商品列表展示,调用综调中心南向接口服务智能设备30商品列表查询接口。

智能设备详情查询

支撑智能设备详情查询,智能设备详情展示,调用综调中心南向接口服务智能设备详情查询接口。

宽带基础信息查询

支撑宽带基础信息查询,宽带基础信息展示,调用综调中心南向接口服务宽带基础信息查询接口。

宽带账号计费查询

支撑宽带账号计费查询,宽带账号计费展示,调用综调中心南向接口服务宽带账号计费查询接口。

用户在用机顶盒查询

支撑用户在用机顶盒查询,用户在用机顶盒展示,调用综调中心南向接口服务用户在用机顶盒查询接口。

光猫设备信息查询

支撑光猫设备信息查询,光猫设备信息展示,调用综调中心南向接口服务光猫设备信息查询接口。

家庭网关在线状态查询

支撑家庭网关在线状态查询,家庭网关在线状态展示,调用综调中心南向接口服务家庭网关在线状态查询接口。

家庭网关重启

支撑家庭网关重启,家庭网关重启操作结果展示,调用综调中心南向接口服务家庭网关重启接口。

光猫端口状态查询

支撑光猫端口状态查询,光猫端口状态信息展示,调用综调中心南向接口服务光猫端口状态查询接口。

光猫PING测试

支撑光猫PING测试,光猫PING测试操作结果展示,调用综调中心南向接口服务光猫PING测试接口。

ONU配置查询

支撑ONU配置查询,ONU配置信息展示,调用综调中心南向接口服务ONU配置查询接口。

家庭网关TRACEROUTE

支撑家庭网关TRACEROUTE,家庭网关TRACEROUTE操作结果展示,调用综调中心南向接口服务家庭网关TRACEROUTE接口。

LAN端口关闭开通

支撑LAN端口关闭开通,LAN端口关闭开通操作结果展示,调用综调中心南向接口服务LAN端口关闭开通接口。

OLT板卡列表查询

支撑OLT板卡列表查询 ,OLT板卡列表信息展示,调用综调中心南向接口服务OLT板卡列表查询 接口。

PON口光猫注册情况查询

支撑PON口光猫注册情况查询 ,PON口光猫注册情况信息展示,调用综调中心南向接口服务PON口光猫注册情况查询 接口。

OLT未注册光猫查询

支撑OLT未注册光猫查询 ,OLT未注册光猫信息展示,调用综调中心南向接口服务OLT未注册光猫查询 接口。

互联网电视指标查询

支撑互联网电视指标查询 ,互联网电视指标信息展示,调用综调中心南向接口服务互联网电视指标查询 接口。

互联网电视播放记录查询

支撑互联网电视播放记录查询 ,互联网电视播放记录信息展示,调用综调中心南向接口服务互联网电视播放记录查询 接口。

宽带账号在线查询

支撑宽带账号在线查询 ,宽带账号在线信息展示,调用综调中心南向接口服务宽带账号在线查询 接口。

宽带认证账号解绑

支撑宽带认证账号解绑,宽带认证账号解绑操作结果展示,调用综调中心南向接口服务宽带认证账号解绑接口。

宽带认证账号剔除

支撑宽带认证账号剔除,宽带认证账号剔除操作结果展示,调用综调中心南向接口服务宽带认证账号剔除接口。

宽带强制下线

支撑宽带强制下线,宽带强制下线操作结果展示,调用综调中心南向接口服务宽带强制下线接口。

宽带AAA操作

支撑宽带AAA操作,宽带AAA操作操作结果展示,调用综调中心南向接口服务宽带AAA操作接口。

宽带使用记录查询

支撑宽带使用记录查询 ,宽带使用记录信息展示,调用综调中心南向接口服务宽带使用记录查询 接口。

宽带密码重置

支撑宽带密码重置操作说明查询。

宽带测速

支撑宽带测速任务下发,宽宽带测速结果信息展示,调用综调中心南向接口服务宽宽带测速结果查询 接口,宽宽带测速结果查询 ,宽带测速任务下发操作结果展示,调用综调中心南向接口服务宽带测速任务下发接口。

###### 故障场景

光猫及自带WIFI问题

支撑光猫及自带WIFI问题场景工具查询,光猫及自带WIFI问题场景工具显示。

鉴权问题

支撑鉴权问题场景工具查询,鉴权问题场景工具显示。

网络速率问题

支撑网络速率问题场景工具查询,网络速率问题场景工具显示。

光猫路由器问题

支撑光猫路由器问题场景工具查询,光猫路由器问题场景工具显示。

互联网电视问题

支撑互联网电视问题场景工具查询,互联网电视问题场景工具显示。

部分内容故障问题

支撑部分内容故障问题场景工具查询,部分内容故障问题场景工具显示。

线路连接问题

支撑线路连接问题场景工具查询,线路连接问题场景工具显示。

###### 经验检索

支撑调用搜索引擎模糊检索经验,显示经验详情,查询选中的经验,显示关联联想的经验。

##### 故障场景分类管理

支持场景分类管理，以树型结构形式对场景分类进行多级组织管理，包括场景分类的增加、删除、修改、移动操作。

###### 故障场景分类新增

支撑场景分类新增,场景分类新增分类查询,场景分类新增数据存储。

###### 故障场景分类修改

支撑场景分类修改,场景分类修改分类查询,场景分类修改数据存储。

###### 故障场景分类移动

支撑场景分类移动,场景分类移动分类查询,场景分类移动数据存储。

###### 故障场景分类删除

支撑场景分类删除,场景分类删除结果查询,场景分类删除数据存储。

##### 故障场景管理

支持场景场景的定义，包括故障场景的增加、删除、修改、分类移动操作；创建生成预置故障场景。场景字段：字段：场景编码、场景名称、场景说明、创建时间、修改时间。

支持场景工具能力编排能力，通过配置指定的故障场景所涉及到的工具以及这些工具的显示顺序，实现具体的场景工具能力的聚合。

###### 故障场景新增

支撑场景新增,场景新增查询,场景新增数据存储。

###### 故障场景修改

支撑场景修改,场景修改查询,场景修改数据存储。

###### 故障场景删除

支撑场景删除,场景删除结果查询,场景删除数据存储。

##### 故障工具分类管理

支持工具分类管理，以树型结构形式对工具分类进行多级组织管理，包括工具分类的增加、删除、修改操作。

###### 故障工具分类新增

支撑工具分类新增,工具分类新增分类查询,工具分类新增数据存储。

###### 故障工具分类修改

支撑工具分类修改,工具分类修改分类查询,工具分类修改数据存储。

###### 故障工具分类移动

支撑工具分类移动,工具分类移动分类查询,工具分类移动数据存储。

###### 故障工具分类删除

支撑工具分类删除,工具分类删除结果查询,工具分类删除数据存储。

##### 故障工具管理

支持工具的定义，包括工具的增加、删除、修改操作，创建生成预置基础工具。

###### 故障工具新增

支撑工具新增,工具新增查询,工具新增数据存储。

###### 故障工具修改

支撑工具修改,工具修改查询,工具修改数据存储。

###### 故障工具删除

支撑工具删除,工具删除结果查询,工具删除数据存储。

##### 案例库管理

支持案例按照案例库的维度进行案例管理，具备案例分类、案例的管理功能，包括增加、删除、修改等，提供案例的审核、发布、查询、检索。

###### 案例库配置

案例库是用于隔离不同部门、不同类别案例的存储仓库，实现库名称、显示顺序、库说明基本信息的维护。

支持案例库的新增、修改、删除、查询功能，字段：库名称、显示顺序、库说明。

支持案例库的授权功能，支持：人员、岗位、部门三个维度。

案例库配置-查询

支撑案例库查询,案例库查询结果展示。

案例库配置-新增

支撑案例库新增,案例库新增查询,案例库新增数据存储。

案例库配置-修改

支撑案例库修改,案例库修改查询,案例库修改数据存储。

案例库配置-删除

支撑案例库删除,案例库删除结果查询,案例库删除数据存储。

案例库配置-授权

支撑查询待授权组织/职位,授权数据存储,查询已授权人员,查询待授权人员。

###### 案例分类配置

采用树状图将排障案例进行分类，通过分类树，用户可以直观便捷地定位所需的排障案例；可以通过双击分类树子节点展开分类，或者对分类进行重命名，查看分类属性，删除分类，编辑分类，增加分类，添加新的同级分类或子级分类等。

具体功能包括：

案例分类以树形展示、存储；

在分类树上可以直接重命名分类、查看分类属性、删除分类、编辑分类等维护功能；

在分类树上可以添加新的同级分类或子级分类；

在分类树上维护案例点（增加、修改、删除）；

在分类树上应支持案例点移动功能，通过拖拉案例点将案例点重新移动到其他的分类，重新建立分类与案例点的父子关系；

在分类树上应支持排障案例分类移动功能，通过拖拉案例分类将分类子树重新移动到其他的分类；

重新建立分类间的父子关系；

分类树展开时，应按分类逐级查询数据并展开。

案例分类配置-查询

支撑案例库查询,案例分类查询结果展示,案例分类查询。

案例分类配置-新增同级

支撑案例分类同级新增,案例分类同级新增查询,案例分类同级新增数据存储。

案例分类配置-新增子级

支撑案例分类子级新增,案例分类子级新增查询,案例分类子级新增数据存储。

案例分类配置-编辑

支撑案例分类编辑,案例分类编辑分类查询,案例分类编辑数据存储。

案例分类配置-移动

支撑案例分类移动,案例分类移动分类查询,案例分类移动数据存储。

案例分类配置-授权

支撑查询待授权组织/职位,授权数据存储,查询已授权人员,查询待授权人员。

案例分类配置-删除

支撑案例分类删除,案例分类删除结果查询,案例分类删除数据存储。

###### 案例管理

案例维护实现对案例库中的案例进行增加、修改、删除等维护功能。

具体功能包括：

为案例点添加附件，插入图片等；

新案例录入时应支持案例内容模板选择，提供按模板创建案例的功能；

支持案例批量导入。

案例管理-查询

支撑案例库查询,案例查询结果展示,案例查询,案例分类查询。

案例管理-导入

支撑案例导入模板下载,案例导入结果展示,案例数据存储,案例数据导入,案例模板。

案例管理-导出

支撑案例导出数据查询,案例数据文件,案例数据导出,查询金库审批授权信息。

案例管理-新增

支撑案例新增,案例新增查询,案例新增数据存储。

案例管理-上线

支撑案例上线,案例上线状态查询,案例上线数据存储。

案例管理-下线

支撑案例下线,案例下线状态查询,案例下线数据存储。

案例管理-删除

支撑案例删除,案例删除结果查询,案例删除数据存储。

案例管理-查看详情

支撑案例查看详情,案例详情展示。

案例管理-移动

支撑案例移动,案例移动查询,案例移动数据存储。

案例管理-查看历史版本

支撑案例查看历史版本,案例历史版本展示。

案例管理-授权

支撑查询待授权组织/职位,授权数据存储,查询已授权人员,查询待授权人员。

案例管理-新增版本

支撑新增案例版本请求发起,案例审核记录生成,案例数据存储,案例图片文件,案例图片上传,案例图片预览,查询关键字,查询发布渠道。

案例管理-修改

支撑案例修改,案例修改查询,案例修改数据存储。

案例管理-审核记录

支撑案例审核记录查询,案例审核记录展示。

###### 案例审核

新增到案例库中的知识，一般需经过案例审核这一环节，以确保故障排查案例的准确性和权威性。

具体功能包括：

案例库应设置案例审核角色；

经审核后的案例应标识为已审核；

支持案例批量审核。

案例审核-待审核案例查询

支撑待审核案例库查询,待审核案例查询结果展示,待审核案例查询,待审核案例分类查询。

案例审核-待审核案例批量审核

支撑待审核案例批量审核,待审核案例批量审核结果显示,待审核案例批量数据存储。

案例审核-待审核案例审核

支撑待审核案例审核,待审核案例审核结果显示,待审核案例数据存储。

案例审核-待审核案例详情查看

支撑待审核案例案例查看详情,待审核案例案例详情展示。

案例审核-已审核案例查询

支撑已审核案例库查询,已审核案例查询结果展示,已审核案例查询,已审核案例分类查询。

案例审核-已审核案例详情查看

支撑已审核案例案例查看详情,已审核案例案例详情展示。

###### 案例概览

案例概览-总经验数

支撑总经验数查询,总经验数展示,总经验数统计。

案例概览-总已发布经验数

支撑总已发布经验数查询,总已发布经验数展示,总已发布经验数统计。

案例概览-总待审核数

支撑总待审核数查询,总待审核数展示,总待审核数统计。

案例概览-总分类数

支撑总分类数查询,总分类数展示,总分类数统计。

案例概览-经验库数

支撑经验库数查询,经验库数展示,经验库数统计。

案例概览-分类经验数量TOP5数

支撑分类经验数量TOP5数查询,分类经验数量TOP5数展示,分类经验数量TOP5数计算。

案例概览-经验状态数量占比数

支撑经验状态数量占比数查询,经验状态数量占比数展示,经验驳回状态占比计算,经验下线状态占比计算,经验待审核状态占比计算,经验已发布状态占比计算,经验总数统计。

案例概览-经验检索TOP5数

支撑经验检索TOP5数查询,经验检索TOP5数展示,经验检索TOP5数计算。

案例概览-案例搜索

支撑案例搜索,案例搜索展示,案例搜索输入关键字联想查询案例,案例搜索常用关键字查询。

案例概览-案例热门搜索

支撑案例热门搜索,案例热门搜索展示,调用搜索引擎查询热门搜索案例。

案例概览-案例热门刷新

支撑案例热门刷新,案例热门刷新展示,调用搜索引擎查询热门搜索案例。

###### 搜索参数配置

搜索参数配置

支撑搜索配置参数查询,搜索参数配置结果显示,配置参数数据写入redis,配置参数数据存储。

###### 搜索分类配置

搜索分类配置-查询

支撑搜索分类查询,搜索分类展示。

搜索分类配置-新增

支撑搜索分类新增,搜索分类新增查询,搜索分类新增数据存储。

搜索分类配置-编辑

支撑搜索分类编辑,搜索分类编辑查询,搜索分类编辑数据存储。

搜索分类配置-删除

支撑搜索分类删除,搜索分类删除结果查询,搜索分类删除数据存储。

###### APP案例检索

APP案例查询

支撑APP一线直通车查询案例库案例，返回案例可查看案例详情。

## 家宽满意度修复能力支撑

### 低满意度用户数据分析能力支撑

#### 低满意度用户数据库

##### 场景式满意度数据表

用于记录场景式满意度数据信息，包括统计日期、工单流水号、宽带归属地市、宽带归属区县、工单ID、受理渠道等字段。

##### 低满升级投诉数据表

用于记录低满升级投诉数据信息，包括地市、区县、工单流水号、联系电话、申诉涉及号码、用户姓名、通讯地址、申诉日期等字段。

##### 重复投诉数据表

用于记录重复投诉数据信息，包括州市、当日投诉量、当日90天重复投诉率、当日频繁故障量等字段。

##### 低满意度功能模块单点登录数据记录表

用于记录低满意度功能模块单点登录记录数据信息，包括访问时间、访问人员姓名、访问人员账号、单点登录时间、登录访问结果等字段。

#### 低满意度用户功能说明

##### 场景式调研不满意客户清单

###### 单点登录内容

输入菜单信息，常用功能快捷菜单查询，支持搜索关键字段过滤菜单信息，选择单点登录访问对应的功能。

###### 场景式类型信息录入

录入场景式类型信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 场景式满意度统计时间查询

输入场景式满意度统计开始时间、结束时间信息，查询成功记录展示场景式满意度统计时间内容。

###### 场景式满意度数据查询

输入场景式满意度流水号、区域等查询条件，选择查询场景式满意度数据，包括客户已反馈满意度数据信息展示、超出反馈时限，客户未反馈满意度数据信息展示、未通过白名单校验满意度数据信息展示、未通过免打扰校验满意度数据信息展示、业务调研关闭满意度数据信息展示、其他满意度数据信息展示。

###### 场景式满意度数据导出

选择场景式满意度数据导出，生成生成场景式满意度数据明细工单导出文件。

###### 场景式满意度数据金库认证导出

选择金库审批导出场景式满意度明细数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取场景式满意度明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成场景式满意度明细数据明细工单导出文件。

##### 升级投诉客户清单

###### 低满升级申诉时间查询

输入低满升级申诉开始时间、结束时间信息，查询完成记录展示低满升级申诉时间内容，只能查询申请受理范围内的时间，不满足申请受理时间则查询无效。

###### 低满升级投诉数据模板下载

提供低满升级投诉数据模板文件的文件预览，下载功能，随时查看最新的文件内容。

###### 低满升级投诉数据导入

选择低满升级投诉数据导入，低满升级投诉数据导入校验拦截提示展示，低满省级投诉数据导入执行成功。

###### 低满升级投诉数据导入校验

低满升级投诉数据导入完成后，系统会对导入的低满升级投诉数据信息的名称、字段、数据文件类型、文件编码、启用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的低满升级投诉数据等记录信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续导入处理。

###### 低满升级投诉数据查询

输入区域、工单流水号、申请日期等查询条件，选择查询低满升级投诉数据，展示包括地市、区县、工单流水号、联系电话等低满升级投诉数据信息。

###### 低满升级投诉明细数据导出

选择低满升级投诉数据导出，生成生成低满升级投诉数据明细工单导出文件。

###### 低满升级投诉数据金库认证导出

选择金库审批导出低满升级投诉数据明细数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取低满升级投诉数据明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成低满升级投诉数据明细数据明细工单导出文件。

##### 重复投诉清单

###### 重复投诉申诉时间查询

输入重复投诉申诉开始时间、结束时间信息，查询完成记录展示重复投诉申诉时间内容，只能查询申请受理范围内的时间，不满足申请受理时间则查询无效。

###### 重复投诉投诉数据模板下载

提供重复投诉投诉数据模板文件的文件预览，下载功能，随时查看最新的文件内容。

###### 重复投诉投诉数据导入

选择重复投诉投诉数据导入，重复投诉投诉数据导入校验拦截提示展示，低满省级投诉数据导入执行成功。

###### 重复投诉投诉数据导入校验

重复投诉投诉数据导入完成后，系统会对导入的重复投诉投诉数据信息的名称、字段、数据文件类型、文件编码、启用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的重复投诉投诉数据等记录信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续导入处理。

###### 重复投诉数据查询

输入归属区域、投诉日期等查询条件，选择查询重复投诉数据，展示包括地市、区县、当日投诉量、当日90天重复投诉率等重复投诉数据信息。

###### 重复投诉数据导出

选择重复投诉数据导出，生成生成重复投诉数据明细工单导出文件。

###### 重复投诉数据金库认证导出

选择金库审批导出重复投诉数据明细数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取重复投诉数据明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成重复投诉数据明细数据明细工单导出文件。

##### 投诉实时满意度清单

###### 投诉实时满意度申诉时间查询

输入投诉实时满意度申诉开始时间、结束时间信息，查询完成记录展示投诉实时满意度申诉时间内容，只能查询申请受理范围内的时间，不满足申请受理时间则查询无效。

###### 投诉实时满意度投诉数据模板下载

提供投诉实时满意度投诉数据模板文件的文件预览，下载功能，随时查看最新的文件内容。

###### 投诉实时满意度投诉数据导入

选择投诉实时满意度投诉数据导入，投诉实时满意度投诉数据导入校验拦截提示展示，低满省级投诉数据导入执行成功。

###### 投诉实时满意度投诉数据导入校验

投诉实时满意度投诉数据导入完成后，系统会对导入的投诉实时满意度投诉数据信息的名称、字段、数据文件类型、文件编码、启用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的投诉实时满意度投诉数据等记录信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续导入处理。

###### 投诉实时满意度数据查询

输入归属区域、投诉日期等查询条件，选择查询投诉实时满意度数据，展示包括地市、区县、当日投诉量、当日90天投诉实时满意度率等投诉实时满意度数据信息。

###### 投诉实时满意度数据导出

选择投诉实时满意度数据导出，生成生成投诉实时满意度数据明细工单导出文件。

###### 投诉实时满意度数据金库认证导出

选择金库审批导出投诉实时满意度数据明细数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取投诉实时满意度数据明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成投诉实时满意度数据明细数据明细工单导出文件。

##### 装机H5满意度清单

###### 装机H5满意度申诉时间查询

输入装机H5满意度申诉开始时间、结束时间信息，查询完成记录展示装机H5满意度申诉时间内容，只能查询申请受理范围内的时间，不满足申请受理时间则查询无效。

###### 装机H5满意度投诉数据模板下载

提供装机H5满意度投诉数据模板文件的文件预览，下载功能，随时查看最新的文件内容。

###### 装机H5满意度投诉数据导入

选择装机H5满意度投诉数据导入，装机H5满意度投诉数据导入校验拦截提示展示，低满省级投诉数据导入执行成功。

###### 装机H5满意度投诉数据导入校验

装机H5满意度投诉数据导入完成后，系统会对导入的装机H5满意度投诉数据信息的名称、字段、数据文件类型、文件编码、启用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的装机H5满意度投诉数据等记录信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续导入处理。

###### 装机H5满意度数据查询

输入归属区域、投诉日期等查询条件，选择查询装机H5满意度数据，展示包括地市、区县、当日投诉量、当日90天装机H5满意度率等装机H5满意度数据信息。

###### 装机H5满意度数据导出

选择装机H5满意度数据导出，生成生成装机H5满意度数据明细工单导出文件。

###### 装机H5满意度数据金库认证导出

选择金库审批导出装机H5满意度数据明细数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取装机H5满意度数据明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成装机H5满意度数据明细数据明细工单导出文件。

##### 投诉H5满意度清单

###### 投诉H5满意度申诉时间查询

输入投诉H5满意度申诉开始时间、结束时间信息，查询完成记录展示投诉H5满意度申诉时间内容，只能查询申请受理范围内的时间，不满足申请受理时间则查询无效。

###### 投诉H5满意度投诉数据模板下载

提供投诉H5满意度投诉数据模板文件的文件预览，下载功能，随时查看最新的文件内容。

###### 投诉H5满意度投诉数据导入

选择投诉H5满意度投诉数据导入，投诉H5满意度投诉数据导入校验拦截提示展示，低满省级投诉数据导入执行成功。

###### 投诉H5满意度投诉数据导入校验

投诉H5满意度投诉数据导入完成后，系统会对导入的投诉H5满意度投诉数据信息的名称、字段、数据文件类型、文件编码、启用参数等信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的投诉H5满意度投诉数据等记录信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续导入处理。

###### 投诉H5满意度数据查询

输入归属区域、投诉日期等查询条件，选择查询投诉H5满意度数据，展示包括地市、区县、当日投诉量、当日90天投诉H5满意度率等投诉H5满意度数据信息。

###### 投诉H5满意度数据导出

选择投诉H5满意度数据导出，生成生成投诉H5满意度数据明细工单导出文件。

###### 投诉H5满意度数据金库认证导出

选择金库审批导出投诉H5满意度数据明细数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取投诉H5满意度数据明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成投诉H5满意度数据明细数据明细工单导出文件。

##### 用户统计分析

###### 用户统计分析清单

选择用户统计分析菜单， 一键单点登录访问用户统计分析报表。

###### 用户统计分析数据查询

输入归属区域、日期等查询条件，选择查询用户统计分析数据，展示包括地市、区县、用户统计分析率等用户统计分析数据信息。

##### 家宽单用户质量画像

###### 家宽单用户质量画像清单

选择家宽单用户质量画像菜单， 一键单点登录访问家宽单用户质量画像报表。

###### 家宽单用户质量画像数据查询

输入归属区域、日期等查询条件，选择查询家宽单用户质量画像数据，展示包括地市、区县、家宽单用户质量画像率等家宽单用户质量画像数据信息。

##### 重要用户质差分析

###### 重要用户质差分析菜单

选择重要用户质差分析菜单， 一键单点登录访问重要用户质差分析报表。

###### 重要用户质差分析数据查询

输入归属区域、日期等查询条件，选择查询重要用户质差分析数据，展示包括地市、区县、重要用户质差分析率等重要用户质差分析数据信息。

### 一户一档支撑流程支撑

#### 一户一档流程数据库

##### 一户一档派单数据表

用于记录一户一档派单数据信息，包括工单号、省份、地市、区域、数据统计时间、用户唯一标识、用户类型、用户主诉现象、上网账号、宽带信息等字段。

##### 一户一档待办短信数据表

用于记录一户一档待办短信数据信息，包括下发时间、下发号码、下发端口、短信内容等字段。

##### WEB端一户一档一次核实数据表

用于记录一户一档一次核实数据信息，包括是否安排外呼、外呼是否呼通、用户主诉现象、归属小区、是否安排装维上门、网格信息等字段。

##### WEB端一户一档二次核实数据表

用于记录一户一档二次核实数据信息，包括工单号、省份、地市、是否安排外呼、外呼是否呼通、工单到单时间、是否安排装维上门、装维人员、网格等字段。

##### WEB端一户一档待办处理数据表

用于记录一户一档待办处理数据信息，包括接单人员、接单时间、接单处理结果、转派人员、转派时间、转派处理结果等字段。

##### APP端一户一档现场实施图片数据表

用于记录APP端一户一档图片数据信息，包括图片大小、图片url等字段。

##### APP端一户一档现场实施数据表

用于记录APP端一户一档现场实施数据信息，包括用户手机、平板、电脑等上网设备是否质差、网关是否质差、机顶盒是否质差、机顶盒质差原因、机顶盒设备SN等字段。

##### 一户一档设备信息数据表

用于记录APP端一户一档设备信息数据信息，包括设备类型、设备型号、网关厂家、单频/双频网关、MAC、OUN设备SN等字段。

##### 一户一档用户侧质差问题信息数据表

用于记录一户一档用户侧质差问题数据信息，包括用户手机、平板、电脑等上网设备是否质差、用户终端质差主要原因、用户路由器是否质差、路由器型号、路由器厂家等内容。

##### 一户一档网络侧质差问题数据表

用于记录一户一档网络侧质差问题数据信息，包括是否红线内故障、红线内质差原因、是否红线外主干光缆故障、红线外质差原因等字段。

##### 一户一档互联网业务质差问题数据表

用于记录一户一档工单互联网业务质差问题数据信息、包括互联网电视是否存在质差、互联网电视质差具体现象、互联网电视质差原因、具体网站等字段。

##### 一户一档装维服务问题数据表

用于记录一户一档工单装维服务问题信息数据，包括装维服务是否存在问题、装维服务问题等字段。

##### 一户一档工单整治情况信息数据表

用于记录一户一档工单整治情况信息数据，包括家庭侧问题是否完成上门整治、具体整治举措、接入网以上问题是否完成优化、下一步整治计划等内容。

#### 一户一档流程功能说明

##### 接收端到端派发一户一档工单

###### 一户一档流程图配置

管理人员选择配置一户一档流程图配置，一户一档流程图保存。

###### 端到端系统派发一户一档工单

接收端到端系统派发一户一档工单，启用一户一档任务信息同步接口，接收一户一档任务信息同步接口结果。

###### 一户一档任务信息同步接口

接收端到端派发工单请求，判断工单是否重复派发，保存一户一档工单结果， 一户一档任务信息同步接口返回结果。

###### 一户一档工单派单规则管理

根据一户一档派单规则说明文档，分析派单规则口径，在系统中录入统计规则，并提供派单规则的增加、删除、修改功能。

###### 一户一档工单派单规则入库

一户一档工单派单规则录入，一户一档工单派单规则存储。

###### 一户一档启动派单装维流程

定时启动一户一档流程，启动流程平台派单至WEB端，接收流程平台派单结果，一户一档工单派发成功展示。

###### 一户一档待办短信下发

流程启动完成，同步触发启用短信平台下发短信，一户一档待办短信提醒通知。

##### WEB端一户一档待办查询

###### WEB端一户一档待办菜单查询

人员操作权限规则入库，登录访问时按照对应职位查询展示WEB端一户一档待办菜单。

###### WEB端一户一档待办工单查询

输入区域、工单编码、上网账号等查询条件，查询WEB端一户一档待办工单，包括WEB端一户一档待办工单查询、一户一档待办工单状态查询。

###### WEB端一户一档待办环节流程查询

查询WEB端一户一档待办环节流程查询、展示一户一档环节流转信息，包括处理环节、地市中台核实、一线装维处理、地市中台二次核实、一户一档归档等内容。

###### WEB端一户一档待办详情用户信息查询

查询WEB端一户一档待办详情用户信息查询、展示一户一档用户信息，包括处理人员、处理人员账号、处理人员单位、装维人员、装维人员联系电话、归属小区等内容。

###### WEB端一户一档待办定单轨迹信息查询

查询WEB端一户一档待办定单轨迹信息查询、展示一户一档定单轨迹执行信息，包括处理人、派单结果、接单执行情况、转派执行情况、处理时间等内容。

###### WEB端一户一档待办工单列表查询

查询WEB端一户一档待办工单列表信息查询、展示工单列表信息，包括工单环节列表，处理环节、工单类型、执行人、工单处理时限等内容。

###### WEB端一户一档待办设备信息查询

查询WEB端一户一档待办工单设备信息查询、展示一户一档设备信息，包括设备类型、设备型号、网关厂家、单频/双频网关、MAC、OUN设备SN等内容。

###### WEB端一户一档待办用户侧质差问题信息查询

查询WEB端一户一档待办工单用户侧质差问题信息查询、展示一户一档用户侧质差问题信息，包括用户手机、平板、电脑等上网设备是否质差、用户终端质差主要原因、用户路由器是否质差、路由器型号、路由器厂家等内容。

###### WEB端一户一档待办网络侧质差问题查询

查询WEB端一户一档待办工单网络侧质差问题信息查询、展示网络侧质差问题信息，包括是否红线内故障、红线内质差原因、是否红线外主干光缆故障、红线外质差原因等内容。

###### WEB端一户一档待办互联网业务质差问题查询

查询WEB端一户一档待办工单互联网业务质差问题信息查询、展示一户一档互联网业务质差问题信息，包括互联网电视是否存在质差、互联网电视质差具体现象、互联网电视质差原因、具体网站等内容。

###### WEB端一户一档待办装维服务问题查询

查询WEB端一户一档待办工单装维服务问题信息查询、展示一户一档装维服务问题信息，包括装维服务是否存在问题、装维服务问题等内容。

###### WEB端一户一档待办工单整治情况信息查询

查询WEB端一户一档待办工单整治情况信息查询，展示一户一档工单整治情况信息，包括家庭侧问题是否完成上门整治、具体整治举措、接入网以上问题是否完成优化、下一步整治计划等内容。

##### WEB端一户一档待办处理

###### WEB端一户一档待办接单

选择一户一档待办接单，接单成功，展示WEB一户一档接单成功提示，同步存储接单处理信息。

###### WEB端一户一档待办转派

选择一户一档待办转派，转派成功，展示WEB一户一档转派成功提示，同步存储转派处理信息。

###### WEB端一户一档待办转派规则管理

根据一户一档转派规则说明文档，在系统中录入转派规则，并提供转派算法规则的增加、删除、修改功能，转派规则信息文件入库。

###### WEB端一户一档待办转派校验

转派完成，系统会对转派的人员及组织等信息进行校验，判断是否是同组织、同职位质检的转派，如存在，如不满足转派规则则系统不允许继续进行后续的操作处理。

###### WEB端一户一档待办中台核实处理

选择一户一档待办中台核实处理，输入是否安排外呼、外呼是否呼通、用户主诉现象等内容。

###### 网格信息查询

选择网格信息查询，启动资管网格信息查询接口，接收资管网格信息查询接口结果，获取网格信息并展示。

###### WEB端一户一档选择装维无需上门

选择WEB端一户一档选择装维无需上门，则流程无需向下处理直接派发归档，启动流程平台派发工单归档环节，接收流程平台处理结果。

###### WEB端一户一档选择派装维上门

选择WEB端一户一档选择派装维上门，则流程派发至APP端且生成待办，启动流程平台派发至现场实施环节，接收流程平台处理结果。

###### WEB端一户一档二次核实接单

选择一户一档二次核实接单，接单成功，展示WEB一户一档接单成功提示，同步存储接单处理信息。

###### WEB端一户一档二次核实转派

选择一户一档二次核实转派，转派成功，展示WEB一户一档转派成功提示，同步存储转派处理信息。

###### WEB端一户一档二次核实中台核实处理

选择一户一档二次核实中台核实处理，启动流程平台派发工单归档环节，接收流程平台处理结果，二次核实完成，展示WEB端一户一档待办中台二次核实成功，同步存储二次核实结果信息。

##### WEB端一户一档工单归档

###### WEB端一户一档工单归档

支撑一户一档归档信息新增，在一户一档完成后需要录入归档信息，子单归档，回调主单归档，更新主单状态。系统提供一户一档归档信息录入并将一户一档环节数据文件入库。

###### WEB端一户一档工单派发端到端

一户一档工单归档，将工单派发至端到端系统，启用端到端接收一户一档工单信息接口，接收端到端接收一户一档工单信息接口结果，一户一档工单成功归档展示。

###### WEB端一户一档工单派发端到端结果信息查询

一户一档工单归档，将工单派发至端到端系统，端到端接收成功并反馈通知信息至综调系统，综调系统呈现端到端结果信息内容展示。

##### WEB端一户一档监控查询

###### WEB端一户一档监控菜单查询

人员操作权限规则入库，登录访问时按照对应职位查询展示WEB端一户一档监控菜单。

###### WEB端一户一档监控工单查询

输入工单编号、定单状态、用户类型等查询信息，查询WEB端一户一档监控工单，包括WEB端一户一档监控工单查询、一户一档监控工单状态查询。

###### WEB端一户一档监控环节流程查询

查询WEB端一户一档监控环节流程查询、展示一户一档环节流转信息，包括处理环节、地市中台核实、一线装维处理、地市中台二次核实、一户一档归档等内容。

###### WEB端一户一档监控详情用户信息查询

查询WEB端一户一档监控详情用户信息查询、展示一户一档用户信息，包括处理人员、处理人员账号、处理人员单位、装维人员、装维人员联系电话、归属小区等内容。

###### WEB端一户一档监控定单轨迹信息查询

查询WEB端一户一档监控定单轨迹信息查询、展示一户一档定单轨迹执行信息，包括处理人、派单结果、接单执行情况、转派执行情况、处理时间等内容。

###### WEB端一户一档监控工单列表查询

查询WEB端一户一档监控工单列表信息查询、展示工单列表信息，包括工单环节列表，处理环节、工单类型、执行人、工单处理时限等内容。

###### WEB端一户一档监控设备信息查询

查询WEB端一户一档监控工单设备信息查询、展示一户一档设备信息，包括设备类型、设备型号、网关厂家、单频/双频网关、MAC、OUN设备SN等内容。

###### WEB端一户一档监控用户侧质差问题信息查询

查询WEB端一户一档监控工单用户侧质差问题信息查询、展示一户一档用户侧质差问题信息，包括用户手机、平板、电脑等上网设备是否质差、用户终端质差主要原因、用户路由器是否质差、路由器型号、路由器厂家等内容。

###### WEB端一户一档监控网络侧质差问题查询

查询WEB端一户一档监控工单网络侧质差问题信息查询、展示网络侧质差问题信息，包括是否红线内故障、红线内质差原因、是否红线外主干光缆故障、红线外质差原因等内容。

###### WEB端一户一档监控互联网业务质差问题查询

查询WEB端一户一档监控工单互联网业务质差问题信息查询、展示一户一档互联网业务质差问题信息，包括互联网电视是否存在质差、互联网电视质差具体现象、互联网电视质差原因、具体网站等内容。

###### WEB端一户一档监控装维服务问题查询

查询WEB端一户一档监控工单装维服务问题信息查询、展示一户一档装维服务问题信息，包括装维服务是否存在问题、装维服务问题等内容。

###### WEB端一户一档监控工单整治情况信息查询

查询WEB端一户一档监控工单整治情况信息查询，展示一户一档工单整治情况信息，包括家庭侧问题是否完成上门整治、具体整治举措、接入网以上问题是否完成优化、下一步整治计划等内容。

##### APP端一户一档待办处理

###### APP端一户一档待办查询

中台一次核实派发装维APP，选择查询一户一档待办信息。

###### APP端一户一档工单接单

选择APP端一户一档工单接单，启用一户一档接单接口，接收一户一档接单接口结果，接单完成，APP端一户一档接单成功展示，同步保存接单处理信息。

###### APP端一户一档工单转派

选择APP端一户一档工单转派，启用一户一档转派接口，接收一户一档转派接口结果，转派完成，APP端一户一档转派成功展示，同步保存转派处理信息。

###### APP端端一户一档待办转派规则管理

根据一户一档转派规则说明文档，在系统中录入转派规则，并提供转派算法规则的增加、删除、修改功能，转派规则信息文件入库。

###### APP端一户一档待办转派校验

转派完成，系统会对转派的人员及组织等信息进行校验，判断是否是同组织、同职位质检的转派，如存在，如不满足转派规则则系统不允许继续进行后续的操作处理。

###### APP端一户一档回单处理

选择APP端一户一档回单处理，启用一户一档回单接口，接收一户一档回单接口结果，回单完成，APP端一户一档回单成功展示，同步保存回单处理信息。

###### APP端一户一档现场实施照片采集

选择APP端一户一档现场实施照片采集，选择访问相册图片，照片暂存APP端，启用图片压缩接口，图片上传到服务器保存。

###### APP端一户一档现场实施照片保存

APP端一户一档现场实施照片采集完成，照片文件信息入库。

##### APP端一户一档监控查询

###### APP端一户一档监控菜单查询

人员操作权限规则入库，登录访问时按照对应职位查询展示APP端一户一档监控菜单。

###### APP端一户一档监控工单查询

输入区域、工单编码等信息，查询APP端一户一档监控工单，包括APP端一户一档监控工单查询、一户一档监控工单状态查询。

###### APP端一户一档监控环节流程查询

查询APP端一户一档监控环节流程查询、展示一户一档环节流转信息，包括处理环节、地市中台核实、一线装维处理、地市中台二次核实、一户一档归档等内容。

###### APP端一户一档监控详情用户信息查询

查询APP端一户一档监控详情用户信息查询、展示一户一档用户信息，包括处理人员、处理人员账号、处理人员单位、装维人员、装维人员联系电话、归属小区等内容。

###### APP端一户一档监控定单轨迹信息查询

查询APP端一户一档监控定单轨迹信息查询、展示一户一档定单轨迹执行信息，包括处理人、派单结果、接单执行情况、转派执行情况、处理时间等内容。

###### APP端一户一档监控工单列表查询

查询APP端一户一档监控工单列表信息查询、展示工单列表信息，包括工单环节列表，处理环节、工单类型、执行人、工单处理时限等内容。

###### APP端一户一档监控设备信息查询

查询APP端一户一档监控工单设备信息查询、展示一户一档设备信息，包括设备类型、设备型号、网关厂家、单频/双频网关、MAC、OUN设备SN等内容。

###### APP端一户一档监控用户侧质差问题信息查询

查询APP端一户一档监控工单用户侧质差问题信息查询、展示一户一档用户侧质差问题信息，包括用户手机、平板、电脑等上网设备是否质差、用户终端质差主要原因、用户路由器是否质差、路由器型号、路由器厂家等内容。

###### APP端一户一档监控网络侧质差问题查询

查询APP端一户一档监控工单网络侧质差问题信息查询、展示网络侧质差问题信息，包括是否红线内故障、红线内质差原因、是否红线外主干光缆故障、红线外质差原因等内容。

###### APP端一户一档监控互联网业务质差问题查询

查询APP端一户一档监控工单互联网业务质差问题信息查询、展示一户一档互联网业务质差问题信息，包括互联网电视是否存在质差、互联网电视质差具体现象、互联网电视质差原因、具体网站等内容。

###### APP端一户一档监控装维服务问题查询

查询APP端一户一档监控工单装维服务问题信息查询、展示一户一档装维服务问题信息，包括装维服务是否存在问题、装维服务问题等内容。

###### APP端一户一档监控工单整治情况信息查询

查询APP端一户一档监控工单整治情况信息查询，展示一户一档工单整治情况信息，包括家庭侧问题是否完成上门整治、具体整治举措、接入网以上问题是否完成优化、下一步整治计划等内容。

###### 一户一档监控工单用户侧质差问题信息查询接口

一户一档监控工单用户侧质差问题信息查询接口，用于APP端与WEB端交互一户一档监控工单用户侧质差问题信息，查询工单用户侧质差问题信息。

###### 一户一档监控工单网络业务质差问题信息查询接口

一户一档监控工单网络业务质差问题信息查询接口，用于APP端与WEB端交互一户一档监控工单网络业务质差问题信息，查询工单网络业务侧质差问题信息。

###### 一户一档监控工单互联网业务质差问题信息查询接口

一户一档监控工单互联网业务质差问题信息查询接口，用于APP端与WEB端交互一户一档监控工单互联网业务质差问题信息，查询工单用户侧质差问题信息。

###### 一户一档监控工单装维服务问题信息查询接口

一户一档监控工单装维服务问题信息查询接口，用于APP端与WEB端交互一户一档监控工单装维服务问题信息，查询工单装维服务问题信息。

## 家宽装维质量验证功能支撑

### 质量验证质检能力管理

#### 质量验证质检数据库

##### 开通全量信息数据表

用于记录开通全量数据信息，包括地市、区域、开通工单类型、定单编码、上网主账号、别名账号、工单类型、装维人员等字段。

##### 投诉全量信息数据表

用于记录开通全量数据信息，包括地市、区域、开通工单类型、定单编码、上网主账号、别名账号、工单类型、装维人员等字段。

##### 开通质检数据表

用于记录开通质检数据信息，包括地市、区域、开通工单类型、定单编码、开通不达标类型、等字段。

##### 投诉质检数据表

用于记录开通质检数据信息，包括地市、区域、投诉工单类型、定单编码、投诉不达标类型等字段。

##### 下载语音质检信息数据表

用于记录下载语音质检信息数据信息，包括主叫号码、被叫号码、呼入时间、接通时间、挂断时间、通话时长、是否接通、录音文件等字段。

##### 语音质检信息数据表

用于记录语音质检信息数据信息，包括定单编码、语音质检单号、质检时间、质检结果等字段。

##### 质检单抽取信息数据表

用于记录质检单抽取信息数据信息，包括定单编码、质检单来源、工单类型、装维人员、抽取范围、抽取次数、最近抽取批次号、最近抽取人、最近抽取时间等字段。

##### 质检待办处理信息数据表

用于记录质检待办处理信息数据信息，包括接单、接单时间、接单人、转派、转派时间、转派人等字段。

##### 质检待办质检处理信息数据表

用于记录质检待办处理信息数据信息，包括定单编码、问题类型、问题详细信息描述、装维人员、质检内容、质检结果、质检方式说明、人工核实说明等字段。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **类型** | **字段长度** | **字段说明** |
| WORK\_RESULT | VARCHAR2 | 4000 | 回单备注 |
| WWO\_LIMIT\_DATE | DATE | 7 | 工单处理时限 |
| WWO\_FINISH\_DATE | DATE | 7 | 工单完成时限 |
| DSPS\_OPIN\_CUTT | VARCHAR2 | 4000 | 故障处理措施 |
| IS\_REPEAT\_SEND | VARCHAR2 | 10 | 是否重复投诉 |
| FIRSTRESPONSEDATE | DATE | 7 | 首次响应时间 |
| QC\_STAFF\_ID | NUMBER | 22 | 质检人ID |
| QC\_STAFF\_NAME | VARCHAR2 | 100 | 质检人姓名 |
| OPER\_STAFF\_ID | NUMBER | 22 | 回单人ID |
| OPER\_STAFF\_NAME | VARCHAR2 | 100 | 回单人姓名 |
| OPER\_ORG\_NAME | VARCHAR2 | 200 | 回单人组织 |
| REPEAT\_SEND\_A | VARCHAR2 | 10 | 是否重复投诉 |
| REPEAT\_SEND\_B | VARCHAR2 | 10 | 是否48小时重复投诉 |
| QC\_ORG\_NAME | VARCHAR2 | 200 | 质检人组织名称 |

##### 质检待办详情信息数据表

用于记录质检待办详情数据信息，包括定单编码、工单类别、订单状态、定单受理时间、归属区域、服务、处理级别、工单类别、订单状态、定单受理时间、归属区域、服务、处理级别、认证类型、认证信息、产品接入方式、设备厂商网管编码、工单信息、用户信息、工单号、装维人员、装维手机、宽带账号、接入宽带、地址、户型信息、建筑面积等字段。

##### 质检回单处理数据表

用于记录质检回单处理信息数据。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **类型** | **字段长度** | **字段说明** |
| WORK\_RESULT | VARCHAR2 | 4000 | 回单备注 |
| WWO\_LIMIT\_DATE | DATE | 7 | 工单处理时限 |
| WWO\_FINISH\_DATE | DATE | 7 | 工单完成时限 |
| DSPS\_OPIN\_CUTT | VARCHAR2 | 4000 | 故障处理措施 |
| IS\_REPEAT\_SEND | VARCHAR2 | 10 | 是否重复投诉 |
| FIRSTRESPONSEDATE | DATE | 7 | 首次响应时间 |
| QC\_STAFF\_ID | NUMBER | 22 | 质检人ID |
| QC\_STAFF\_NAME | VARCHAR2 | 100 | 质检人姓名 |
| OPER\_STAFF\_ID | NUMBER | 22 | 回单人ID |
| OPER\_STAFF\_NAME | VARCHAR2 | 100 | 回单人姓名 |
| OPER\_ORG\_NAME | VARCHAR2 | 200 | 回单人组织 |
| REPEAT\_SEND\_A | VARCHAR2 | 10 | 是否重复投诉 |
| REPEAT\_SEND\_B | VARCHAR2 | 10 | 是否48小时重复投诉 |
| QC\_ORG\_NAME | VARCHAR2 | 200 | 质检人组织名称 |

##### 质检测速信息数据表

用于记录质检测速信息数据。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **类型** | **字段长度** | **字段说明** |
| IS\_ADD\_FAULT | VARCHAR2 | 200 | 是否新装30天投诉 |
| IS\_RQRJ | VARCHAR2 | 200 | 是否日清日结 |
| IS\_DEAL | VARCHAR2 | 200 | 是否建议时限内处理完成 |
| IS\_GJ | VARCHAR2 | 200 | 是否匹配告警 |
| SERIAL\_NO | VARCHAR2 | 200 | 告警单号 |
| CUST\_VILLAGE | VARCHAR2 | 200 | 用户小区 |
| VISIT\_DATE | DATE | 7 | 回访时间 |
| IS\_SATISFY | VARCHAR2 | 10 | 回访是否满意 |
| ACTIVE\_DATE | DATE | 7 | 计划解决激活时间 |
| FAULT\_SEND\_DATE | DATE | 7 | 投诉派发时间 |
| IS\_PASS | VARCHAR2 | 2 | 质检是否通过 |
| FAULT\_NAME | VARCHAR2 | 10 | 投诉类型 |
| PLAN\_CREATE\_DATE | DATE | 7 | 计划解决提交时间 |
| ACTIVE\_TYPE | VARCHAR2 | 20 | 计划解决激活方式 |
| PLAN\_RESOLVE\_COUNT | VARCHAR2 | 10 | 计划解决提交次数 |
| PLAN\_RESOLVE\_DURATION | VARCHAR2 | 10 | 计划解决时长(含夜服) |
| PLAN\_NOTNIGHT\_DURATION | VARCHAR2 | 10 | 计划解决时长(不含夜服) |
| FAULT\_NOTNIGHT\_DURATION | VARCHAR2 | 10 | 投诉处理时长 |
| IS\_TIMEOUT | VARCHAR2 | 2 | 是否超时 |
| USER\_LEVEL\_NAME | VARCHAR2 | 200 | 客户类型 |
| CUST\_LEVEL | VARCHAR2 | 200 | 客户等级 |
| IS\_UPPER\_DOOR | VARCHAR2 | 200 | 是否上门 |
| IS\_PLAN\_RESOLVE | VARCHAR2 | 200 | 是否改约/计划解决 |
| PLAN\_RESOLVE\_RESULT | VARCHAR2 | 200 | 改约/计划解决审核结果 |
| PLAN\_RESOLVE\_DEC | VARCHAR2 | 4000 | 改约/计划解决审核备注 |
| QC\_IS\_SOLVE | VARCHAR2 | 200 | 故障是否解决 |
| QC\_IS\_PASS | VARCHAR2 | 200 | 质检是否通过 |
| SPEED | VARCHAR2 | 200 | 签约带宽 |
| TEST\_TIME | DATE | 7 | 测速时间 |
| DOWN\_SPEED | VARCHAR2 | 200 | 测速结果 |
| QUALIFIED | VARCHAR2 | 200 | 测速结果是否达标 |
| PON\_RESULT | VARCHAR2 | 200 | 光功率测试结果 |
| PON\_IS\_GOOD | VARCHAR2 | 200 | 光功率测试结果是否达标 |
| STATE\_DESC | VARCHAR2 | 200 | 状态描述 |
| PLAN\_RESOLVE\_CREATE\_DATE | DATE | 7 | 首响提交时间 |
| PLAN\_RESOLUTION\_REASON | VARCHAR2 | 200 | 首响提交原因 |
| FIRST\_PLAN\_RESOLVE\_DATE | DATE | 7 | 首响预约上门时间 |
| PERFORMANCE\_VISIT\_TIME | DATE | 7 | 履约上门时间 |
| LAST\_INTERNET\_DATE | DATE | 7 | 最终联网时间 |
| CHECK\_IN\_DATE | DATE | 7 | 实际上门时间 |
| ORDER\_DUE\_DATE | DATE | 7 | 工单到期时间 |
| FIRST\_SOUND\_DURATION | VARCHAR2 | 200 | 首响时长 |
| PROCESSING\_TIME | VARCHAR2 | 200 | 工单处理时长 |
| TOTAL\_DURATION | VARCHAR2 | 200 | 工单总历时 |
| FIRST\_IS\_TIMEOUT | VARCHAR2 | 200 | 首响是否超时 |
| PERFORMANCE\_IS\_TIMEOUT | VARCHAR2 | 200 | 履约是否超时 |
| ORDER\_IS\_TIMEOUT | VARCHAR2 | 200 | 工单回单是否超时 |

##### 质检工单客户信息数据表

用于记录质检工单客户信息数据。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **类型** | **字段长度** | **字段说明** |
| ID | NUMBER | 22 | ID |
| ORDER\_ID | NUMBER | 22 | 定单ID |
| KF\_ORDER\_ID | VARCHAR2 | 255 | 流水号 |
| WORK\_ID | NUMBER | 22 | 工单ID |
| EXC\_CODE | VARCHAR2 | 50 | 异常单编码 |
| EXC\_TYPE | VARCHAR2 | 50 | 异常单类型 |
| TACHE\_CODE | NUMBER | 22 | 环节编码 |
| TACHE\_NAME | VARCHAR2 | 255 | 环节名称 |
| CREATE\_DATE | DATE | 7 | 创建时间 |
| UPDATE\_DATE | DATE | 7 | 更新时间 |
| ORG\_ID | VARCHAR2 | 50 | 组织ID |
| PARTY\_TYPE | VARCHAR2 | 50 | 环节类型 |
| PARTY\_ID | VARCHAR2 | 50 | 环节ID |
| PARTY\_NAME | VARCHAR2 | 255 | 环节名称 |
| STATE | VARCHAR2 | 50 | 状态 |
| ACT\_NO | VARCHAR2 | 255 | 上网主账号 |
| ALIAS\_NBR | VARCHAR2 | 255 | 别名账号 |
| AREA\_ID | NUMBER | 22 | 区域ID |
| CITY\_AREA\_NAME | VARCHAR2 | 255 | 州市 |
| COUNTY\_AREA\_NAME | VARCHAR2 | 255 | 区县 |
| GRID\_ID | NUMBER | 22 | 网格ID |
| GRID\_NAME | VARCHAR2 | 255 | 网格名称 |
| ADDR\_NAME | VARCHAR2 | 255 | 地址 |
| CONTACT\_NAME | VARCHAR2 | 255 | 客户名称 |
| CONTACT\_NBR | VARCHAR2 | 255 | 客户联系方式 |
| FAULT\_TYPE | VARCHAR2 | 255 | 投诉节点ID |
| FAULT\_TYPE\_NAME | VARCHAR2 | 255 | 投诉节点名称 |
| USER\_LEVEL | VARCHAR2 | 255 | 客户等级 |
| HANDLE\_DATE | DATE | 7 | 处理时限 |
| REMARKS | VARCHAR2 | 255 | 备注 |

#### 质量验证质检功能说明

##### 质检开通全量数据处理

###### 开通装机首响超时工单数据计算规则管理

根据开通装机首响超时工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，开通装机首响超时工单指标计算规则信息文件入库。

###### 开通装机首响超时工单数据抽取

从综调系统抽取开通装机首响超时工单数据，按照开通装机首响超时规则整合开通装机首响超时工单数据。

###### 开通装机首响超时工单数据计算

开通装机首响超时工单数据数据解析成功，根据开通装机首响超时计算规则，匹配对应的地市、区县编码、逻辑编码值等并对工单数据进行关联。

###### 开通装机首响超时工单数据保存

开通装机首响超时工单抽取计算关联完成，开通装机首响超时工单数据文件信息入库。

###### 开通装机超时工单数据计算规则管理

根据开通装机超时工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，开通装机超时工单指标计算规则信息文件入库。

###### 开通装机超时工单数据抽取

从综调系统抽取开通装机超时工单数据，按照开通装机超时规则整合开通装机超时工单数据。

###### 开通装机超时工单数据计算

开通装机超时工单数据数据解析成功，根据开通装机超时计算规则，匹配对应的地市、区县编码、逻辑编码值等并对工单数据进行关联。

###### 开通装机超时工单数据保存

开通装机超时工单抽取计算关联完成，开通装机超时工单数据文件信息入库。

###### 开通装移机多次改约工单数据计算规则管理

根据开通装移机多次改约工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，开通装移机多次改约工单指标计算规则信息文件入库。

###### 开通装移机多次改约工单数据抽取

从综调系统抽取开通装移机多次改约工单数据，按照开通装移机多次改约规则整合开通装移机多次改约工单数据。

###### 开通装移机多次改约工单数据计算

开通装移机多次改约工单数据数据解析成功，根据开通装移机多次改约计算规则，匹配对应的地市、区县编码、逻辑编码值等并对工单数据进行关联。

###### 开通装移机多次改约工单数据保存

开通装移机多次改约工单抽取计算关联完成，开通装移机多次改约工单数据文件信息入库。

###### 新装光功率不达标超时工单数据计算规则管理

根据新装光功率不达标超时工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，新装光功率不达标超时工单指标计算规则信息文件入库。

###### 新装光功率不达标超时工单数据抽取

从综调系统抽取新装光功率不达标超时工单数据，按照新装光功率不达标超时规则整合新装光功率不达标超时工单数据。

###### 新装光功率不达标超时工单数据计算

新装光功率不达标超时工单数据数据解析成功，根据新装光功率不达标超时计算规则，匹配对应的地市、区县编码、逻辑编码值等并对工单数据进行关联。

###### 新装光功率不达标超时工单数据保存

新装光功率不达标超时工单抽取计算关联完成，新装光功率不达标超时工单数据文件信息入库。

###### 开通IVR语音质检不合格超时工单数据计算规则管理

根据开通IVR语音质检不合格超时工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，开通IVR语音质检不合格超时工单指标计算规则信息文件入库。

###### 开通IVR语音质检不合格超时工单数据抽取

从综调系统抽取开通IVR语音质检不合格超时工单数据，按照开通IVR语音质检不合格超时规则整合开通IVR语音质检不合格超时工单数据。

###### 开通IVR语音质检不合格超时工单数据计算

开通IVR语音质检不合格超时工单数据数据解析成功，根据开通IVR语音质检不合格超时计算规则，匹配对应的地市、区县编码、逻辑编码值等并对工单数据进行关联。

###### 开通IVR语音质检不合格超时工单数据保存

开通IVR语音质检不合格超时工单抽取计算关联完成，开通IVR语音质检不合格超时工单数据文件信息入库。

###### 开通语音文件路径查询

登录语音质检平台FTP服务器，查输入服务器IP、用户名、密码等信息，查询并展示开通文件路径信息。

###### 开通语音文件下载

登录语音质检平台FTP服务器，查询登录信息，接收登录返回结果，获取文件路径信息，下载语音质检信息数据文件，同步存储语音文件信息。

###### 开通语音文件保存

开通语音文件下载完成，开通IVR语音文件信息入库。

##### 质检投诉全量数据处理

###### 投诉装机上门超时工单数据计算规则管理

根据投诉装机上门超时工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，投诉装机上门超时工单指标计算规则信息文件入库。

###### 投诉装机上门超时工单数据抽取

从综调系统抽取投诉装机上门超时工单数据，按照投诉装机上门超时规则整合投诉装机上门超时工单数据。

###### 投诉装机上门超时工单数据计算

投诉装机上门超时工单数据数据解析成功，根据投诉装机上门超时计算规则，匹配对应的地市、区县编码、逻辑编码值等并对工单数据进行关联。

###### 投诉装机上门超时工单数据保存

投诉装机上门超时工单抽取计算关联完成，投诉装机上门超时工单数据文件信息入库。

###### 投诉装机回单超时工单数据计算规则管理

根据投诉装机回单超时工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，投诉装机回单超时工单指标计算规则信息文件入库。

###### 投诉装机回单超时工单数据抽取

从综调系统抽取投诉装机回单超时工单数据，按照投诉装机回单超时规则整合投诉装机回单超时工单数据。

###### 投诉装机回单超时工单数据计算

投诉装机回单超时工单数据数据解析成功，根据投诉装机回单超时计算规则，匹配对应的地市、区县编码、逻辑编码值等并对工单数据进行关联。

###### 投诉装机回单超时工单数据保存

投诉装机回单超时工单抽取计算关联完成，投诉装机回单超时工单数据文件信息入库。

###### 开通投诉30天投诉工单数据计算规则管理

根据开通投诉30天投诉工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，开通投诉30天投诉工单指标计算规则信息文件入库。

###### 开通投诉30天投诉工单数据抽取

从综调系统抽取开通投诉30天投诉工单数据，按照开通投诉30天投诉工单规则整合开通投诉30天投诉工单数据。

###### 开通投诉30天投诉工单数据计算

开通投诉30天投诉工单数据数据解析成功，根据开通投诉30天投诉工单计算规则，匹配对应的地市、区县编码、逻辑编码值等并对工单数据进行关联。

###### 开通投诉30天投诉工单数据保存

开通投诉30天投诉工单抽取计算关联完成，开通投诉30天投诉工单数据文件信息入库。

###### 投诉上网日志质检不达标工单数据计算规则管理

根据投诉上网日志质检不达标工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，投诉上网日志质检不达标工单指标计算规则信息文件入库。

###### 投诉上网日志质检不达标工单数据抽取

从综调系统抽取投诉上网日志质检不达标工单数据，按照投诉上网日志质检不达标规则整合投诉上网日志质检不达标工单数据。

###### 投诉上网日志质检不达标工单数据计算

投诉上网日志质检不达标工单数据数据解析成功，根据投诉上网日志质检不达标计算规则，匹配对应的地市、区县编码、逻辑编码值等并对工单数据进行关联。

###### 投诉上网日志质检不达标工单数据保存

投诉上网日志质检不达标工单抽取计算关联完成，投诉上网日志质检不达标工单数据文件信息入库。

##### 不达标数据汇入质检抽取池

###### 综调系统开通不达标全量数据同步综调中心

开通不达标全量数据同步至综调中心系统库，综调中心库存储开通不达标全量数据。

###### 综调系统开通不达标全量数据新增至质检抽取池

开通不达标全量数据新增功能，开通不达标全量数据同步完成，依据工单数据不重复规则，系统确认并比对原始数据，将原始的数据和新增数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 综调系统开通不达标全量数据保存

开通不达标全量数据新增完成，开通不达标全量数据文件信息入库。

###### 综调系统投诉不达标全量数据同步综调中心

投诉不达标全量数据同步至综调中心系统库，综调中心库存储投诉不达标全量数据。

###### 综调系统投诉不达标全量数据新增至质检抽取池

投诉不达标全量数据新增功能，投诉不达标全量数据同步完成，依据工单数据不重复规则，系统确认并比对原始数据，将原始的数据和新增数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 综调系统投诉不达标全量数据保存

投诉不达标全量数据新增完成，投诉不达标全量数据文件信息入库。

##### 质检单抽取查询

###### 质检单来源信息录入

录入质检单来源信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 开通问题类型信息录入

录入开通问题类型信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 投诉问题类型信息录入

录入投诉问题类型信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 地市是否已抽取信息录入

录入地市是否已抽取信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 时间类型信息录入

录入时间类型信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 质检单查询抽取规则信息录入

录入质检单查询抽取规则信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 质检单抽取菜单查询查询

登录访问时按照对应职位查询展示质检单抽取菜单查询菜单。

###### 质检单抽取工单查询

选择查询WEB端质检单抽取工单查询、质检单抽取工单明细数据查询，展示WEB端质检单抽取工单信息，包括地市、区县、网格、定单编码、上网主账号、别名账号、质检单来源等内容。

###### 质检工单历史抽取记录查询

选择查询WEB端质检工单历史抽取记录查询、抽取轨迹数据信息查询，展示WEB端质检工单历史抽取记录信息及抽取轨迹数据信息，包括历史抽取记录、抽取人、抽取人部门、抽取时间、抽取批次号等内容。

###### 质检工单历史质检结果查询

选择查询WEB端质检工单历史质检结果查询、质检轨迹数据信息查询，展示WEB端质检工单历史质检结果信息及质检轨迹数据信息，包括历史质检结果、质检人部门、质检时间、质检结果、质检不规范一级原因、质检不规范二级原因等内容。

###### 质检单抽取明细数据导出

选择质检单抽取明细数据导出，生成生成质检单抽取明细数据明细工单导出文件。

###### 质检单抽取明细数据金库认证导出

选择金库审批导出质检单抽取明细数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取质检单抽取明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成质检单抽取明细数据明细工单导出文件。

##### 质检单抽取

###### 质量验证质检流程图配置

管理人员选择配置质量验证质检流程图配置，质量验证质检流程图保存。

###### 质检单抽取规则信息管理

根据质检单抽取规则说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，质检单抽取规则信息文件入库。

###### 质检单抽取

选择质检单抽取，质检单抽取执行成功提示，启动流程平台生成并派发质检待办环节，接收流程平台派单结果，短信记录表存储短信下发记录。

###### 质检待办短信提醒通知

质检抽取成功，定时触发待办短信提醒，获取待办短信联系人信息，获取发送待办短信信息生成短信，启用短信平台下发短信，接收短信下发结果。

###### 质检待办短信信息保存

质检待办短信下发完成，质检待办短信数据文件信息入库。

##### 质检待办查询

###### 工单状态信息录入

录入工单状态信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 时间状态信息录入

录入时间状态信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 中台质检待办工单查询

输入区域、工单编码、时间等查询条件，选择中台质检待办工单查询，包括质检待办质检详情查询，不规范一级原因信息展示，不规范二级原因信息展示。

###### 质检待办定单详情查询

选择质检待办定单详情查询，包括基本信息、产品信息、资源配置信息、工单信息、测速信息、下发信息、品质检查信息等内容。

###### 质检待办基本详情查询

选择质检待办基本信息查询，包括定单编码、工单类别、订单状态、定单受理时间、归属区域、服务、处理级别等内容。

###### 质检待办产品信息查询

选择质检待办产品信息查询，包括主产品事件、特征名称、特征取值、特征取值描述、原特征取值、原特征取值描述等内容。

###### 质检待办资源信息查询

选择质检待办资源信息查询，包括认证类型、认证信息、产品接入方式、设备厂商网管编码等内容。

###### 质检待办工单信息查询

选择质检待办工单信息查询，包括回填信息、图片展示、图片质检、装维录音、工作号录音、语音质检、改约记录等内容。

###### 质检待办测速信息查询

选择质检待办测速信息查询，包括账号、宽带、下载、合格、MAC地址、背景流量等内容。

###### 质检待办测速信息查询

选择质检待办测速信息查询，包括类型、下发时间、下发号码、下发端口、短信内容等内容。

###### 质检待办品质检测信息查询

选择质检待办品质检测信息查询，包括光功率检测结果、查询时间、ONUNO、ONU接收光功率、ONU发送光功率等内容。

###### 质检待办智能组网信息查询

选择质检待办智能组网信息查询，包括工单信息、用户信息、工单号、装维人员、装维手机、宽带账号、接入宽带、地址、户型信息、建筑面积等内容。

##### 质检待办处理

###### 质检结果信息录入

录入质检结果信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 质检方式说明信息录入

录入质检方式说明信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 质检不规范一级原因信息录入

录入质检不规范一级原因信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 质检不规范二级原因信息录入

录入质检不规范二级原因信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 中台质检待办工单查询

选择中台质检待办工单查询，包括质检待办质检详情查询，不规范一级原因信息展示，不规范二级原因信息展示。

###### WEB端中台质检待办接单

选择中台质检待办接单，接单成功，展示WEB中台质检接单成功提示，同步存储接单处理信息。

###### WEB端中台质检待办转派

选择中台质检待办转派，转派成功，展示WEB中台质检转派成功提示，同步存储转派处理信息。

###### WEB端中台质检待办待办转派规则管理

根据中台质检待办转派规则说明文档，在系统中录入转派规则，并提供转派算法规则的增加、删除、修改功能，转派规则信息文件入库。

###### WEB端中台质检待办待办转派校验

转派完成，系统会对转派的人员及组织等信息进行校验，判断是否是同组织、同职位质检的转派，如存在，如不满足转派规则则系统不允许继续进行后续的操作处理。

###### WEB端中台质检待办质检通过

选择中台质检待办质检通过，质检通过成功，展示WEB中台质检质检通过成功提示，同步存储质检通过处理信息，启动流程平台触发归档环节，接收流程平台派单结果。

###### 质检附件上传

选择质检附件上传，质检原始文件存储到文件服务器，数据库记录质检文件存储路径，解析质检文件入库，上传输出错误提示。

###### 质检文件保存

质检附件上传成功，质检文件信息入库。

###### WEB端中台质检待办质检不通过

选择中台质检待办质检不通过，质检不通过成功，启动流程平台派发复盘，接收流程平台派单结果，派发成功启动流程平台触发归档环节，接收流程平台派单结果。

##### 质检监控查询

###### 中台质检监控工单查询

选择中台质检监控工单查询，包括质检监控质检详情查询，不规范一级原因信息展示，不规范二级原因信息展示。

###### 质检监控定单详情查询

选择质检监控定单详情查询，包括基本信息、产品信息、资源配置信息、工单信息、测速信息、下发信息、品质检查信息等内容。

###### 质检监控基本详情查询

选择质检监控基本信息查询，包括定单编码、工单类别、订单状态、定单受理时间、归属区域、服务、处理级别等内容。

###### 质检监控产品信息查询

选择质检监控产品信息查询，包括主产品事件、特征名称、特征取值、特征取值描述、原特征取值、原特征取值描述等内容。

###### 质检监控资源信息查询

选择质检监控资源信息查询，包括认证类型、认证信息、产品接入方式、设备厂商网管编码等内容。

###### 质检监控工单信息查询

选择质检监控工单信息查询，包括回填信息、图片展示、图片质检、装维录音、工作号录音、语音质检、改约记录等内容。

###### 质检监控测速信息查询

选择质检监控测速信息查询，包括账号、宽带、下载、合格、MAC地址、背景流量等内容。

###### 质检监控测速信息查询

选择质检监控测速信息查询，包括类型、下发时间、下发号码、下发端口、短信内容等内容。

###### 质检监控品质检测信息查询

选择质检监控品质检测信息查询，包括光功率检测结果、查询时间、ONUNO、ONU接收光功率、ONU发送光功率等内容。

###### 质检监控智能组网信息查询

选择质检监控智能组网信息查询，包括工单信息、用户信息、工单号、装维人员、装维手机、宽带账号、接入宽带、地址、户型信息、建筑面积等内容。

###### 质检工单明细明细数据导出

选择质检工单明细明细数据导出，生成生成质检工单明细明细数据明细工单导出文件。

###### 质检工单明细明细数据金库认证导出

选择金库审批导出质检工单明细明细数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取质检工单明细明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成质检工单明细明细数据明细工单导出文件。

### 质检结果查询展示及对比能力支撑

#### 质检结果及对比能力支撑数据库

##### 质检工单数据表

用于记录质检工单数据信息，包括地市、区县、网格、工单类型、问题类型、订单编码、抽检开始时间、抽检结束时间、抽检结果等字段。

##### 质检工单明细数据表

用于记录质检工单明细数据信息，包括工单编码、订单到单时间、订单竣工时间、被抽检装维、被抽检装维账号、被抽检次数、质检不规范原因、问题详细信息等字段。

##### 质检工单统计数据表

用于记录质检工单明细数据信息，包括地市、质检合格量、质检不合格量、质检完成总量、质检合格率、质检不合格率等字段。

#### 质检结果及对比能力支撑功能说明

##### 质检数据处理

###### 开通类质检完成工单数据计算规则管理

根据开通类质检完成工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，开通类质检完成工单指标计算规则信息文件入库。

###### 开通类质检完成工单数据抽取

从综调系统抽取开通类质检完成工单数据，按照开通类质检完成规则整合开通类质检完成工单数据。

###### 开通类质检完成工单数据计算

开通类质检完成工单数据数据解析成功，根据开通类质检完成计算规则，匹配对应的地市、区县编码、逻辑编码值等并对工单数据进行关联。

###### 开通类质检完成工单数据保存

开通类质检完成工单抽取计算关联完成，开通类质检完成工单数据文件信息入库。

###### 投诉类质检完成工单数据计算规则管理

根据投诉类质检完成工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，投诉类质检完成工单指标计算规则信息文件入库。

###### 投诉类质检完成工单数据抽取

从综调系统抽取投诉类质检完成工单数据，按照投诉类质检完成规则整合投诉类质检完成工单数据。

###### 投诉类质检完成工单数据计算

投诉类质检完成工单数据数据解析成功，根据投诉类质检完成计算规则，匹配对应的地市、区县编码、逻辑编码值等并对工单数据进行关联。

###### 投诉类质检完成工单数据保存

投诉类质检完成工单抽取计算关联完成，投诉类质检完成工单数据文件信息入库。

###### 质检工单数据同步整合

开通类质检全量数据、投诉类质检全量数据同步至综调中心系统库，综调中心库存储开通类质检全量数据、投诉类质检全量数据。

###### 开通类质检全量数据、投诉类质检全量数据新增至质检池

开通类质检全量数据、投诉类质检全量数据新增功能，开通类质检全量数据、投诉类质检全量数据同步完成，依据工单数据不重复规则，系统确认并比对原始数据，将原始的数据和新增数据对应的指标计算规则新增进系统库，并完成数据文件信息入库。

###### 开通类质检全量数据、投诉类质检全量数据保存

投开通类质检全量数据、投诉类质检全量数据新增完成，开通类质检全量数据、投诉类质检全量数据文件信息入库。

##### 开通质检明细报表查询

###### 开通缓装工单质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通缓装工单质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通新装光功率不达标质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通新装光功率不达标质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通机顶盒非有线专网连接质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通机顶盒非有线专网连接质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通装机首响超时质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通装机首响超时质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通装机回单超时质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通装机回单超时质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通网络回捞池超时质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通网络回捞池超时质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通IVR语音质检不合格质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通IVR语音质检不合格质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通建设回捞池超时质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通建设回捞池超时质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通装机超长在途质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通装机超长在途质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通装移机正常单质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通装移机正常单质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通支撑池工单质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通支撑池工单质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通装机图片质检不通过质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通支撑池工单质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通装移机多次改约质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通装移机多次改约质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通改约IVR回访不通过质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通改约IVR回访不通过质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 开通新装测试不达标质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、问题编码等查询条件，选择开通新装测试不达标质检明细数据查询，展示查询结果信息。

##### 投诉质检明细报表查询

###### 投诉正常工单质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉正常工单质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 投诉超长在途质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉超长在途质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 投诉超长在途质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉超长在途质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 投诉新装30天投诉质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉新装30天投诉质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 投诉光功率不达标质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉光功率不达标质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 投诉光功率不达标质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉光功率不达标质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 投诉上网日志质检不达标质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉上网日志质检不达标质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 投诉首响超时质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉首响超时质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 投诉测速不达标质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉测速不达标质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 投诉多次改约质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉多次改约质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 投诉回单超时质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉回单超时质检明细数据查询，展示查询结果信息。

###### 投诉上门超时质检明细数据查询

输入定单编码、被抽取装维人员、质检原因等查询条件，选择投诉上门超时质检明细数据查询，展示查询结果信息。

##### 质检明细报表导出

###### 开通质检明细数据导出

选择开通质检明细数据导出，生成生成开通质检明细数据明细工单导出文件。

###### 开通质检明细数据金库认证导出

选择金库审批导出开通质检明细数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取开通质检明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成开通质检明细数据明细工单导出文件。

###### 投诉质检明细数据导出

选择投诉质检明细数据导出，生成生成投诉质检明细数据明细工单导出文件。

###### 投诉质检明细数据金库认证导出

选择金库审批导出投诉质检明细数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取投诉质检明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成投诉质检明细数据明细工单导出文件。

##### 质检统计报表指标统计及导出

###### 质检合格量工单指标-天粒度数据计算规则管理

根据质检合格量工单指标-天粒度工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，质检合格量工单指标-天粒度工单指标计算规则信息文件入库。

###### 质检合格量工单指标-天粒度工单数据抽取

从综调系统抽取质检合格量工单指标-天粒度工单数据，按照质检合格量工单指标-天粒度工单规则整合质检合格量工单指标-天粒度工单数据。

###### 质检合格量工单指标-天粒度工单数据计算

质检合格量工单指标-天粒度工单数据数据解析成功，根据质检合格量工单指标-天粒度工单计算规则，匹配对应的地市、区县编码等并对工单数据进行关联。

###### 质检合格量工单指标-天粒度工单数据保存

质检合格量工单指标-天粒度工单抽取计算关联完成，质检合格量工单指标-天粒度工单数据文件信息入库。

###### 质检合格量工单指标-月粒度数据计算规则管理

根据质检合格量工单指标-月粒度工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，质检合格量工单指标-月粒度工单指标计算规则信息文件入库。

###### 质检合格量工单指标-月粒度工单数据抽取

从综调系统抽取质检合格量工单指标-月粒度工单数据，按照质检合格量工单指标-月粒度工单规则整合质检合格量工单指标-月粒度工单数据。

###### 质检合格量工单指标-月粒度工单数据计算

质检合格量工单指标-月粒度工单数据数据解析成功，根据质检合格量工单指标-月粒度工单计算规则，匹配对应的地市、区县编码等并对工单数据进行关联。

###### 质检合格量工单指标-月粒度工单数据保存

质检合格量工单指标-月粒度工单抽取计算关联完成，质检合格量工单指标-月粒度工单数据文件信息入库。

###### 质检不合格量工单指标-天粒度数据计算规则管理

根据质检不合格量工单指标-天粒度工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，质检不合格量工单指标-天粒度工单指标计算规则信息文件入库。

###### 质检不合格量工单指标-天粒度工单数据抽取

从综调系统抽取质检不合格量工单指标-天粒度工单数据，按照质检不合格量工单指标-天粒度工单规则整合质检不合格量工单指标-天粒度工单数据。

###### 质检不合格量工单指标-天粒度工单数据计算

质检不合格量工单指标-天粒度工单数据数据解析成功，根据质检不合格量工单指标-天粒度工单计算规则，匹配对应的地市、区县编码等并对工单数据进行关联。

###### 质检不合格量工单指标-天粒度工单数据保存

质检不合格量工单指标-天粒度工单抽取计算关联完成，质检不合格量工单指标-天粒度工单数据文件信息入库。

###### 质检不合格量工单指标-月粒度数据计算规则管理

根据质检不合格量工单指标-月粒度工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，质检不合格量工单指标-月粒度工单指标计算规则信息文件入库。

###### 质检不合格量工单指标-月粒度工单数据抽取

从综调系统抽取质检不合格量工单指标-月粒度工单数据，按照质检不合格量工单指标-月粒度工单规则整合质检不合格量工单指标-月粒度工单数据。

###### 质检不合格量工单指标-月粒度工单数据计算

质检不合格量工单指标-月粒度工单数据数据解析成功，根据质检不合格量工单指标-月粒度工单计算规则，匹配对应的地市、区县编码等并对工单数据进行关联。

###### 质检不合格量工单指标-月粒度工单数据保存

质检不合格量工单指标-月粒度工单抽取计算关联完成，质检不合格量工单指标-月粒度工单数据文件信息入库。

###### 质检合格率工单指标-天粒度数据计算规则管理

根据质检合格率工单指标-天粒度工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，质检合格率工单指标-天粒度工单指标计算规则信息文件入库。

###### 质检合格率工单指标-天粒度工单数据抽取

从综调系统抽取质检合格率工单指标-天粒度工单数据，按照质检合格率工单指标-天粒度工单规则整合质检合格率工单指标-天粒度工单数据。

###### 质检合格率工单指标-天粒度工单数据计算

质检合格率工单指标-天粒度工单数据数据解析成功，根据质检合格率工单指标-天粒度工单计算规则，匹配对应的地市、区县编码等并对工单数据进行关联。

###### 质检合格率工单指标-天粒度工单数据保存

质检合格率工单指标-天粒度工单抽取计算关联完成，质检合格率工单指标-天粒度工单数据文件信息入库。

###### 质检合格率工单指标-月粒度数据计算规则管理

根据质检合格率工单指标-月粒度工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，质检合格率工单指标-月粒度工单指标计算规则信息文件入库。

###### 质检合格率工单指标-月粒度工单数据抽取

从综调系统抽取质检合格率工单指标-月粒度工单数据，按照质检合格率工单指标-月粒度工单规则整合质检合格率工单指标-月粒度工单数据。

###### 质检合格率工单指标-月粒度工单数据计算

质检合格率工单指标-月粒度工单数据数据解析成功，根据质检合格率工单指标-月粒度工单计算规则，匹配对应的地市、区县编码等并对工单数据进行关联。

###### 质检合格率工单指标-月粒度工单数据保存

质检合格率工单指标-月粒度工单抽取计算关联完成，质检合格率工单指标-月粒度工单数据文件信息入库。

###### 质检不合格率工单指标-天粒度数据计算规则管理

根据质检不合格率工单指标-天粒度工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，质检不合格率工单指标-天粒度工单指标计算规则信息文件入库。

###### 质检不合格率工单指标-天粒度工单数据抽取

从综调系统抽取质检不合格率工单指标-天粒度工单数据，按照质检不合格率工单指标-天粒度工单规则整合质检不合格率工单指标-天粒度工单数据。

###### 质检不合格率工单指标-天粒度工单数据计算

质检不合格率工单指标-天粒度工单数据数据解析成功，根据质检不合格率工单指标-天粒度工单计算规则，匹配对应的地市、区县编码等并对工单数据进行关联。

###### 质检不合格率工单指标-天粒度工单数据保存

质检不合格率工单指标-天粒度工单抽取计算关联完成，质检不合格率工单指标-天粒度工单数据文件信息入库。

###### 质检不合格率工单指标-月粒度数据计算规则管理

根据质检不合格率工单指标-月粒度工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，质检不合格率工单指标-月粒度工单指标计算规则信息文件入库。

###### 质检不合格率工单指标-月粒度工单数据抽取

从综调系统抽取质检不合格率工单指标-月粒度工单数据，按照质检不合格率工单指标-月粒度工单规则整合质检不合格率工单指标-月粒度工单数据。

###### 质检不合格率工单指标-月粒度工单数据计算

质检不合格率工单指标-月粒度工单数据数据解析成功，根据质检不合格率工单指标-月粒度工单计算规则，匹配对应的地市、区县编码等并对工单数据进行关联。

###### 质检不合格率工单指标-月粒度工单数据保存

质检不合格率工单指标-月粒度工单抽取计算关联完成，质检不合格率工单指标-月粒度工单数据文件信息入库。

###### 质检完成总量工单指标-天粒度数据计算规则管理

根据质检完成总量工单指标-天粒度工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，质检完成总量工单指标-天粒度工单指标计算规则信息文件入库。

###### 质检完成总量工单指标-天粒度工单数据抽取

从综调系统抽取质检完成总量工单指标-天粒度工单数据，按照质检完成总量工单指标-天粒度工单规则整合质检完成总量工单指标-天粒度工单数据。

###### 质检完成总量工单指标-天粒度工单数据计算

质检完成总量工单指标-天粒度工单数据数据解析成功，根据质检完成总量工单指标-天粒度工单计算规则，匹配对应的地市、区县编码等并对工单数据进行关联。

###### 质检完成总量工单指标-天粒度工单数据保存

质检完成总量工单指标-天粒度工单抽取计算关联完成，质检完成总量工单指标-天粒度工单数据文件信息入库。

###### 质检完成总量工单指标-月粒度数据计算规则管理

根据质检完成总量工单指标-月粒度工单指标说明文档，分析统计口径，将文字统计口径转化为口径数据，在系统中录入统计规则，并提供计算规则的增加、删除、修改功能，质检完成总量工单指标-月粒度工单指标计算规则信息文件入库。

###### 质检完成总量工单指标-月粒度工单数据抽取

从综调系统抽取质检完成总量工单指标-月粒度工单数据，按照质检完成总量工单指标-月粒度工单规则整合质检完成总量工单指标-月粒度工单数据。

###### 质检完成总量工单指标-月粒度工单数据计算

质检完成总量工单指标-月粒度工单数据数据解析成功，根据质检完成总量工单指标-月粒度工单计算规则，匹配对应的地市、区县编码等并对工单数据进行关联。

###### 质检完成总量工单指标-月粒度工单数据保存

质检完成总量工单指标-月粒度工单抽取计算关联完成，质检完成总量工单指标-月粒度工单数据文件信息入库。

###### 地市质检统计数据导出

选择地市质检统计数据导出，生成生成地市质检统计数据明细工单导出文件。

###### 地市质检统计数据金库认证导出

选择金库审批导出地市质检统计数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取地市质检统计数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成地市质检统计数据明细工单导出文件。

###### 区县质检统计数据导出

选择区县质检统计数据导出，生成生成区县质检统计数据明细工单导出文件。

###### 区县质检统计数据金库认证导出

选择金库审批导出区县质检统计数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取区县质检统计数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成区县质检统计数据明细工单导出文件

## 集团数据采集扩容

### 家宽工单集团指标达标扩容

#### 家宽工单集团指标达标扩容数据库

##### 家宽直采工单上报集团数据表

新增家宽直采工单上报集团数据表，用于保存上报集团数据信息。保存字段包括：省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、时长、工单时长、是否自动激活成功、工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

##### 工单光猫接口数据表

新增工单光猫接口数据表，用于存储从激活接口接入的光猫SN、生产厂商、设备类型、设备型号等信息。

##### 工单机顶盒接口数据表

新增工单光猫接口数据表，用于存储从激活接口接入的机顶盒MAC、生产厂商、设备类型、设备型号等信息。

##### 工单摄像头接口数据表

新增工单光猫接口数据表，用于存储从激活接口接入的摄像头终端串号、摄像头CMEI、生产厂商、设备类型、设备型号等信息。

##### 工单路由器接口数据表

新增工单光猫接口数据表，用于存储从激活接口接入的路由器SN、路由器CMEI、生产厂商、设备类型、设备型号等信息。

##### 工单测速信息数据表

新增工单测速信息数据表，用于存储从测速平台接口接入的工单号、测速时间、测速结果等信息。

##### 工单光功率信息数据表

新增工单光功率信息数据表，用于存储从测速平台接口接入的工单号、光功率信息。

##### 工单radius在线信息数据表

新增工单radius在线信息数据表，用于存储从BOSS接口接入的工单号、radius在线信息。

#### 家宽工单集团指标达标扩容功能说明

##### 家宽直采装机日归档清单采集推送

当日归档装机工单清单数据上传集团，汇总工单的数据以文件形式上传集团。上传内容包括：省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、装机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 抽取综调库当日归档的装机工单清单数据

综调库抽取当日归档的工单信息，内容包括：省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、装机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 激活系统接口抽取当日归档装机产品信息

激活系统接口抽取当日归档的工单对应的产品信息，内容包括：ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商。

###### 计算当日归档的装机工单数据

**计算规则如下：**

按照工单上产品来分类。上报工单范围：宽带新装、变更、换光猫、换加单。

1）将新装工单全量上传，若是同装，需按子产品类型拼装“宽带+电视+智能组网-wifi组网（全家wifi）”。

2）按子产品为ADD的，剔除新装单，将工单上报，若有多个子产品同装，则拼装“电视+智能组网-wifi组网（全家wifi）”

3）摄像头子产品中：室外安防监控对应集团“智能安防-智能摄像头（有线）”；室内安防监控对应集团“、智能安防-智能摄像头（无线）”、智能门铃对应集团“智能安防-智能猫眼”

4）不变的子产品：电视对应电视；IMS电话对应语音

**数据口径：**

a、按天抽取前一天竣工的装机工单进行计算。

b、数据按日粒度推送：一天推送一次。

###### 采集当日归档的数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、装机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 按规则剔除部分当日归档的清单数据

FTTR是过渡流程，暂时不传集团，做剔除。

###### 当日归档的装机工单涉敏字段脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送当日归档的装机工单数据给集团

上报方式采用文件接口，文件传输协议为FTP，文件内容编码使用**UTF-8**编码格式。总部质量管理系统作为FTP服务端，为每个省分别建立FTP文件目录及账号密码，省端系统作为客户端，省端主动向总部质量管理系统上报工单数据，通过FTP PUT方式将文件传送到指定的位置。文件接口中的数据传输格式采用标准CSV文件。

推送方式为推送到集团FTP，推送时间为每天的5点，按天推送前一天的数据，文件格式为CSV，文件分隔符为||，文件内容如下：

推送归档装机单字段：

省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、装机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

##### 家宽直采装机日在途清单采集推送

当日在途装机工单清单数据上传集团，汇总工单的数据以文件形式上传集团。上传内容包括：省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、区/县、小区、是否高价值小区。

###### 抽取综调库当前在途的装机工单清单数据

综调库抽取当日在途的工单信息，内容包括：省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、区/县、小区、是否高价值小区。

###### 计算当前在途的装机工单数据

**计算规则如下：**

按照工单上产品来分类。上报工单范围：宽带新装、变更、换光猫、换加单。

1）将新装工单全量上传，若是同装，需按子产品类型拼装“宽带+电视+智能组网-wifi组网（全家wifi）”。

2）按子产品为ADD的，剔除新装单，将工单上报，若有多个子产品同装，则拼装“电视+智能组网-wifi组网（全家wifi）”

3）摄像头子产品中：室外安防监控对应集团“智能安防-智能摄像头（有线）”；室内安防监控对应集团“、智能安防-智能摄像头（无线）”、智能门铃对应集团“智能安防-智能猫眼”

4）不变的子产品：电视对应电视；IMS电话对应语音

**数据口径：**

a、按天抽取当前在途的装机工单进行计算。

b、数据按日粒度推送：一天推送一次。

###### 采集当前在途的装机工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、区/县、小区、是否高价值小区。

###### 剔除部分当前在途的装机工单清单数据

**剔除规则：**

1. FTTR是过渡流程，暂时不传集团，做剔除。
2. 卡单超过一个月的工单剔除。

###### 当前在途的装机工单涉敏字段脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送当前在途的装机工单数据给集团

上报方式采用文件接口，文件传输协议为FTP，文件内容编码使用**UTF-8**编码格式。总部质量管理系统作为FTP服务端，为每个省分别建立FTP文件目录及账号密码，省端系统作为客户端，省端主动向总部质量管理系统上报工单数据，通过FTP PUT方式将文件传送到指定的位置。文件接口中的数据传输格式采用标准CSV文件。

推送方式为推送到集团FTP，推送时间为每天的5点，按天推送前一天的数据，文件格式为CSV，文件分隔符为||，文件内容如下：

推送在途装机单字段：

省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、区/县、小区、是否高价值小区。

##### 家宽直采移机日归档清单采集推送

当日归档移机工单清单数据上传集团，汇总工单的数据以文件形式上传集团。上传内容包括：省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、移机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 抽取综调库当日归档的移机工单清单数据

综调库抽取当日归档的移机工单信息，内容包括：省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、移机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 激活系统接口抽取当日归档的移机工单产品信息

激活系统接口抽取当日归档的移机工单对应的产品信息，内容包括：ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商。

###### 计算当日归档的移机工单数据

**计算规则如下：**

1. 移机工单时长=（移机装完成时间-工单派发时间）+（移机拆完成时间-移机拆到达时间)
2. 若“是否退单”为否，终端信息必填。按规则拼接上报该用户移机工单关联安装的终端信息，[设备类型][厂家名称][设备型号]，英文字符下的方括号，不同终端之间用/区分，如：[网关][物联网][GM630]/[机顶盒][终端公司][CM311-1]/[摄像头][物联网][C75]/...
3. H5回访8分及以上算满意

**数据口径：**

a、按天抽取前一天竣工的移机工单进行计算。

b、数据按日粒度推送：一天推送一次。

###### 采集当日归档的移机工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、移机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 剔除部分当日归档的移机工单清单数据

FTTR是过渡流程，暂时不传集团，做剔除。

###### 当日归档的移机工单涉敏字段脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送当日归档的移机工单数据给集团

上报方式采用文件接口，文件传输协议为FTP，文件内容编码使用**UTF-8**编码格式。总部质量管理系统作为FTP服务端，为每个省分别建立FTP文件目录及账号密码，省端系统作为客户端，省端主动向总部质量管理系统上报工单数据，通过FTP PUT方式将文件传送到指定的位置。文件接口中的数据传输格式采用标准CSV文件。

推送方式为推送到集团FTP，推送时间为每天的5点，按天推送前一天的数据，文件格式为CSV，文件分隔符为||，文件内容如下：

推送归档移机单字段：

省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、移机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

##### 家宽直采移机日在途清单采集推送

当日归档移机工单清单数据上传集团，汇总工单的数据以文件形式上传集团。上传内容包括：省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、移机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 综调库抽取当前在途的移机工单清单数据

综调库抽取当前在途的移机工单信息，内容包括：省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、签约带宽、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区。

###### 计算当前在途的移机工单数据

**计算规则如下：**

1. 客户等级为钻石、白金的为VIP；其他为普通。
2. 按照工单上产品来分类。上报工单范围：移机单，业务类型默认全部是宽带。不用含其他子产品枚举
3. H5回访8分及以上算满意

**数据口径：**

a、按天抽取当前在途的移机工单进行计算。

b、数据按日粒度推送：一天推送一次。

###### 采集当前在途的移机工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、签约带宽、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区。

###### 剔除部分当前在途的移机工单清单数据

**剔除规则：**

1. FTTR是过渡流程，暂时不传集团，做剔除。
2. 卡单超过一个月的工单剔除。

###### 当前在途的移机工单涉敏字段脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送当前在途的移机工单数据给集团

上报方式采用文件接口，文件传输协议为FTP，文件内容编码使用**UTF-8**编码格式。总部质量管理系统作为FTP服务端，为每个省分别建立FTP文件目录及账号密码，省端系统作为客户端，省端主动向总部质量管理系统上报工单数据，通过FTP PUT方式将文件传送到指定的位置。文件接口中的数据传输格式采用标准CSV文件。

推送方式为推送到集团FTP，推送时间为每天的5点，按天推送前一天的数据，文件格式为CSV，文件分隔符为||，文件内容如下：

推送在途移机单字段：

省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、签约带宽、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区。

##### 家宽直采拆机日归档清单采集推送

当日归档拆机工单清单数据上传集团，汇总工单的数据以文件形式上传集团。上传内容包括：省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、拆机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

###### 综调库抽取当日归档的投诉工单清单数据

综调库抽取当日归档的拆机工单信息，内容包括：省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、拆机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

###### 激活系统接口抽取当日归档的拆机产品信息

激活系统接口抽取当日拆机的产品信息，内容包括：宽带账号、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商。

###### 计算当日归档的拆机工单数据

**计算规则如下：**

1、上报工单范围：拆机单

2、业务类型：根据拆机工单携带的子产品，按集团规范拼装。例如：宽带；宽带+电视；宽带+电视+智能组网-wifi组网（全家wifi）

3、拆机工单时长=拆机完成时间-工单派发时间

4、若是“AEE”开头的工单，拆机原因置为“信控拆机”

5、若是非AEE开头的，拆机原因置为“主动拆机”

**数据口径：**

a、按天抽取前一天竣工的拆机工单进行计算。

b、数据按日粒度推送：一天推送一次。

###### 采集当日归档的拆机工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、拆机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

###### 剔除当日归档的拆机工单部分清单数据

拆机人员没有集团账号对应的工单剔除，不上传。

###### 当日归档的拆机工单涉敏字段脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送当日归档的拆机工单数据给集团

上报方式采用文件接口，文件传输协议为FTP，文件内容编码使用**UTF-8**编码格式。总部质量管理系统作为FTP服务端，为每个省分别建立FTP文件目录及账号密码，省端系统作为客户端，省端主动向总部质量管理系统上报工单数据，通过FTP PUT方式将文件传送到指定的位置。文件接口中的数据传输格式采用标准CSV文件。

推送方式为推送到集团FTP，推送时间为每天的5点，按天推送前一天的数据，文件格式为CSV，文件分隔符为||，文件内容如下：

推送归档拆机单字段：

省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、拆机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

##### 家宽直采拆机日在途清单采集推送

当日归档拆机工单清单数据上传集团，汇总工单的数据以文件形式上传集团。上传内容包括：省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、一线装维人员姓名、装维公司、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

###### 综调库抽取当日归档的拆机工单清单数据

综调库抽取当日归档的拆机工单信息，内容包括：省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、一线装维人员姓名、装维公司、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

###### 计算当日归档的拆机工单数据

**计算规则如下：**

1、上报工单范围：拆机单

2、业务类型：根据拆机工单携带的子产品，按集团规范拼装。例如：宽带；宽带+电视；宽带+电视+智能组网-wifi组网（全家wifi）

3、客户等级为钻石、白金的为VIP；其他为普通。

4、若是“AEE”开头的工单，拆机原因置为“信控拆机”；若是非AEE开头的，拆机原因置为“主动拆机”

**数据口径：**

a、按天抽取前一天在途的拆机工单进行计算。

b、数据按日粒度推送：一天推送一次。

###### 采集数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、一线装维人员姓名、装维公司、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

###### 剔除部分清单数据

1、拆机人员没有集团账号对应的工单剔除，不上传。

2、卡单超过一个月的工单剔除。

###### 涉敏字段脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送数据给集团

上报方式采用文件接口，文件传输协议为FTP，文件内容编码使用**UTF-8**编码格式。总部质量管理系统作为FTP服务端，为每个省分别建立FTP文件目录及账号密码，省端系统作为客户端，省端主动向总部质量管理系统上报工单数据，通过FTP PUT方式将文件传送到指定的位置。文件接口中的数据传输格式采用标准CSV文件。

推送方式为推送到集团FTP，推送时间为每天的5点，按天推送前一天的数据，文件格式为CSV，文件分隔符为||，文件内容如下：

推送在途拆机单字段：

省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、一线装维人员姓名、装维公司、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

##### 家宽直采投诉日归档清单采集推送

###### 综调库抽取当日归档的家宽投诉工单清单数据

综调库抽取当日归档的投诉工单信息，内容包括：省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、首次响应时长、投诉处理时长、投诉受理时间、前台预处理完成时间、预处理情况、投诉工单派发时间、首次响应时间、是否改派/转派、改派/转派原因、改派/转派时间、最终处理人、工单确认时间、是否需要上门、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、网络线条报结时间、报结审核结果、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条报结审核人员姓名、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、投诉内容、故障处理措施、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员工号、投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

###### 激活系统接口抽取当日归档的家宽投诉工单产品信息

激活系统接口抽取当日归档投诉单的产品信息，内容包括：宽带账号、ONU设备MAC、ONU设备SN、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN。

###### 计算当当日归档的家宽投诉工单数据

**计算规则如下：**

1、上报工单范围：家宽投诉单

2、首次响应时长:首次响应时间-投诉工单派发时间，计算工作时

3、投诉处理时长:网络线条报结时间-投诉工单派发时间，对VIP用户计算工作时，对普通用户计算小时

**数据口径：**

a、按天抽取前一天竣工的家宽投诉工单进行计算。

b、数据按日粒度推送：一天推送一次。

###### 采集当日归档的家宽投诉工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、首次响应时长、投诉处理时长、投诉受理时间、前台预处理完成时间、预处理情况、投诉工单派发时间、首次响应时间、是否改派/转派、改派/转派原因、改派/转派时间、最终处理人、工单确认时间、是否需要上门、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、网络线条报结时间、报结审核结果、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条报结审核人员姓名、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、投诉内容、故障处理措施、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员工号、投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

###### 剔除部分当日归档的家宽投诉工单清单数据

未上门的投诉工单剔除，不上传。

###### 当日归档的家宽投诉工单涉敏字段脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送当日归档的家宽投诉工单数据给集团

上报方式采用文件接口，文件传输协议为FTP，文件内容编码使用**UTF-8**编码格式。总部质量管理系统作为FTP服务端，为每个省分别建立FTP文件目录及账号密码，省端系统作为客户端，省端主动向总部质量管理系统上报工单数据，通过FTP PUT方式将文件传送到指定的位置。文件接口中的数据传输格式采用标准CSV文件。

推送方式为推送到集团FTP，推送时间为每天的5点，按天推送前一天的数据，文件格式为CSV，文件分隔符为||，文件内容如下：

推送归档投诉单字段：

省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、首次响应时长、投诉处理时长、投诉受理时间、前台预处理完成时间、预处理情况、投诉工单派发时间、首次响应时间、是否改派/转派、改派/转派原因、改派/转派时间、最终处理人、工单确认时间、是否需要上门、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、网络线条报结时间、报结审核结果、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条报结审核人员姓名、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、投诉内容、故障处理措施、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员工号、投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

##### 家宽直采投诉日在途清单采集推送

###### 综调库抽取当前在途的家宽投诉工单清单数据

综调库抽取当前在途的家宽投诉工单信息，内容包括：省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

###### 计算当前在途的家宽投诉工单数据

**计算规则如下：**

1、上报工单范围：家宽投诉单

2、首次响应时长:首次响应时间-投诉工单派发时间，计算工作时

3、投诉处理时长:网络线条报结时间-投诉工单派发时间，对VIP用户计算工作时，对普通用户计算小时

**数据口径：**

a、按天抽取前一天竣工的家宽投诉工单进行计算。

b、数据按日粒度推送：一天推送一次。

###### 采集当前在途的家宽投诉工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

###### 剔除部分当前在途的家宽投诉工单清单数据

未上门的投诉工单剔除，不上传。

###### 当前在途的家宽投诉工单涉敏字段脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送当前在途的家宽投诉工单数据给集团

上报方式采用文件接口，文件传输协议为FTP，文件内容编码使用**UTF-8**编码格式。总部质量管理系统作为FTP服务端，为每个省分别建立FTP文件目录及账号密码，省端系统作为客户端，省端主动向总部质量管理系统上报工单数据，通过FTP PUT方式将文件传送到指定的位置。文件接口中的数据传输格式采用标准CSV文件。

推送方式为推送到集团FTP，推送时间为每天的5点，按天推送前一天的数据，文件格式为CSV，文件分隔符为||，文件内容如下：

推送当前在途家宽投诉字段：

省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

##### 家宽直采低满日归档清单采集推送

内容包括：省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、首次响应时长、投诉处理时长、投诉受理时间、前台预处理完成时间、预处理情况、投诉工单派发时间、首次响应时间、是否改派/转派、改派/转派原因、改派/转派时间、最终处理人、工单确认时间、是否需要上门、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、网络线条报结时间、报结审核结果、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条报结审核人员姓名、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、投诉内容、故障处理措施、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员工号、投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

###### 综调库抽取当日归档的家宽低满工单清单数据

综调库抽取当日归档的家宽低满工单信息，内容包括：用户主诉现象、用户手机、平板、电脑等上网设备是否质差、用户终端质差主要原因、用户路由器是否质差、路由器型号、路由器厂家、路由器是移动公司提供还是用户自购、路由器质差原因、用户户线是否存在质差、户线质差原因、户内皮线光缆是否质差、皮线光缆质差原因（光纤弯折、接头破损、熔纤不牢靠）、是否红线内分支光缆、一级分光（光交箱）、二级分光（分纤箱）故障、红线内质差原因、是否红线外主干光缆故障、红线外质差原因、对应OLT设备中断原因、OLT上联光缆是否中断、OLT上联光缆中断原因、互联网电视是否存质差、互联网电视质差具体现象、互联网电视质差原因、互联网业务是否存在质差、如果是，请列举具体网站、业务质差原因、装维服务是否存在问题、装维服务问题、家庭侧问题是否完成上门整治、具体整治举措（家庭侧）、接入网以上问题是否后台完成优化、具体整治举措（接入侧以上）、下一步整治计划、如【前一列】选“其他”请具体说明、是否对用户整治效果进行闭环检查、工单完成时间、处理人员账号、处理人员单位字段。

###### 端到端系统接口抽取当日归档的家宽低满工单信息

端到端系统接口抽取当日归档投诉单的产品信息，内容包括：省份、地市、用户类型、用户账号（脱敏）、带宽信息（办理的宽带带宽）、设备类型SFU/HGU/iHGU/、设备型号、厂家、单频还是双频网关、ONU设备MAC、ONU设备SN、网关是否质差、网关质差原因、机顶盒是否质差、机顶盒质差原因、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、对应ONU是否存在弱光、关联OLT名称、对应OLT本年度中断次数、BRAS是否故障、低满用户是否在家宽质量画像的质差用户集内、工单号。

###### 计算当当日归档的家宽低满工单数据

**计算规则如下：**

1、上报工单范围：家宽一户一档单

2、若”接入网以上问题是否后台完成优化“为是，必填（需支持多选），枚举值：OLT群障整治、OLT双上联优化、OLT动环配套优化、OLT接入距离优化 、内容调度优化、协调ICP优化、内容引入、其他

（严格按照上述枚举值顺序）以“+”连接形式上报；

例：OLT群障整治+OLT双上联优化+OLT动环配套优化。

3、若“家庭侧问题是否完成上门整治”且“接入网以上问题是否后台完成优化”均为否，必填（需支持多选），（如未完成整治，请说明下一步计划，并持续反馈进展），枚举值：输出wifi弱覆盖清单并提交市场、输出OLT单上联清单并提交计划部、输出OLT动环配套不达标清单并提交计划部 、输出OLT接入距离过长清单并提交计划部、输出内容引入清单并提交政企、其他（请自行填写具体举措）

（严格按照上述枚举值顺序）以“+”连接形式上报；

例：输出wifi弱覆盖清单并提交市场+输出OLT单上联清单并提交计划部+输出OLT动环配套不达标清单并提交计划部。

**数据口径：**

a、按天抽取前一天竣工的家宽低满工单进行计算。

b、数据按日粒度推送：一天推送一次。

###### 采集当日归档的家宽低满工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、首次响应时长、投诉处理时长、投诉受理时间、前台预处理完成时间、预处理情况、投诉工单派发时间、首次响应时间、是否改派/转派、改派/转派原因、改派/转派时间、最终处理人、工单确认时间、是否需要上门、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、网络线条报结时间、报结审核结果、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条报结审核人员姓名、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、投诉内容、故障处理措施、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员工号、投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

###### 剔除部分当日归档的家宽低满工单清单数据

装维人员未上门的家宽低满工单剔除，不上传。

###### 当日归档的家宽低满工单涉敏字段脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送当日归档的家宽低满工单数据给集团

上报方式采用文件接口，文件传输协议为FTP，文件内容编码使用**UTF-8**编码格式。总部质量管理系统作为FTP服务端，为每个省分别建立FTP文件目录及账号密码，省端系统作为客户端，省端主动向总部质量管理系统上报工单数据，通过FTP PUT方式将文件传送到指定的位置。文件接口中的数据传输格式采用标准CSV文件。

推送方式为推送到集团FTP，推送时间为每天的5点，按天推送前一天的数据，文件格式为CSV，文件分隔符为||，文件内容如下：

推送归档低满工单字段：

省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、首次响应时长、投诉处理时长、投诉受理时间、前台预处理完成时间、预处理情况、投诉工单派发时间、首次响应时间、是否改派/转派、改派/转派原因、改派/转派时间、最终处理人、工单确认时间、是否需要上门、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、网络线条报结时间、报结审核结果、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条报结审核人员姓名、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、投诉内容、故障处理措施、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员工号、投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

##### 家宽直采低满日在途清单采集推送

内容包括：省份、地市、用户类型、用户主诉现象、用户账号（脱敏）、带宽信息（办理的宽带带宽）、设备类型SFU/HGU/iHGU/、设备型号、厂家、单频还是双频网关、ONU设备MAC、ONU设备SN、路由器型号、路由器厂家、网关是否质差、网关质差原因、机顶盒是否质差、机顶盒质差原因、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、对应ONU是否存在弱光、关联OLT名称、对应OLT本年度中断次数、BRAS是否故障、如【前一列】选“其他”请具体说明、低满用户是否在家宽质量画像的质差用户集内、工单号、工单完成时间、处理人员账号、处理人员单位字段。

###### 综调库抽取当前在途的家宽低满工单清单数据

用户主诉现象、路由器型号、路由器厂家、如【前一列】选“其他”请具体说明、工单完成时间、处理人员账号、处理人员单位字段

###### 端到端系统接口抽取当前在途的家宽低满工单信息

端到端系统接口抽取当日归档投诉单的产品信息，内容包括：省份、地市、用户类型、用户账号（脱敏）、带宽信息（办理的宽带带宽）、设备类型SFU/HGU/iHGU/、设备型号、厂家、单频还是双频网关、ONU设备MAC、ONU设备SN、网关是否质差、网关质差原因、机顶盒是否质差、机顶盒质差原因、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、对应ONU是否存在弱光、关联OLT名称、对应OLT本年度中断次数、BRAS是否故障、低满用户是否在家宽质量画像的质差用户集内、工单号。

###### 计算当前在途的家宽低满工单数据

**计算规则如下：**

1、上报工单范围：家宽一户一档单

2、若”接入网以上问题是否后台完成优化“为是，必填（需支持多选），枚举值：OLT群障整治、OLT双上联优化、OLT动环配套优化、OLT接入距离优化 、内容调度优化、协调ICP优化、内容引入、其他

（严格按照上述枚举值顺序）以“+”连接形式上报；

例：OLT群障整治+OLT双上联优化+OLT动环配套优化。

3、若“家庭侧问题是否完成上门整治”且“接入网以上问题是否后台完成优化”均为否，必填（需支持多选），（如未完成整治，请说明下一步计划，并持续反馈进展），枚举值：输出wifi弱覆盖清单并提交市场、输出OLT单上联清单并提交计划部、输出OLT动环配套不达标清单并提交计划部 、输出OLT接入距离过长清单并提交计划部、输出内容引入清单并提交政企、其他（请自行填写具体举措）

（严格按照上述枚举值顺序）以“+”连接形式上报；

例：输出wifi弱覆盖清单并提交市场+输出OLT单上联清单并提交计划部+输出OLT动环配套不达标清单并提交计划部。

**数据口径：**

a、按天抽取当前在途的家宽低满工单进行计算。

b、数据按日粒度推送：一天推送一次。

###### 采集当前在途的家宽低满工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、首次响应时长、投诉处理时长、投诉受理时间、前台预处理完成时间、预处理情况、投诉工单派发时间、首次响应时间、是否改派/转派、改派/转派原因、改派/转派时间、最终处理人、工单确认时间、是否需要上门、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、网络线条报结时间、报结审核结果、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条报结审核人员姓名、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、投诉内容、故障处理措施、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员工号、投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

###### 剔除部分当前在途的家宽低满工单清单数据

装维人员未上门的家宽低满工单剔除，不上传。

###### 当前在途的家宽低满工单涉敏字段脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送当前在途的家宽低满工单数据给集团

上报方式采用文件接口，文件传输协议为FTP，文件内容编码使用**UTF-8**编码格式。总部质量管理系统作为FTP服务端，为每个省分别建立FTP文件目录及账号密码，省端系统作为客户端，省端主动向总部质量管理系统上报工单数据，通过FTP PUT方式将文件传送到指定的位置。文件接口中的数据传输格式采用标准CSV文件。

推送方式为推送到集团FTP，推送时间为每天的5点，按天推送前一天的数据，文件格式为CSV，文件分隔符为||，文件内容如下：

推送当前在途归档低满工单字段：

省份、地市、用户类型、用户主诉现象、用户账号（脱敏）、带宽信息（办理的宽带带宽）、设备类型SFU/HGU/iHGU/、设备型号、厂家、单频还是双频网关、ONU设备MAC、ONU设备SN、路由器型号、路由器厂家、网关是否质差、网关质差原因、机顶盒是否质差、机顶盒质差原因、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、对应ONU是否存在弱光、关联OLT名称、对应OLT本年度中断次数、BRAS是否故障、如【前一列】选“其他”请具体说明、低满用户是否在家宽质量画像的质差用户集内、工单号、工单完成时间、处理人员账号、处理人员单位字段。

##### 家宽装机归档工单实时上传集团集团

实时归档装机工单清单数据上传集团，汇总工单的数据以文件形式上传集团。上传内容包括：省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、装机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 抽取综调库实时归档的装机工单数据

综调库抽取实时归档的装机工单工单信息，内容包括：省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、装机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 激活系统接口实时抽取归档装机产品信息

激活系统接口抽取实时归档的装机工单工单对应的产品信息，内容包括：ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商。

###### 计算实时归档的装机工单实时数据

**计算规则如下：**

按照工单上产品来分类。上报工单范围：宽带新装、变更、换光猫、换加单。

1）将新装工单全量上传，若是同装，需按子产品类型拼装“宽带+电视+智能组网-wifi组网（全家wifi）”。

2）按子产品为ADD的，剔除新装单，将工单上报，若有多个子产品同装，则拼装“电视+智能组网-wifi组网（全家wifi）”

3）摄像头子产品中：室外安防监控对应集团“智能安防-智能摄像头（有线）”；室内安防监控对应集团“、智能安防-智能摄像头（无线）”、智能门铃对应集团“智能安防-智能猫眼”

4）不变的子产品：电视对应电视；IMS电话对应语音

**数据口径：**

a、当前归档的装机工单实时进行计算。

b、数据实时推送，一条数据推送一次。

###### 采集实时归档的装机工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、装机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 按规则剔除部分实时归档的装机工单清单数据

FTTR是过渡流程，暂时不传集团，做剔除。

###### 实时归档的装机工单实时涉敏字段脱敏

敏感字段需要通过AES加密算法进行脱敏后输出，AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送实时归档的装机工单实时数据给集团

**传输要求：**

1. 每次调用只传一条工单数据；
2. 仅实时传送已归档工单数据，在途工单无需调用。

**编码方式约定**

在本规范中，如无特殊说明，所有消息和文件的数据编码都采用UTF-8编码方式。

**Kafka接口规范**

参数格式

标准Json字符串，每条数据单独传输。

数据内容要求

如下为Json的格式要求：

只支持JsonObject，不支持JsonArray；

编码统一使用UTF-8 ；

样例：{“Colname1”: ”Colvalue1”, ”colname2”: ”colvalue2”, “colname3”:”colvalue3”}

实时推送归档装机单字段：

省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、装机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

##### 家宽移机归档工单实时上传集团集团

实时归档移机工单清单数据上传集团，汇总工单的数据以文件形式上传集团。上传内容包括：省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、移机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 抽取综调库实时归档的移机工单数据

综调库抽取实时归档的移机工单工单信息，内容包括：省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、移机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 激活系统接口实时抽取归档移机产品信息

激活系统接口抽取实时归档的移机工单工单对应的产品信息，内容包括：ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商。

###### 计算实时归档的移机工单实时数据

**计算规则如下：**

1. 移机工单时长=（移机装完成时间-工单派发时间）+（移机拆完成时间-移机拆到达时间)
2. 若“是否退单”为否，终端信息必填。按规则拼接上报该用户移机工单关联安装的终端信息，[设备类型][厂家名称][设备型号]，英文字符下的方括号，不同终端之间用/区分，如：[网关][物联网][GM630]/[机顶盒][终端公司][CM311-1]/[摄像头][物联网][C75]/...
3. H5回访8分及以上算满意

**数据口径：**

a、当前归档的移机工单实时进行计算。

b、数据实时推送，一条数据推送一次。

###### 采集实时归档的移机工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、移机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

###### 按规则剔除部分实时归档的移机工单清单数据

FTTR是过渡流程，暂时不传集团，做剔除。

###### 实时归档的移机工单实时涉敏字段脱敏

敏感字段需要通过AES加密算法进行脱敏后输出，AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送实时归档的移机工单实时数据给集团

**传输要求：**

1. 每次调用只传一条工单数据；
2. 仅实时传送已归档工单数据，在途工单无需调用。

**编码方式约定**

在本规范中，如无特殊说明，所有消息和文件的数据编码都采用UTF-8编码方式。

**Kafka接口规范**

参数格式

标准Json字符串，每条数据单独传输。

数据内容要求

如下为Json的格式要求：

只支持JsonObject，不支持JsonArray；

编码统一使用UTF-8 ；

样例：{“Colname1”: ”Colvalue1”, ”colname2”: ”colvalue2”, “colname3”:”colvalue3”}

实时推送归档移机单字段：

省份、地市、前台流水号、移机工单ID、业务类型、移机工单类型、移机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、移机时长、移机工单时长、是否自动激活成功、移机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、移机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU发放方式、ONU是否有押金、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催装发起人、催装发起时间、是否“当日装/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、智能组网终端数量、摄像头（有线）终端数量、摄像头（无线）终端数量、终端信息。

##### 家宽拆机归档工单实时上传集团集团

实时归档拆机工单清单数据上传集团，汇总工单的数据以文件形式上传集团。上传内容包括：省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、拆机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

###### 抽取综调库实时归档的拆机工单数据

综调库抽取实时归档的拆机工单工单信息，内容包括：省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、一线装维人员姓名、装维公司、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

###### 激活系统接口实时抽取归档拆机产品信息

激活系统接口抽取实时归档的拆机工单工单对应的产品信息，内容包括：宽带账号、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商。

###### 计算实时归档的拆机工单实时数据

**计算规则如下：**

1、上报工单范围：拆机单

2、业务类型：根据拆机工单携带的子产品，按集团规范拼装。例如：宽带；宽带+电视；宽带+电视+智能组网-wifi组网（全家wifi）

3、拆机工单时长=拆机完成时间-工单派发时间

4、若是“AEE”开头的工单，拆机原因置为“信控拆机”

5、若是非AEE开头的，拆机原因置为“主动拆机”

**数据口径：**

a、当前归档的拆机工单实时进行计算。

b、数据实时推送，一条数据推送一次。

###### 采集实时归档的拆机工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、拆机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

###### 按规则剔除部分实时归档的拆机工单清单数据

FTTR是过渡流程，暂时不传集团，做剔除。

###### 实时归档的拆机工单实时涉敏字段脱敏

敏感字段需要通过AES加密算法进行脱敏后输出，AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送实时归档的拆机工单实时数据给集团

**传输要求：**

1. 每次调用只传一条工单数据；
2. 仅实时传送已归档工单数据，在途工单无需调用。

**编码方式约定**

在本规范中，如无特殊说明，所有消息和文件的数据编码都采用UTF-8编码方式。

**Kafka接口规范**

参数格式

标准Json字符串，每条数据单独传输。

数据内容要求

如下为Json的格式要求：

只支持JsonObject，不支持JsonArray；

编码统一使用UTF-8 ；

样例：{“Colname1”: ”Colvalue1”, ”colname2”: ”colvalue2”, “colname3”:”colvalue3”}

实时推送归档拆机单字段：

省份、地市、前台流水号、工单ID、业务类型、工单类型、工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、拆机工单时长、工单派发时间、预约方式、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、拆机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条质检人员姓名、质检结果、现场照片是否已上传、ONU设备MAC、ONU设备SN、ONU生产厂商、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN、机顶盒发放方式、机顶盒是否有押金、机顶盒生产厂商、用户账号、地址、前台订单受理时间、拆机原因、回访是否满意、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员账号、终端信息。

##### 家宽投诉归档工单实时上传集团

实时归档投诉工单清单数据上传集团，汇总工单的数据以文件形式上传集团。上传内容包括：省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、首次响应时长、投诉处理时长、投诉受理时间、前台预处理完成时间、预处理情况、投诉工单派发时间、首次响应时间、是否改派/转派、改派/转派原因、改派/转派时间、最终处理人、工单确认时间、是否需要上门、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、网络线条报结时间、报结审核结果、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条报结审核人员姓名、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、投诉内容、故障处理措施、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、宽带账号、ONU设备MAC、ONU设备SN、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN最后一次上线时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员工号、投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

###### 抽取综调库实时归档的投诉工单数据

综调库抽取实时归档的投诉工单工单信息，内容包括：省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、首次响应时长、投诉处理时长、投诉受理时间、前台预处理完成时间、预处理情况、投诉工单派发时间、首次响应时间、是否改派/转派、改派/转派原因、改派/转派时间、最终处理人、工单确认时间、是否需要上门、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、网络线条报结时间、报结审核结果、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条报结审核人员姓名、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、投诉内容、故障处理措施、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、最后一次上线时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员工号、投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

###### 激活系统接口实时抽取归档投诉产品信息

激活系统接口抽取实时归档的投诉工单工单对应的产品信息，内容包括：宽带账号、ONU设备MAC、ONU设备SN、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN。

###### 计算实时归档的投诉工单实时数据

**计算规则如下：**

1、上报工单范围：投诉单

2、投诉工单时长=投诉完成时间-工单派发时间, 对VIP用户计算工作时，对普通用户计算小时

3、首次响应时长=投诉工单派发时间，计算工作时

4、接收场景式实时评测短信的用户手机号，号码不加密，由总部统一做脱敏处理。

5、客户类型:普通/VIP

6、工单紧急程度:紧急/一般/不分等级

**数据口径：**

a、当前归档的投诉工单实时进行计算。

b、数据实时推送，一条数据推送一次。

###### 采集实时归档的投诉工单数据存储

上传集团数据存储到本地，以供后续数据稽核。数据存储字段包括：省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、首次响应时长、投诉处理时长、投诉受理时间、前台预处理完成时间、预处理情况、投诉工单派发时间、首次响应时间、是否改派/转派、改派/转派原因、改派/转派时间、最终处理人、工单确认时间、是否需要上门、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、网络线条报结时间、报结审核结果、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条报结审核人员姓名、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、投诉内容、故障处理措施、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、宽带账号、ONU设备MAC、ONU设备SN、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN最后一次上线时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员工号、投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

###### 按规则剔除部分实时归档的投诉工单清单数据

FTTR是过渡流程，暂时不传集团，做剔除。

###### 实时归档的投诉工单实时涉敏字段脱敏

敏感字段需要通过AES加密算法进行脱敏后输出，AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

###### 推送实时归档的投诉工单实时数据给集团

**传输要求：**

1. 每次调用只传一条工单数据；
2. 仅实时传送已归档工单数据，在途工单无需调用。

**编码方式约定**

在本规范中，如无特殊说明，所有消息和文件的数据编码都采用UTF-8编码方式。

**Kafka接口规范**

参数格式

标准Json字符串，每条数据单独传输。

数据内容要求

如下为Json的格式要求：

只支持JsonObject，不支持JsonArray；

编码统一使用UTF-8 ；

样例：{“Colname1”: ”Colvalue1”, ”colname2”: ”colvalue2”, “colname3”:”colvalue3”}

实时推送归档投诉单字段：

省份、地市、投诉流水号、EOMS工单号、客户类型、工单紧急程度、投诉分类-四级业务编码、投诉分类-五级业务编码、投诉分类-六级业务编码、投诉报结原因分类一级分类、投诉报结原因分类二级分类、投诉报结原因分类三级分类、工单状态、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、首次响应时长、投诉处理时长、投诉受理时间、前台预处理完成时间、预处理情况、投诉工单派发时间、首次响应时间、是否改派/转派、改派/转派原因、改派/转派时间、最终处理人、工单确认时间、是否需要上门、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、网络线条报结时间、报结审核结果、客服用户回访完成时间、一线装维人员姓名、装维公司、网络线条报结审核人员姓名、投诉分类-一级业务编码、投诉分类-二级业务编码、投诉分类-三级业务编码、用户账号、地址、前台订单受理时间、回访是否满意、投诉内容、故障处理措施、评测短信接收号码、签约带宽、测速时间、测速结果、测速结果是否达标、光功率测试结果、光功率是否达标、宽带账号、ONU设备MAC、ONU设备SN、机顶盒设备MAC、机顶盒设备SN最后一次上线时间、催修发起人、催修发起时间、投诉分类-七级业务编码、是否“当日修/快装快修”、区/县、小区、是否高价值小区、一线装维人员工号、投诉报结原因分类四级分类、手填、责任方、首次入网时间。

## 智家产品业务开通流程

### 智能门锁开通流程装维人员纳管

#### 智能门锁开通工单数据库

##### 智能门锁开通工单设备信息数据表

用于记录智能门锁开通工单设备数据信息，包括智能门锁设备型号、设备二维码信息、班组信息、网格信息、装维人员信息等字段。

##### 智能门锁开通工单回单信息数据表

用于记录智能门锁开通工单回单数据信息，包括回单时间、回单人、回单人联系电话、回单照片、回单附件等字段。

#### 智能门锁开通工单功能说明

##### 智能门锁开通工单AMS人员纳管

###### 智能门锁设备查询

选择查询智能门锁设备信息，输入设备信息或扫描设备二维码，启用AMS智能门锁设备查询接口，接收智能门锁设备查询接口结果。

###### 领用班组人员信息推送AMS

启用AMS设备领用接口访问完成，综调推送领用人员的班组信息、网格信息、装维人员信息至AMS，用于比对校验领用信息。

###### 智能门锁设备工单回单新增

选择智能门锁工单回单，启用AMS智能门锁设备领用回单接口，接收AMS智能门锁设备领用回单接口反馈接口，输入智能门锁回单信息，包括设备型号、设备编码、回单人员、回单时间等内容。

###### 智能门锁设备工单回单校验规则管理

选择智能门锁回单，当智能门锁工单设备领用人和智能门锁工单回单人，为同一班组同一装维人员则允许回单，当领用人和回单人不一致则校验不通过，不允许执行回单操作。

###### 智能门锁设备工单回单校验拦截展示

选择智能门锁设备工单回单，按照校验规则提示信息展示，回单提交成功，记录展示最新工单回单信息，同步存储回单信息。

###### 智能门锁设备工单回单附件上传

选择智能门锁设备工单回单附件上传，智能门锁设备工单回单原始文件存储到文件服务器，数据库记录智能门锁设备工单回单文件存储路径，解析智能门锁设备工单回单文件入库，上传输出错误提示。

###### 智能门锁设备工单回单附件文件保存

智能门锁设备工单回单附件上传成功，智能门锁设备工单回单附件文件信息入库。

###### 智能门锁设备工单回单照片采集

选择智能门锁设备工单回单照片采集，选择访问相册图片，照片暂存APP端，启用图片压缩接口，图片上传到服务器保存。

### 智能安防开通流程扩容

#### 智能安防开通工单数据库

##### 智能安防开通工单数据表

用于记录智能安防开通工单数据信息，包括定单编码、智能安防、上网主账号、别名账号、批次号、时间类型、开始时间、结束时间、区域、集团客户编码等字段。

##### 智能安防开通工单流程数据表

用于记录智能安防开通工单流程数据信息，包括定单接收、资源配置、自动激活、智能调度、装机、自动激活拆、资源配置拆、资源配置竣工、资料归档等字段。

##### 智能安防开通工单流程处理数据表

用于记录智能安防开通工单流程处理数据信息，包括工单标识、处理环节、工单类型、收单人、执行人、工单处理结果、起始时间、完成时间等字段。

##### 智能安防开通工单处理轨迹数据表

用于记录智能安防开通工单处理轨迹数据信息，包括转派类型、组织名称、转派人、转派/接单时间、接收人、接收人部门、是否解决、备注等字段。

##### 智能安防开通工单子产品信息数据表

用于记录智能安防开通工单子产品数据信息，包括工单编码、新地址编码、光猫更换费用、当前是否千兆光猫、当前是否智能安防等字段。

##### 智能安防开通工单设备校验数据表

用于记录智能安防开通工单设备校验数据信息，包括工单编码、智能安防云存储开通是否激活成功、智能安防云存储开通激活结果、智能安防设备SN信息、智能安防设备信息等字段。

##### 智能安防开通工单图片采集数据表

用于记录智能安防开通工单图片采集数据信息，包括工单编码、图片大小、图片路径、图片url等字段。

##### 智能安防开通工单激活信息数据表

用于记录智能安防开通工单激活数据信息。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **类型** | **字段长度** | **字段说明** |
| CRM\_ORDER\_CODE | VARCHAR2 | 60 | 定单编码 |
| INTACT\_ID | VARCHAR2 | 60 | 交互项ID |
| STAFF\_ID | VARCHAR2 | 60 | 工号 |
| CUST\_CODE\_JT | VARCHAR2 | 255 | 客户编码-集团 |
| SALES\_NAME | VARCHAR2 | 255 | 销售人 |
| SALES\_NBR | VARCHAR2 | 255 | 销售号码 |
| OPTICALMODEM\_TYPE | VARCHAR2 | 255 | 光学模式 |
| OPTICALMODEM\_TYPE\_OLD | VARCHAR2 | 255 | 老光学模式 |
| ACT\_NO | VARCHAR2 | 60 | 主账号 |
| COST\_TYPE | VARCHAR2 | 3 | 付费类型 |
| ID | NUMBER | 22 | 主键 |
| CUST\_ORDER\_ID | NUMBER | 22 | 客户定单ID |
| CUST\_ORDER\_CODE | VARCHAR2 | 255 | 客户定单编码 |
| INDEP\_PROD\_INST\_ID | NUMBER | 22 | 主产品实例ID |
| INDEP\_PROD\_ID | NUMBER | 22 | 主产品ID |
| OLD\_INDEP\_PROD\_ID | NUMBER | 22 | 旧主产品ID |
| ACC\_NBR | VARCHAR2 | 60 | 接入号 |
| CONTACT | VARCHAR2 | 255 | 联系人 |
| Z\_CONTACT | VARCHAR2 | 255 | Z联系人 |
| SO\_TYPE | VARCHAR2 | 3 | 关联类型 |
| CUST\_TYPE | VARCHAR2 | 3 | 客户类型 |
| CUST\_GRADE\_ID | NUMBER | 22 | 客户等级ID |
| CRM\_SO\_ID | VARCHAR2 | 60 | 关联ID |
| NEED\_CHARGE\_FLAG | CHAR | 1 | 是否需要 |
| ACTIVE\_DATE | DATE | 7 | 激活时间 |

#### 智能安防开通工单功能说明

##### 接收BOSS派发智能安防开通工单

###### 智能安防开通流程图配置

管理人员选择配置智能安防开通流程图配置，智能安防开通流程图保存。

###### 接收BOSS派发智能安防开通工单

接收BOSS派发智能安防开通工单，接收BOSS派发智能安防开通工单请求，BOSS派发智能安防开通工单请求返回。

###### 派发资源配置环节

启用流程引擎生成资源配置环节， 智能安防开通工单资源配置环节处理。

###### 派发装机环节

启用流程引擎生成装机环节， 智能安防开通工单装机环节处理。

###### 派发自动激活拆环节

启用流程引擎生成自动激活拆环节，智能安防开通工单自动激活拆处理，激活拆环节超时判定规则校验展示。

###### 派发资源归档环节

启用流程引擎生成资源归档环节，智能安防开通工单资源归档。

###### 派发BOSS资料归档环节

启用流程引擎生成BOSS资料归档环节，智能安防开通工单BOSS资料归档处理。

##### WEB端智能安防开通工单归档

###### WEB端智能安防开通工单归档

支撑智能安防开通归档信息新增，在智能安防开通完成后需要录入归档信息，子单归档，回调主单归档，更新主单状态。系统提供智能安防开通归档信息录入并将智能安防开通环节数据文件入库。

###### WEB端智能安防开通工单通知BOSS

智能安防开通工单归档，将工单归档工单派发到BOSS系统，启用BOSS系统接收智能安防开通工单资料归档信息接口，接收BOSS系统接收智能安防开通工单资料归档信息接口结果，智能安防开通工单成功归档展示。

##### APP端智能安防待办工单查询

###### 新装智能安防工单待办查询

查询新装智能安防工单待办查询，包括智能安防定单信息查询、智能安防设备信息查询等内容。

###### 智能安防新增激活

选择智能安防新增激活，激活智能安防设备信息。

###### 智能安防AMS系统归档

智能安防AMS系统归档，启用智能安防AMS归档服务接口，接收智能安防AMS归档服务接口结果，判断AMS系统归档接口激活结果，启动关联任务，并将结果写入消息表存储。

###### 智能安防杭研云存储开通

智能安防杭研云存储开通，启用智能安防云存储开通服务接口，接收智能安防云存储开通服务接口结果，接收智能安防云存储开通服务接口结果信息。

###### 新智能安防设备SN查询

选择新智能安防设备SN查询，启用智能安防设备SN查询服务接口，接收智能安防设备SN查询服务接口结果。

###### 智能安防老设备激活状态查询

选择智能安防老设备激活状态查询，启用智能安防老设备激活状态服务接口，接收智能安防老设备激活状态服务接口结果，激活成功的网元信息查询。

###### 激活成功的网元信息查询

选择激活成功的网元信息查询，同步展示激活成功的网元信息。

###### AMS消息表反向待发送信息存储

AMS消息表反向待发送信息存储，云存储消息表反向等待发送信息存储，智能安防反向单网元回滚控制结果输出。

###### 智能安防老设备回滚

智能安防老设备回滚，智能安防AMS系统拆机，启用智能安防AMS系统拆机服务接口，接收智能安防AMS系统拆机服务接口返回结果，APP端设备回滚成功展示。

###### 智能安防云存储服务接口退订

智能安防云存储服务接口退订，启用智能安防云存储退订服务接口，接收智能安防云存储退订服务接口返回结果，APP端设备云存储退订成功展示，。

###### 退单订单下所有智能安防激活成功的状态查询

选择查询退单订单下所有智能安防激活成功的状态信息，AMS待发送的退单子消息查询，云存储待发送的退单子消息查询。

###### 定单激活智能安防后退单

定单激活智能安防后退单，AMS退单子消息状态信息存储，AMS反向消息返回结果信息存储，定单激活智能安防后退单成功展示。

##### APP端智能安防回单

###### APP端智能安防回单处理

选择APP端智能安防工单回单，启用智能安防回单接口，接收智能安防回单接口结果，回单完成，APP端智能安防回单成功展示，同步保存回单处理信息。

###### 智能安防归档

回单完成，智能安防流程归档，启动流程平台派发至智能安防归档，接收流程平台待办处理结果。

### 智家产品激活校验

#### 智家产品开通工单数据库

##### 智家产品开通工单流程处理数据表

用于记录智家产品开通工单流程处理数据信息，包括工单标识、处理环节、工单类型、收单人、执行人、工单处理结果、起始时间、完成时间等字段。

##### 智家产品开通工单设备校验数据表

用于记录智家产品开通工单设备校验数据信息，包括工单编码、智家产品云存储开通是否激活成功、智家产品云存储开通激活结果、智家产品设备SN信息、智家产品设备信息等字段。

#### 智家产品激活校验功能说明

##### APP端智家产品激活校验

###### 智家产品订单子产品信息查询

输入区域、子产品编号等查询条件，选择智家产品订单子产品信息查询，展示智家产品订单子产品信息。

###### 智家产品订单子产品信息存储

查询成功，智家产品信息写入AMS激活主表存储，智家产品信息写入云存储激活主表存储。

###### 智家产品AMS系统归档

智家产品AMS系统归档，启用智家产品AMS归档服务接口，接收智家产品AMS归档服务接口结果，判断AMS系统归档接口激活结果，启动关联任务，并将结果写入消息表存储。

###### 智能安防子产品信息判断是否全部激活成功查询

选择智能安防子产品信息判断是否全部激活成功查询，包括智能安防终端列表查询，智能安防终端信息查询。

### 装维营销信息支撑

#### 装维营销信息数据库

##### 宽带装维营销信息数据表

用于记录宽带新装装维营销信息数据，包括工单编码、宽带新装、服务类型、权益金营销信息、权益金营销详情信息。

#### 装维营销信息功能说明

##### 开通工单装维营销信息查询

###### 开通工单装维营销信息查询

接收BOSS开通工单后，包括新装、移机、加装等需要装维人员上门工单，查询装维营销信息，装维营销信息结果内容展示，同步存储查询结果信息，查询包括权益金信息、权益金详情信息。

###### 开通工单装维APP营销信息展示

装维人员上门装机过程中，工单上标记权益金营销信息、权益金营销详情信息，在装维APP开通待办界面展示消息活动和推荐信息。

###### 投诉工单装维营销信息查询

客户发起投诉后，需要装维人员上门处理工单，10086派至智慧家庭运维平台后，查询装维营销信息，装维营销信息结果内容展示，同步存储查询结果信息，查询包括权益金信息、权益金详情信息。

###### 投诉工单装维APP营销信息展示

装维人员处理投诉工单过程中，工单上标记权益金营销信息、权益金营销详情信息，在装维APP投诉待办界面展示消息活动和推荐信息。

### 特殊场景装维调度限制

#### 特殊场景装维调度数据文件

##### 人员信息数据文件

用于查询装维人员信息，包含调度人员ID，查询改装维人员基本信息，包含星级、技能证书等信息。

#### 特殊场景装维调度功能说明

##### 开通工单特殊场景装维调度功能说明

###### 装维人员信息查询

根据定单ID、调度人员ID，查询改装维人员基本信息，包含星级、技能证书等信息，用于判断是否可以转派、调度。

###### 复杂组网信息查询

订单复杂组网查询，复杂组网订单需要高星级装维师傅上门安装，不能派单给普通装维人员。

###### 智能门锁信息查询

订单子产品查询，智能门锁订单需要高星级装维师傅或者具备相关技能证书的师傅上门安装，不能派单给普通装维人员。

###### 高品质客户信息查询

订单客户信息查询，高品质客户订单需要高星级装维师傅上门安装，不能派单给普通装维人员。

###### 特殊场景限制查询接口新增

根据查询信息，判断是否可以调度、转派。入参为装维人员信息以及订单信息，出参为状态码、查询结果、提示语句等。

## 企宽售中流程扩容

### 企宽FTTR售中流程

#### 企宽FTTR售中数据文件

##### 定单信息数据表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 定单信息 | id | NUMBER(9) | 定单ID |
| order\_code | VARCHAR2(255) | 定单编码 |
| order\_title | VARCHAR2(255) | 定单主题 |
| accept\_date | date | 受理时间 |
| create\_date | DATE | 综调接单时间 |
| order\_state | VARCHAR2(5) | 定单状态 |
| order\_state\_name | VARCHAR2(255) | 定单状态描述 |
| finish\_date | DATE | 归档时间 |
| accept\_staff\_name | VARCHAR2(255) | 受理人 |
| accept\_staff\_phone | VARCHAR2(255) | 受理人电话 |
| org\_name | VARCHAR2(255) | 受理人组织 |
| service\_id | NUMBER(9) | 业务类型ID |
| service\_name | VARCHAR2(255) | 业务类型名称 |
| sub\_product | VARCHAR2(4000) | 子产品描述 |

##### 客户信息数据表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 客户信息 | contactname | VARCHAR2(512) | 客户姓名 |
| cust\_grade\_id | NUMBER(9) | 客户等级ID |
| cust\_grade\_name | VARCHAR2(512) | 客户等级名称 |
| cust\_type | VARCHAR2(5) | 客户类型ID |
| cust\_type\_name | VARCHAR2(512) | 客户类型名称 |
| address | VARCHAR2(4000) | 客户地址 |
| contact | VARCHAR2(255) | 客户电话 |
| cust\_code\_jt | VARCHAR2(255) | 集团编码（企宽FTTR） |
| sales\_name | VARCHAR2(255) | 客户经理姓名（企宽FTTR） |
| sales\_nbr | VARCHAR2(255) | 客户经理电话（企宽FTTR） |

##### 产品信息数据表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 产品信息 | city\_area\_id | NUMBER(9) | 地州ID |
| city\_area\_name | VARCHAR2(255) | 地州名称 |
| county\_area\_id | NUMBER(9) | 区县ID |
| county\_area\_name | VARCHAR2(255) | 区县名称 |
| acc\_nbr | VARCHAR2(60) | 接入号 |
| act\_no | VARCHAR2(60) | 主账号 |
| alias\_nbr | VARCHAR2(60) | 别名接入号 |
| cost\_type | VARCHAR2(5) | 付费标识ID |
| cost\_type\_name | VARCHAR2(60) | 付费标识名称 |
| intall\_addr\_id | VARCHAR2(60) | 标准地址ID |
| intall\_addr\_name | VARCHAR2(4000) | 标准地址名称 |
| exch\_id | VARCHAR2(60) | 网格ID |
| exch\_name | VARCHAR2(255) | 网格名称 |
| address6\_id | NUMBER(9) | 小区ID |
| address6\_name | VARCHAR2(255) | 小区名称 |
| old\_exch\_id | VARCHAR2(60) | 旧网格ID |
| old\_exch\_name | VARCHAR2(255) | 旧网格名称 |
| com\_batch\_seri | VARCHAR2(60) | 企宽FTTR批次号 |

##### 装维信息数据表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 装维信息 | wo\_work\_id | NUMBER(9) | 工单ID |
| work\_order\_state | VARCHAR2(5) | 工单状态 |
| work\_order\_state\_name | VARCHAR2(255) | 工单状态描述 |
| work\_create\_date | DATE | 装维环节到单时间 |
| work\_finish\_date | DATE | 工单完成时间 |
| tache\_define\_id | NUMBER(9) | 工单环节ID |
| tache\_define\_name | VARCHAR2(255) | 工单环节名称 |
| staff\_org\_id | VARCHAR2(255) | 装维人员所属网格ID |
| staff\_org\_name | VARCHAR2(255) | 装维人员所属网格名称 |
| party\_type | VARCHAR2(5) | party\_type |
| party\_id | VARCHAR2(60) | 装维人员ID |
| party\_name | VARCHAR2(255) | 装维人员姓名 |
| party\_phone | VARCHAR2(255) | 装维人员电话 |
| work\_result | VARCHAR2(4000) | 工单结果描述 |
| firstid | VARCHAR2(255) | 协装人员ID\_1 |
| firstname | VARCHAR2(255) | 协装人员姓名\_1 |
| secondid | VARCHAR2(255) | 协装人员ID\_2 |
| secondname | VARCHAR2(255) | 协装人员姓名\_2 |
| wx\_finish\_date | DATE | 外线回单时间 |
| branchunit\_id | VARCHAR2(10) | 装维所属公司ID |
| branchunit\_name | VARCHAR2(255) | 装维所属公司名称 |

##### 装维回单信息数据表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 退单 | reasonid | VARCHAR2(255) | 退单一级原因编码 |
| reasonid\_name | VARCHAR2(255) | 退单一级原因 |
| subreasonid | VARCHAR2(255) | 退单二级原因编码 |
| subreasonid\_name | VARCHAR2(255) | 退单二级原因 |
| 耗材普通 | connectornum | VARCHAR2(255) | 热熔头 |
| crimpsnum | VARCHAR2(255) | 水晶头(个) |
| cablelength | VARCHAR2(255) | 网线 |
| insulatelength | VARCHAR2(255) | 皮线光缆(米) |
| pigtailnum | VARCHAR2(255) | 尾纤数量(个) |
| 耗材光猫 | snpin | VARCHAR2(255) | 光猫SN码 |
| is\_change | VARCHAR2(10) | 是否换光猫 |
| ont\_model | VARCHAR2(255) | 光猫设备型号 |
| 测速 | is\_velocity | VARCHAR2(10) | 是否测速 |
| velocity\_standard | VARCHAR2(10) | 是否达标 |
| velocity\_tf | VARCHAR2(10) | 是否虚假测速 |
| velocity\_f\_mark | VARCHAR2(4000) | 虚假测速描述 |
| 图片质检 | obd\_status | VARCHAR2(10) | 分光器局部图状态 |
| gf\_status | VARCHAR2(10) | 分纤箱盘线走线图状态 |
| 上网日志 | netlog\_status | VARCHAR2(255) | 在线状态 |
| netlog\_status\_name | VARCHAR2(255) | 在线状态描述 |
| 光功率 | rxpower | VARCHAR2(255) | 接收光功率 |

#### 企宽FTTR售中流程功能说明

##### 接收BOSS派发企宽FTTR售中工单

###### 企宽FTTR售中对接BOSS流程图配置

管理人员选择配置企宽FTTR售中对接BOSS流程图配置，企宽FTTR售中对接BOSS流程图保存。

###### BOSS系统派发企宽FTTR售中工单

接收BOSS系统派发企宽FTTR售中工单，后台调用企宽FTTR售中任务信息同步接口，接收企宽FTTR售中任务信息同步接口反馈结果。

###### 企宽FTTR售中任务信息同步接口

接收BOSS派发工单请求，判断工单是否重复派发，保存企宽FTTR售中工单结果, 企宽FTTR售中任务信息同步接口返回结果。

###### 企宽FTTR售中工单派单规则入库

企宽FTTR售中工单派单规则录入，企宽FTTR售中工单派单规则存储。

###### 企宽FTTR售中流程启动

企宽FTTR售中流程，调用流程平台派单至WEB端，接收流程平台派单结果，企宽FTTR售中工单派发成功展示。

###### 企宽FTTR售中待办短信下发

流程调用完成，同步触发调用短信平台下发短信，企宽FTTR售中待办短信提醒通知。

###### 企宽FTTR售中派单数据文件

用于记录企宽FTTR售中派单数据信息，例如工单号、省份、地市、区域、FTTR工单标记、用户唯一标识、用户类型、FTTR类型编码、上网账号、宽带信息等字段。

##### 企宽FTTR资源配置环节派单

装机单调度至资管系统，通过该环节资源配置PON资源信息、配置完后资源通过异步反馈接口，返回配置信息至综调系统。

###### 资源配置请求接口

接口描述

综合调度系统向资源管理系统发出资源配置请求。资源管理系统根据请求进行资源的预占。同时包括综资返回退单请求或者移机和拆机场景下的实占资源信息。

接口名称：IDM\_RMS\_configTaskReq

输入参数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 节点名称 | 父节点名称 | 约束 | 类型 | 长度 | 说明 | 备注 |
| Data | - | - | 节点 |  |  |  |
| Params | Data | - | 节点 |  |  |  |
| request\_type | Params | Y | VARCHAR2 |  | 接口类型（1000 资源配置 1001 资源重配） |  |
| reassert\_port\_id | Params | N | VARCHAR2 |  | 重配端口id | 资源重配才有,不填写 |
| comments | Params | N | VARCHAR2(1000) |  | 描述信息 | 记录资源重配地址信息，取自外线回单或者激活失败原因 |
| product\_code | Params | Y | VARCHAR2 |  | 产品编码 | 见A5产品编码 |
| business\_code | Params | Y | NUMBER |  | 业务编码 | 见A3 |
| cust\_id | Params | Y | VARCHAR2 |  | 客户标识 |  |
| cust\_name | Params | N | VARCHAR2 |  | 客户名称 | 企宽FTTR宽带集团名称，原家宽不变 |
| link\_nbr | Params | N | VARCHAR2 |  | 联系电话 | 企宽FTTR宽带客户电话，原家宽不变 |
| cust\_level | Params | N | VARCHAR2 |  | 客户等级 | 见A6 |
| cust\_type | Params | N | VARCHAR2 |  | 客户类型 | 见A7 |
| cert\_type | Params | N | VARCHAR2 |  | 证件类型 | 见A8 |
| cert\_no | Params | N | VARCHAR2 |  | 证件号 |  |
| order\_id | Params | Y | NUMBER |  | crm定单标识 | 定单编号 |
| work\_order\_id | Params | Y | VARCHAR2 |  | 综调工单标识 |  |
| product\_inst\_id | Params | Y | VARCHAR2 |  | 主产品实例id |  |
| account\_alias | Params | Y | VARCHAR2 |  | 账号别名 |  |
| access\_no | Params | N | VARCHAR2 |  | 接入号码 |  |
| login\_account | Params | N | VARCHAR2 |  | 登录账号 |  |
| standard\_addr\_id | Params | Y | VARCHAR2 |  | 标准地址id | 资源覆盖地址 |
| area\_id | Params | Y | VARCHAR2 |  | 区域编码（区县） |  |
| install\_address | Params | Y | VARCHAR2 |  | 装机地址 |  |
| access\_mode | Params | Y | NUMBER |  | 产品接入方式 | 见A4 接入方式  新增两类接入方式 |
| account\_kpbs | Params | N | VARCHAR2 |  | 账号的下行速率 |  |
| is\_ campusbroadband | Params | N | NUMBER |  | 是否校园宽带 | 1：是 2：否 |
| is\_ontshared | Params | N | NUMBER |  | 是否共享终端 | 1：是 2：否 |
| com\_batch\_seri | Params | N | VARCHAR2 |  | 企宽FTTR批次号 |  |
| batch\_num | Params | N | VARCHAR2 |  | 企宽FTTR总受理数量 |  |
| com\_num | Params | N | VARCHAR2 |  | 企宽FTTR第N个单 |  |
| prod\_offer | Params | N | VARCHAR2 |  | 套餐 |  |
| m\_campaigns | Params | N | VARCHAR2 |  | 营销活动 |  |
| network\_type | Params | Y | NUMBER |  | 客户网络归属 | 字典值  1：移动，  2：铁通，  3：校园合作，  4：其它 |
| pon\_addr\_remark | Params | N | VARCHAR2 |  | 扩容后地址描述，端口满重配资源这里必填 |  |
| is\_pon\_req | Params |  | VARCHAR2 |  | 是否端口满重配资源  1：PON口扩容后重配资源  2：正常配资源 | 空值默认正常配资源 |
| contact\_name | Params |  | VARCHAR2 |  | 企宽FTTR宽带客户姓名 |  |
| cust\_code | Params |  | VARCHAR2 |  | 企宽FTTR宽带集团编码 |  |
| sales\_name | Params |  | VARCHAR2 |  | 企宽FTTR宽带客户经理姓名称 |  |
| sales\_nbr | Params |  | VARCHAR2 |  | 企宽FTTR宽带客户经理电话 |  |
| is\_gb\_service | Params |  | NUMBER |  | 千兆业务类型  1：千兆  2：非千兆 | 【V3.9新增】 |
| village\_gb\_capacity | Params |  | NUMBER |  | 千兆小区地址类型  1：示范小区  2：能力小区  3：非千兆小区 | 【V3.9新增】 |
| pon\_mode | Params |  | NUMBER |  | PON模式  1：GPON  2：10GPON | 【V3.9新增】 |
| SubProduct | Params | - | 节点 |  | 子产品节点 |  |
| SubProductInfo | SubProduct | - | 节点 |  |  |  |
| subproduct\_code | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 子产品编码 | 见A5 产品编码 |
| subproduct\_inst\_id | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 子产品实例 |  |
| subproduct\_action | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 子产品动作（新装：ADD 拆除：DEL 保持：KEEP 换机MOD） |  |
| box\_sn | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 机顶盒终端串号 |  |
| box\_mac | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 机顶盒MAC地址 |  |
| stbid | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | STBID |  |
| account\_pwd | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 登录密码 |  |
| subproduct\_account | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 子产品登录账号 |  |
| hm\_usr\_account | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 用户帐号 | V4.2平安乡村新增 |
| hm\_sn | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 终端串号 | V4.2平安乡村新增 |
| hm\_mac | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | MAC地址 | V4.2平安乡村新增 |
| hm\_offer\_type | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 机型编码 | V4.2平安乡村新增 |
| hm\_type\_name | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 机型名称 | V4.2平安乡村新增 |
| hm\_mold\_type | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 类型编码 | V4.2平安乡村新增 |
| hm\_platform\_type | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 平台类型 | V4.2平安乡村新增 |
| hm\_cloud\_fee | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 云存储资费 | V4.2平安乡村新增 |
| hm\_offer\_name | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 摄像头商品名称 | V4.2平安乡村新增 |
| hm\_project\_yd | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 联网绑定基础安装  枚举值：1-是，2-否 | V4.2平安乡村新增 |
| hm\_project\_zx | SubProductInfo | N | VARCHAR2 |  | 引电装箱复杂安装  枚举值：1-是，2-否 | V4.2平安乡村新增 |

参考xml报文格式：

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<Data>

< Params>

< request\_type ></ request\_type >

< reassert\_port\_id ></ reassert\_port\_id >

< product\_code ></ product\_code >

…(省略Params下面的节点参数)

< SubProduct>

<SubProductInfo>

<subproduct\_code></subproduct\_code>

<subproduct\_inst\_id></subproduct\_inst\_id>

<subproduct\_action></subproduct\_action>

<subproduct\_account></subproduct\_account>

</SubProductInfo>

</ SubProduct >

</ Params>

</Data>

输出参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 节点名称 | 父节点名称 | 约束 | 类型 | 长度 | 说明 |
| Return | - |  |  |  |  |
| result\_code | Return | Y | String |  | 是否成功  000-成功，100-失败 |
| result\_msg | Return | Y | String |  | 描述信息 |
| order\_id | Return | Y | String |  | 定单id |
| work\_order\_id | Return | Y | String |  | 工单id |

参考xml报文格式：

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

< Return>

< result\_code></ result\_code >

< result\_msg ></ result\_msg >

</ Return>

###### 资源配置反馈接口

接口描述

资源管理系统把资源预占请求进行资源的预占后的结果反馈给综合调度系统，综合调度系统将资源反馈的预占结果保存入库。预占资源放置到NewInfo节点下，实占的资源信息放置在OldInfo节点下面。同时接口也可以返回退单信息。

接口名称： RMS\_IDM\_finishRmTask

输入参数

返回的资源数据包含新旧值，与实占资源查询接口一致；移机、拆机需要加新旧节点

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 节点名称 | 父节点  名称 | 约束 | 类型 | 长度 | 说明 | | 备注 |
| Data | Data | - | 节点 |  |  |  | |
| result\_code | Data | - | VARCHAR2 |  | 结果000-成功，100- 失败 101 退单 |  | |
| result\_msg | Data | - | VARCHAR2 |  | 描述信息 |  | |
| one\_level\_return\_id | Data | N | VARCHAR2 |  | 1级退单原因id | 当result\_code为100时，退单使用 | |
| two\_level\_return\_id | Data | N | VARCHAR2 |  | 2级退单原因id | 当result\_code为100时，退单使用 | |
| return\_remarks | Data | N | VARCHAR2 |  | 退单备注 |  | |
| oper\_name | Data | Y | VARCHAR2 |  | 操作人名称 |  | |
| oper\_contact\_nbr | Data | N | VARCHAR2 |  | 操作人联系电话 |  | |
| product\_inst\_id | Data | Y | VARCHAR2 |  | 主产品实例id |  | |
| crm\_order\_id | Data | Y | VARCHAR2 |  | crm定单id |  | |
| work\_order\_id | Data | Y | VARCHAR2 |  | 工单id |  | |
| NewInfo | Data | Y | 节点 |  |  |  | |
| Param | NewInfo | N | 节点 |  | 后续的字段都用param节点来包装 |  | |
| ParamDesc | NewInfo | N | VARCHAR2 |  | 字段描述信息 |  | |
| ParamCode | NewInfo | N | VARCHAR2 |  | 字段编码 |  | |
| ParamValue | NewInfo | N | VARCHAR2 |  | 字段值 |  | |
| OldInfo | Data | Y | 节点 |  | 移机、拆解的时候需要增加此节点，节点下面的参数同NewInfo | 在其他节点前面加上old\_ | |

下面字段放置在NewInfo 、OldInfo节点下面，通过Param节点的ParamDesc、ParamCode、ParamValue等节点来对字段信息进行描述。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 字段编码 | 类型 | 字段名称 | 备注 |
| manage\_svlan | VARCHAR2 | 管理外层VLAN |  |
| manage\_cvlan | VARCHAR2 | 管理内层VLAN |  |
| vol\_svlan | VARCHAR2 | 语音外层VLAN |  |
| vol\_cvlan | VARCHAR2 | 语音内层VLAN |  |
| data\_svlan | VARCHAR2 | 数据外层VLAN |  |
| data\_cvlan | VARCHAR2 | 数据内层VLAN |  |
| media\_svlan | VARCHAR2 | 视频外层VLAN |  |
| media\_cvlan | VARCHAR2 | 视频内层VLAN |  |
| olt\_mvlan | VARCHAR2 | MVLAN |  |
| olt\_factory | VARCHAR2 | olt设备厂家 | 见A2 olt设备厂家 |
| olt\_id | VARCHAR2 | OLT设备标识 | 如果有，返回 |
| olt\_port\_id | VARCHAR2 | OLT端口标识 |  |
| olt\_port\_name | VARCHAR2 | OLT端口名称 |  |
| olt\_shelf\_name | VARCHAR2 | OLT机框名称 |  |
| olt\_card\_name | VARCHAR2 | OLT面板名称 |  |
| olt\_device\_name | VARCHAR2 | OLT设备名称 |  |
| olt\_device\_ip | VARCHAR2 | OLT设备IP |  |
| olt\_device\_vendor\_code | VARCHAR2 | 设备厂商网管编码（对应资管的EMS） |  |
| first\_obd\_id | VARCHAR2 | 一级分光器id |  |
| first\_obd\_name | VARCHAR2 | 一级分光器名称 |  |
| first\_obd\_port | VARCHAR2 | 一级分光器端口 |  |
| first\_obd\_port\_id | VARCHAR2 | 一级分光器端口id |  |
| second\_obd\_id | VARCHAR2 | 二级分光器编码 |  |
| second\_obd\_name | VARCHAR2 | 二级分光器名称 |  |
| second\_obd\_port | VARCHAR2 | 二级分光器端口 |  |
| second\_obd\_port\_id | VARCHAR2 | 二级分光器端口id |  |
| gj\_id | VARCHAR2 | 光交箱id |  |
| gj\_name | VARCHAR2 | 光交箱名称 |  |
| gj\_port\_name | VARCHAR2 | 光交箱端子名称 |  |
| gj\_port\_id | VARCHAR2 | 光交箱端子id |  |
| gf\_id | VARCHAR2 | 光分箱id |  |
| gf\_name | VARCHAR2 | 光分箱名称 |  |
| gf\_port\_name | VARCHAR2 | 光分箱端子名称 |  |
| gf\_port\_id | VARCHAR2 | 光分箱端子id |  |
| onu\_id | VARCHAR2 | ONU id |  |
| onu\_name | VARCHAR2 | ONU 名称 |  |
| onu\_port\_id | VARCHAR2 | ONU端口id |  |
| onu\_port | VARCHAR2 | ONU端口 |  |
| lan\_id | VARCHAR2 | LAN id | Lan接入方式使用 |
| lan\_name | VARCHAR2 | LAN名称 | Lan接入方式使用 |
| lan\_port\_id | VARCHAR2 | LAN端口id | Lan接入方式使用 |
| lan\_port | VARCHAR2 | LAN端口 | Lan接入方式使用 |
| wbs\_id | VARCHAR2 | wbs id | WBS接入方式使用 |
| wbs\_name | VARCHAR2 | wbs名称 | WBS接入方式使用 |
| ont\_id | VARCHAR2 | Ont id | Ont位置号 |
| ont\_model | VARCHAR2 | Ont 型号 |  |
| ont\_device\_name | VARCHAR2 | Ont设备名称 |  |
| access\_mode | VARCHAR2 | 产品接入方式 | 见A4 接入方式 |
| auth\_value | VARCHAR2 | 认证信息 |  |
| auth\_type | VARCHAR2 | 认证类型 | 见A1 认证类型 |
| is\_pretreatment | VARCHAR2 | 是否预配置 | 默认送1：是 0：否 |
| is\_old\_user | VARCHAR2 | 是否老用户 | 存量老用户标记送1：是 0 ：否 |
| is\_thin\_cover | VARCHAR2 | 是否薄覆盖 | 1：薄覆盖 0：全覆盖 |
| standard\_addr\_id | VARCHAR2 | 标准地址id | 覆盖地址 |
| standard\_addr\_name | VARCHAR2 | 标准地址名称 |  |
| neigrid\_id | VARCHAR2 | 网格id |  |
| netgrid\_name | VARCHAR2 | 网格名称 |  |
| standard\_addr\_id\_all | VARCHAR2 | 标准地址id(11级地址全量id，逗号分隔) | 11级全量地址编码 |
| standard\_addr\_name\_last | VARCHAR2 | 地11级地址描述地址 | 地11级地址描述地址 |
| township\_id | VARCHAR2 | 乡镇ID |  |
| township\_name | VARCHAR2 | 乡镇名称 |  |
| address5\_id | VARCHAR2 | 路行政村ID |  |
| address5\_name | VARCHAR2 | 路行政村名称 |  |
| Address6\_id | VARCHAR2 | 小区ID |  |
| Address6\_name | VARCHAR2 | 小区名称 |  |
| address\_id | VARCHAR2 | 未级地址ID |  |
| address\_id | VARCHAR2 | 未级地址名称 |  |
| is\_gb\_service | VARCHAR2 | 千兆业务类型 | 【V3.9新增】  1：千兆  2：非千兆 |
| opticalmodem\_type | VARCHAR2 | 客户光猫类型 | 【V3.9新增】  字典值：  1：普通猫  2：万兆猫  3：ADSL猫  4：依据现场确定  5：无需携带光猫 |
| sdo\_point\_x | VARCHAR2 | 工单覆盖地址经度 | 资管覆盖地址经度 |
| sdo\_point\_y | VARCHAR2 | 工单覆盖地址纬度 | 资管覆盖地址纬度 |

参考xml报文格式：

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<Data>

< result\_code ></ result\_code >

< return\_order\_id ></ return\_order\_id >

< return\_order\_reason ></ return\_order\_reason >

< remarks ></ remarks >

……

< NewInfo>

< Param >

< ParamDesc ></ ParamDesc >

< ParamCode > </ ParamCode >

< ParamValue ></ ParamValue >

</ Param >

< Param >

< ParamDesc > </ ParamDesc >

< ParamCode > </ ParamCode >

< ParamValue ></ ParamValue >

</ Param >

…(省略NewInfo其他参数节点)

</ NewInfo>

< OldInfo>

< Param >

< ParamDesc ></ ParamDesc >

< ParamCode > </ ParamCode >

< ParamValue ></ ParamValue >

</ Param >

< Param >

< ParamDesc ></ ParamDesc >

< ParamCode > </ ParamCode >

< ParamValue ></ ParamValue >

</ Param >

…(省略OldInfo其他参数节点)

</ OldInfo >

</Data>

输出参数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 节点名称 | 父节点名称 | 约束 | 类型 | 长度 | 说明 |
| Return | - |  |  |  |  |
| result\_code | Return | Y | String |  | 是否成功  000-成功，100-失败 |
| result\_msg | Return | Y | String |  | 描述信息 |
| order\_id | Return | Y | String |  | 定单id |
| work\_order\_id | Return | Y | String |  | 工单id |

参考xml报文格式：

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

< Return >

< result\_code >1</ result\_code >

< result\_msg ></ result\_msg >

</ Return >

###### 资源配置结果存储

存储资源配置返回结果，用于后续的流程自动激活调度和外线施工调度。

##### 企宽FTTR自动激活环节派单

###### 派单至自动激活系统接口

**接口概述：**综调系统接到工单和资源调度反馈后，调用该接口，下发PON业务激活任务。

**服务接口：**TnmsPonWayActive

接口方法：activeTaskIssued

输入参数：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名称 | 中文名称 | 说明 |
| serSupplier | 服务提供方 | 激活系统 |
| serCaller | 服务调用方 | 综合调度 |
| opDetail | xml业务数据 | 符合opDetail描述的格式 |
| sub\_products | 子产品业务 |  |
| sub\_product\_characters | 子产品业务数据 |  |
| userName | 用户名 |  |
| callerPwd | 口令 |  |

OpDetail详细信息约定: （红色标注为暂时不涉及的业务，为了后续兼容性考虑增加的字段）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PON-FTTH 激活工单下发接口字段定义 | | |
| 参数名称 | 中文名称 | 说明 |
| irmsPonWayID | PON业务唯一标志、工单编号 | 必填，综合调度侧唯一说明. |
| fttxMode | 用户接入方式 | 必填，举例，1、FTTH2、FTTB等 |
| businessType | 业务类型 | 必填，1、宽带2、语音 3、IPTV  4、融合 5.FTTR融合 |
| dispatchType | 调度类型 | 必填，1、新增 2、拆机3、移机装机4、移机拆机**5、新子产品变更 6、改密码 、7老用户子产品变更** |
| Worktype | 正反向单 | 必填，0为正向单，1为反向单 |
| activeMode | 终端激活模式 | 新增和移机装机必填，1为桥接模式，2为路由模式 |
| AreaCode(增加) | 区域编号 | 经资源协定，由资源系统定义，PBOSS受理单时候统一按资源提供的区域编号（必填）**根据编码表对应区域名称** |
| EmsId | 厂商EMS名称 | 新增和移机装机必填（EMS网管ID，需要资源确定） |
| OLTManufacturer | 厂商名称 | 新增和移机装机必填，华为、中兴、烽火（资源为准） |
| OltIp | OLT ip地址 | 新增和移机装机必填（OLT管理IP地址） |
| olt\_port\_name | OLT端口名称 | 此处端口名称为单个数字格式，端口号需拼装（olt\_shelf\_name- olt\_card\_name- olt\_port\_name） |
| olt\_card\_name | OLT面板名称（板卡） |  |
| olt\_shelf\_name | OLT机框名称 |  |
| ONUDevName | ONU设备名称 | 新增和移机装机必填（提供用户手机号，用做ONU别名） |
| ONUAuthType | Onu认证方式 | 新增和移机装机必填，例：MAC、SN，LOID，Password一般用LOID |
| ONUAuthValue | 认证信息 | 新增和移机装机必填（逻辑ID） |
| OLTMVLAN | MVLAN | 新增和移机装机必填; |
| Svlan | 宽带业务外层vlan | 新增和移机装机必填; |
| Cvlan | 宽带业务内层vlan | 新增和移机装机必填; |
| IPTVSVLAN | IPTV业务外层VLAN | 新增和移机装机必填; |
| IPTVCVLAN | IPTV业务内层VLAN | 新增和移机装机必填; |
| VOIPSVLAN | 语音业务外层VLAN | 新增和移机装机必填 |
| VOIPCVLAN | 语音业务外层VLAN | 新增和移机装机必填 |
| RMSSVLAN | RMS外层VLAN | 新增和移机装机必填 |
| RMSCVLAN | RMS内层VLAN | 新增和移机装机必填 |
| OldAreaCode(增加) | 区域编号 |  |
| OldEMSID | 厂商EMS名称 | 拆机和移机拆机必填（EMS网管ID，需要资源确定） |
| OldOLTManufacturer | 厂商名称 | 拆机和移机拆机必填，华为、中兴、烽火（资源为准） |
| OldOltIp | OLT ip地址 | 拆机和移机拆机必填（OLT管理IP地址） |
| Old\_olt\_port\_name | OLT端口名称 | 拆机和移机拆机必填，此处端口名称为单个数字格式，端口号需拼装（olt\_shelf\_name- olt\_card\_name- olt\_port\_name） |
| Old\_olt\_card\_name | OLT面板名称（板卡） | 拆机和移机拆机必填 |
| Old\_olt\_shelf\_name | OLT机框名称 | 拆机和移机拆机必填 |
| OldONUDevName | ONU设备名称 | 拆机和移机拆机必填（资源为准） |
| OldONUAuthType | Onu认证方式 | 拆机和移机拆机必填，例：MAC、SN，LOID，Password一般用LOID |
| OldONUAuthValue | 认证信息 | 拆机和移机拆机必填（逻辑ID） |
| OldOLTMVLAN | MVLAN | 新装和拆机必填 |
| OldSvlan | 宽带业务外层vlan | 选填; |
| OldCvlan | 宽带业务内层vlan | 选填; |
| OldIPTVSVLAN | IPTV业务外层VLAN | 选填; |
| OldIPTVCVLAN | IPTV业务内层VLAN | 选填; |
| OldVOIPSVLAN | 语音业务外层VLAN | 选填; |
| OldVOIPCVLAN | 语音业务外层VLAN | 选填; |
| OldRMSSVLAN | RMS外层VLAN | 选填; |
| OldRMSCVLAN | RMS内层VLAN | 选填; |
| SendTime | 综调派单时间 | 必填;yyyy-MM-dd 24HH-SS |
| order\_code | BOSS工单序号 | 必填 |
| ADSLUsername | 宽带业务账号 | 必填 |
| ADSLPassword | 宽带业务密码 | 必填 |
| COM\_BATCH\_SERI | 企宽FTTR批次号 | 选填 |
| BATCH\_NUM | 企宽FTTR总受理数量 | 选填 |
| PROD\_INST\_ID | 主产品实例ID |  |
| COM\_NUM | 企宽FTTR第N个单 | 选填 |
| OldisstandardizedVlan | 是否标准化VLAN | 选填  根据资管存量传该值  值：是、否。 |
| isstandardizedvlan | 是否标准化VLAN | 选填  根据资管存量传该值  值：是、否。 |

sub\_products详细信息约定

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名称 | 中文名称 | 说明 |
| sub\_product\_code | 子产品编号 |  |
| sub\_product\_name | 子产品名称 |  |
| act\_type | 激活类型 | ADD、KEEP、DEL、MOD |

sub\_product\_characters详细信息约定

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名称 | 中文名称 | 说明 |
| sub\_product\_character\_code | 参数编号 |  |
| sub\_product\_character\_name | 参数名称 | 账号、密码、电话号码 |
| sub\_product\_character\_value | 参数值 |  |
| sub\_product\_old\_character\_value | 旧参数值 | 业务参数变更时传旧值 |

sub\_products及sub\_product\_characters报文示例：（本次示例中的产品编号仅作示例使用，实际产品编号需待BOSS侧确认）

<sub\_products>

<sub\_product>

<sub\_product\_inst\_id>子产品实例id</sub\_product\_inst\_id>

<sub\_product\_code>0PB225</sub\_product\_code>

<sub\_product\_name>VOIP语音</sub\_product\_name>

<act\_type>ADD</act\_type>

</sub\_product></sub\_products>

<sub\_product\_characters>

<sub\_product\_character>

<sub\_product\_code>0PB225</sub\_product\_code> <sub\_product\_character\_code>0PB225-58698</sub\_product\_character\_code>

<sub\_product\_character\_name>电话号码</sub\_product\_character\_name> <sub\_product\_character\_value>12414314</sub\_product\_character\_value> <old\_sub\_product\_character\_value></old\_sub\_product\_character\_value>

</sub\_product\_character><sub\_product\_character>

<sub\_product\_code>0PB225</sub\_product\_code>

<sub\_product\_character\_code>0PB225-123102096</sub\_product\_character\_code>

<sub\_product\_character\_name>账号</sub\_product\_character\_name>

<sub\_product\_character\_value>12414314@dsd</sub\_product\_character\_value> <old\_sub\_product\_character\_value></old\_sub\_product\_character\_value>

</sub\_product\_character><sub\_product\_character>

<sub\_product\_code>0PB225</sub\_product\_code> <sub\_product\_character\_code>0PB225-123102095</sub\_product\_character\_code>

<sub\_product\_character\_name>密码</sub\_product\_character\_name>

<sub\_product\_character\_value>102400</sub\_product\_character\_value>

<old\_sub\_product\_character\_value></old\_sub\_product\_character\_value>

</sub\_product\_character></sub\_product\_characters>

**激活收到单子并入库成功返回：**

**<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>**

**<root>**

**<result>**

**<code>1</code>**

**<message>success</message>**

**</result>**

**</root>**

**激活收到单子，入库失败返回：**

**<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>**

**<root>**

**<result>**

**<code>0</code>**

**<message>失败原因</message>**

**</result>**

**</root>**

**IPTV组播业务默认配置ONU端口为2。**

###### 自动激活结果反馈接口

接口概述：激活系统接到结果反馈后，调用该接口，将激活结果反馈给综合调度。

服务接口：IrmsPonWayActive

接口方法：activeResultFeedback

输入参数：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名称 | 中文名称 | 说明 |
| serSupplier | 服务提供方 | 综合调度 |
| serCaller | 服务调用方 | 激活系统 |
| opDetail | xml业务数据 | 符合opDetail描述的格式 |
| userName | 用户名 |  |
| callerPwd | 口令 |  |

opDetail详细信息约定:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名称 | 中文名称 | 说明 |
| irmsPonWayID | PON业务唯一标志、工单编号 | 必填，综合调度侧唯一说明. |
| ActionType | 回单、退单标识 | T：回单； R：退单（**激活成功回复T**） |
| ReturnTime | 激活回退单时间 | yyyy-MM-dd 24HH-SS |
| ReturnCode | 返回代码 | 必填，0表示成功，非0表示失败 |
| OperatorMan | 回、退单人 | 必填（系统自动回单时为system） |
| RetReason | 一级原因ID | 退单必填 |
| SubRetReason | 二级原因ID | 退单必填 |
| Description | 备注 | 退单必填，描述成功或者失败原因 |
| ONUNO | ONU编号 | 回单可选（用于资源回填） |

**激活成功，系统自动回单（**ActionType=T）

**因校验问题导致的激活失败（工单参数不完整、获取EMS信息失败、OLT\PON口不存在）系统自动退单. （**ActionType=R）自动退单一级原因ID和二级原因ID设为默认固定值；备注为错误代码。

**人工回单也视为激活成功。**

**人工退单必需选择一级、二级原因，并填写备注。**

**人工回、退单情况，回、退单人填写处理账号相关人名。**

**撤单情况回复“T”，撤单、反向单和拆机单除（001、002错误代码情况外）不允许退单。全部回复“T”，但在返回错误代码里标注成功或失败情况。**

**错误代码定义：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误代码 | 错误描述 | 备注 |
| 001 | 001 工单必填参数不完整(所有未填参数的工单名称) | 自动退单 |
| 002 | 002 获取EMS信息失败 | 自动退单 |
| 003 | 003 连接EMS(EMSIP) 失败 |  |
| 004 | 004 未找到未注册ONU |  |
| 005 | 005 添加ONU失败 失败原因：(EMS错误信息) | 自动退单 |
| 006 | 006 删除ONU失败 失败原因：(EMS错误信息) | 自动退单 |
| 007 | 007 VLAN设置失败 失败原因：(EMS错误信息) |  |
| 008 | 008 端口激活失败 失败原因:(EMS错误原因) |  |
| 009 | 009 去激活端口失败 失败原因:(EMS错误原因) |  |
| 010 | 010 ONU不存在 | 自动退单 |
| 012 | 012 OLT不存在 | 自动退单 |
| 013 | 013 PON口不存在 | 自动退单 |
| 014 | 014 cann't find VLAN |  |
| 015 | 015 CHGONUUNIPON\_ZX error() |  |
| 016 | 016 onuno is not match ()信息 |  |
| 017 | 017 tl1 command execute error() |  |
| 018 | 018 ADDPORTVLAN 出错：() |  |
| 019 | 019 ADD-LANIPTVPORT error() |  |
| 020 | 020 CFG-LANIPTVPORT error() |  |
| 021 | 021 参数OLT-PORT( ) 格式错误。 |  |
| 022 | 022 配置带宽模板失败：() |  |
| 023 | 023 ONU( )不存在， 中止激活操作。 |  |
| 024 | 024 ONU端口()状态查询失败， 中止操作。 |  |
| CC005 | CC005 () 无ONU()信息 |  |
| CC006 | CC006 ( ) 查询已存在ONUMAC出错 () |  |
| 099 | 099 IO exceptoin() |  |

**综调收到反馈信息返回：**

**<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>**

**<root>**

**<result>**

**<code>1</code>**

**<message>success</message>**

**</result>**

**</root>**

**综调收到反馈信息，异常返回：**

**<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>**

**<root>**

**<result>**

**<code>0</code>**

**<message>失败原因</message>**

**</result>**

**</root>**

###### 激活系统结果存储

存储自动激活返回结果，用于后续的流程中通知资管归档。

##### 企宽FTTR自动派单至装机环节

###### 增加企宽FTTR装机环节辅助功能存储

工单到达企宽FTTR装机环节，判断是否是第一次到达企宽FTTR装机环节，如果是则插入辅助表数据，插入数据需要关联其他表汇总获得，插入数据包括：

|  |
| --- |
| 定单id |
| 定单编码 |
| 服务ID |
| 第一次装机环节首次转回捞池时间 |
| 回单时限 |
| 改约次数 |
| 转派次数 |
| 转回捞池次数 |
| 改约最大的间隔天数 |
| 首响判定状态 |
| 签到判定状态 |
| 状态时间 |
| 创建时间 |
| 第一次到装机环节时间 |
| 最新预约开始时间 |
| 最新预约结束时间 |
| 最新预约精确时间 |
| 工时池ID |
| 第一次到装机环节工单ID |

###### 增加企宽FTTR装机环节到单短信

工单到达企宽FTTR装机环节，需要短信通知集客中台或企宽FTTR网格下面的所有人员。

1. 若单子派单到集客中台，根据区域找到州市下的集客中台岗位，通知所有集客中台岗位的人员。
2. 若单子派单到企宽FTTR网格，根据区域找到区县下的企宽FTTR装维岗位，通知所有企宽FTTR装维岗位的人员。

通知短信模板如下：

工单700002324253223（宽带账号{w183232424}）已到达您的网格，上门时间2020年12月4日 12:22:33，宽带地址：云南省昆明市西山区广福小区，请尽快处理。

###### 计算企宽FTTR装机环节完成时限

工单到达企宽FTTR装机环节，需要计算企宽FTTR装机环节的完成时限，作为考核装维人员装机完成的时限，在开通监控展示完成时限，提示装维人员按时完成装机等操作。

装机完成时限计算规则：

如果有预约时间，则预约时间+3小时作为完成时限。

若果没有预约时间，则到达装机环节时间+3小时作为完成时限。

###### 增加派单到集客中台的策略方案

若单子只有州市信息，没有区县信息，单子派单到集客中台，根据区域找到州市下的集客中台岗位，派单到集客中台。

###### 增加派单到企宽FTTR网格的策略方案

若单子有区县信息，派单到企宽FTTR网格，根据区域找到区县下的企宽FTTR网格，派单到该企宽FTTR网格。记录首响信息存储

装维人员在APP进行首响操作后，需要在辅助表记录首响信息，只记录第一次装机环节的首响信息，装维通过资源重配操作后，工单重新到达企宽FTTR装机环节，不再记录首响的信息，每个工单只对应一次首响信息，不能覆盖也不能更改。

记录字段：

|  |
| --- |
| 首约开始时间 |
| 首约结束时间 |
| 首约精确时间 |
| 首约操作时间 |
| 首响操作人 |

###### 记录改约信息存储

装维人员在APP进行首响操作后，需要在辅助表记录改约信息，只记录所有装机环节的改约信息，装维通过资源重配操作后，工单重新到达企宽FTTR装机环节，会记录改约信息，改约信息对所有企宽FTTR装机环节有效。

记录字段：

|  |
| --- |
| 改约后工时池开始时间 |
| 改约后工时池结束时间 |
| 改约后工时池精确时间 |
| 改约次数 |

###### 记录签到信息存储

装维人员在APP进行签到操作后，需要在辅助表记录签到信息，只记录第一次装机环节的签到信息，装维通过资源重配操作后，工单重新到达企宽FTTR装机环节，不再记录签到的信息，每个工单只对应一次签到信息，不能覆盖也不能更改。

记录字段：

|  |
| --- |
| 签到时装机环节工单ID |
| 签到时间 |
| 签到人 |
| 签到人 |
| 签到时最新预约开始时间 |
| 签到时最新预约结束时间 |
| 签到时最新预约时间 |

###### 记录转派次数存储

装维人员在APP进行转派操作后，需要在辅助表记录转派信息，只记录所有装机环节的转派信息，装维通过资源重配操作后，工单重新到达企宽FTTR装机环节，会记录转派信息，转派信息对所有企宽FTTR装机环节有效。

记录字段：

转派次数。

###### 记录转回捞池次数存储

装维人员在APP进行转回捞池操作后，需要在辅助表记录转派信息，只记录所有装机环节的转派信息，装维通过资源重配操作后，工单重新到达企宽FTTR装机环节，会记录转派信息，转派信息对所有企宽FTTR装机环节有效。

记录字段：

转回捞池次数

###### 企宽FTTR开通扩展数据相关数据存储

表：om\_order\_ext

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **字段名** | **字段类型** | **注释** |
| 字段名 | 字段类型 | 注释 |
| ID | NUMBER(9) | 定单id |
| ORDER\_CODE | VARCHAR2(50) | 定单编码 |
| FIRST\_BOK\_BEGIN\_DATE | DATE | 首约开始时间 |
| FIRST\_BOK\_END\_DATE | DATE | 首约结束时间 |
| FIRST\_BOK\_APPOINT\_DATE | DATE | 首约精确时间 |
| FIRST\_BOK\_CREATE\_DATE | DATE | 首约操作时间 |
| FIRST\_BOK\_STAFF\_ID | NUMBER(9) | 首响操作人 |
| FIRST\_BOK\_STAFF\_NAME | VARCHAR2(100) | 首响操作人 |
| SERVICE\_ID | VARCHAR2(50) | 服务ID |
| FIRST\_ZJ\_TOHLC\_DATE | DATE | 第一次装机环节首次转回捞池时间 |
| SIGN\_ZJ\_WORKORDER\_ID | NUMBER(9) | 签到时装机环节工单ID |
| SIGN\_DATE | DATE | 签到时间 |
| SIGN\_STAFF\_ID | NUMBER(9) | 签到人 |
| SIGN\_STAFF\_NAME | VARCHAR2(50) | 签到人 |
| SIGN\_BOK\_BEGIN\_DATE | DATE | 签到时最新预约开始时间 |
| SIGN\_BOK\_END\_DATE | DATE | 签到时最新预约结束时间 |
| SIGN\_BOK\_APPOINT\_DATE | DATE | 签到时最新预约时间 |
| FINISH\_LIMIT\_DATE | DATE | 回单时限 |
| CHANGE\_BOK\_COUNT | NUMBER(9) | 改约次数 |
| TRANS\_COUNT | NUMBER(9) | 转派次数 |
| TRANS\_HLC\_COUNT | NUMBER(9) | 转回捞池次数 |
| CHANGE\_BOK\_MAX\_INTERVAL | NUMBER(9) | 改约最大的间隔天数 |
| FIRST\_BOK\_STATE | VARCHAR2(50) | 首响判定状态 |
| SIGN\_STATE | VARCHAR2(50) | 签到判定状态 |
| FB\_ALARM1\_SMS\_DATE | DATE | 首响超时前1H短信发送时间 |
| FB\_ALARM2\_SMS\_DATE | DATE | 首响超时前0.5H短信发送时间 |
| SIGN\_ALARM1\_SMS\_DATE | DATE | 按时上门前2H短信发送时间 |
| SIGN\_ALARM2\_SMS\_DATE | DATE | 按时上门前1H短信发送时间 |
| SIGN\_ALARM3\_SMS\_DATE | DATE | 按时上门前0.5H短信发送时间 |
| FINISH\_ALARM1\_SMS\_DATE | DATE | 回单超时前1H短信发送时间 |
| FINISH\_ALARM2\_SMS\_DATE | DATE | 回单超时前0.5H短信发送时间 |
| FB\_OUTTIME1\_SMS\_DATE | DATE | 首响超时短信发送时间 |
| FB\_OUTTIME2\_SMS\_DATE | DATE | 首响超时初级督办短信发送时间 |
| FB\_OUTTIME3\_SMS\_DATE | DATE | 首响超时中级督办短信发送时间 |
| FB\_OUTTIME4\_SMS\_DATE | DATE | 首响超时高级督办短信发送时间 |
| FB\_OUTTIME5\_SMS\_DATE | DATE | 首响超时特级督办短信发送时间 |
| SIGN\_OUTTIME1\_SMS\_DATE | DATE | 签到超时短信发送时间 |
| SIGN\_OUTTIME2\_SMS\_DATE | DATE | 签到超时初级督办短信发送时间 |
| SIGN\_OUTTIME3\_SMS\_DATE | DATE | 签到超时中级督办短信发送时间 |
| SIGN\_OUTTIME4\_SMS\_DATE | DATE | 签到超时高级督办短信发送时间 |
| SIGN\_OUTTIME5\_SMS\_DATE | DATE | 签到超时特级督办短信发送时间 |
| FINISH\_OUTTIME1\_SMS\_DATE | DATE | 回单超时短信发送时间 |
| FINISH\_OUTTIME2\_SMS\_DATE | DATE | 回单超时初级督办短信发送时间 |
| FINISH\_OUTTIME3\_SMS\_DATE | DATE | 回单超时中级督办短信发送时间 |
| FINISH\_OUTTIME4\_SMS\_DATE | DATE | 回单超时高级督办短信发送时间 |
| FINISH\_OUTTIME5\_SMS\_DATE | DATE | 回单超时特级督办短信发送时间 |
| STATE\_DATE | DATE | 状态时间 |
| CREATE\_DATE | DATE | 创建时间 |
| FIRST\_ZJ\_TO\_DATE | DATE | 第一次到装机环节时间 |
| LATEST\_BOK\_BEGIN\_DATE | DATE | 最新预约开始时间 |
| LATEST\_BOK\_END\_DATE | DATE | 最新预约结束时间 |
| LATEST\_BOK\_APPOINT\_DATE | DATE | 最新预约精确时间 |
| WORK\_POOL\_ID | VARCHAR2(20) | 工时池ID |
| FIRST\_ZJ\_WORKORDER\_ID | NUMBER(9) | 第一次到装机环节工单ID |

##### 企宽FTTR资源归档、归档通知接口

**接口描述**

在综调宽带开通和子产品变更竣工时，调用接口来实现资源的归档。通过业务编码来辨别接口类型，当为子产品变更时，为资源归档通知接口，资源只需变更子产品关系；当为其他时，为资源归档接口，来实现预占资源的归档和实占资源的释放。

接口名称：IDM\_RMS\_completeTaskReq

**输入参数**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **节点名称** | **父节点名称** | **约束** | | **类型** | | **说明** | | **备注** | | |
| Data | - | - | | 节点 | |  | |  | | |
| Params | Data | - | | 节点 | |  | |  | | |
| business\_code | Params | Y | | NUMBER | | 业务编码 | | 见A3 业务编码 | | |
| work\_order\_id | Params | Y | | VARCHAR2 | | 工单id | |  | | |
| crm\_order\_id | Params | Y | | VARCHAR2 | | crm定单id | |  | | |
| standard\_addr\_name | Params | Y | | VARCHAR2 | | 资源的覆盖地址 | |  | | |
| standard\_addr\_id | Params | Y | | VARCHAR2 | | 覆盖地址id | |  | | |
| ont\_id | Params | N | | VARCHAR2 | | Ont 标识 | | 激活反馈回来的 | | |
| ont\_model | Params | N | | VARCHAR2 | | Ont 型号 | |  | | |
| opticalmodem\_type | Params | N | | VARCHAR2 | | 光猫类型 | | 【V3.9新增参数】  字典值：  1：普通猫  2：万兆猫  3：ADSL猫  4：依据现场确定  5：无需携带光猫 | | |
| sn | Params | N | | VARCHAR2 | | SN号 | | 【V3.9新增参数】 | | |
| ont\_subclass | Params | N | | VARCHAR2 | | ONT设备子类 | | 【V3.9新增】  字典值：  1：SFU  2：HGU  3：Gpon-iHGU  4: 10Gpon-iHGU  11：三合一  12：四合一 | | |
| is\_gblan | Params | N | | VARCHAR2 | | ONT是否具有千兆LAN口 | | 【V3.9新增参数】  字典值：  1：是  2；否 | | |
| pon\_mode | Params | N | | VARCHAR2 | | PON模式 | | 【V3.7新增参数】  字典值：  1：GPON  2:10GPON | | |
| install\_address | Params | Y | | VARCHAR2 | | 装机地址 | |  | | |
| wb\_actual\_rate | Params | N | | VARCHAR2 | | 宽带实测速率 | |  | | |
| luminous\_power | Params | N | | VARCHAR2 | | 光功率 | |  | | |
| product\_inst\_id | Params | Y | | VARCHAR2 | | 主产品实例id | |  | | |
| Reverse\_qrcodeID | Params |  | | VARCHAR2 | | 新逆向二维码标识 | | 新绑定操作使用，用于扫码时传递 | | |
| maintainer\_name | Params |  | | VARCHAR2 | | 新操作人员名称 | | 新绑定操作使用 | | |
| maintainer\_code | Params |  | | VARCHAR2 | | 新操作人员编号 | | 新绑定操作使用 | | |
| maintainer\_phone | Params |  | | VARCHAR2 | | 新操作人员联系电话 | | 新绑定操作使用 | | |
| maintainer\_org | Params |  | | VARCHAR2 | | 新操作人员所属公司 | | 新绑定操作使用 | | |
| Binding\_time | Params |  | | VARCHAR2 | | 绑定操作时间 | | 新绑定操作使用  格式：yyyy-mm-dd hh24:mi:ss | | |
| Old\_Reverse\_qrcodeID | Params |  | | VARCHAR2 | | 老逆向二维码标识 | | 解绑操作使用，用于扫码时传递 | | |
| Old\_maintainer\_name | Params |  | | VARCHAR2 | | 老操作人员名称 | | 解绑操作使用 | | |
| Old\_maintainer\_code | Params |  | | VARCHAR2 | | 老操作人员编号 | | 解绑操作使用 | | |
| Old\_maintainer\_phone | Params |  | | VARCHAR2 | | 老操作人员联系电话 | | 解绑操作使用 | | |
| Old\_maintainer\_org | Params |  | | VARCHAR2 | | 老操作人员所属公司 | | 解绑操作使用 | | |
| Untie\_time | Params |  | | VARCHAR2 | | 解绑操作时间 | | 解绑操作使用  格式：yyyy-mm-dd hh24:mi:ss | | |
| Leather\_lentgh | Params |  | | VARCHAR2 | | 皮线光缆长度 | | 装维回单填写耗材 | | |
| SubProduct | Params | Y | | 节点 | | 子产品节点 | |  | | |
| SubProductInfo | SubProduct | N | | 节点 | |  | |  | | |
| subproduct\_code | SubProductInfo | N | | VARCHAR2 | | 子产品编码 | | 见A5 | | |
| subproduct\_inst\_id | SubProductInfo | N | | VARCHAR2 | | 子产品实例 | |  | | |
| subproduct\_action | SubProductInfo | N | | VARCHAR2 | | 子产品动作（新装：ADD 拆除：DEL 保持：KEEP,MOD修改） | |  | | |
| box\_sn | SubProductInfo | | N | | VARCHAR2 | | 机顶盒终端串号 | |  | |
| box\_mac | SubProductInfo | | N | | VARCHAR2 | | 机顶盒MAC地址 | |  | |
| stbid | SubProductInfo | | N | | VARCHAR2 | | STBID | |  | |
| account\_pwd | SubProductInfo | | N | | VARCHAR2 | | 登录密码 | |  | |
| subproduct\_account | SubProductInfo | N | | VARCHAR2 | | 子产品登录账号 | |  | | |
| house\_type | SubProductInfo | N | | VARCHAR2 | | 户型 | | 智能组网 | | |
| indoor\_line | SubProductInfo | N | | VARCHAR2 | | 是否已有室内网线 | | 智能组网 | | |
| open\_line | SubProductInfo | N | | VARCHAR2 | | 是否介意明线布放 | | 智能组网 | | |
| net\_package | SubProductInfo | N | | VARCHAR2 | | 组网套餐 | | 智能组网 | | |
| net\_terminal | SubProductInfo | N | | VARCHAR2 | | 包含终端 | | 智能组网 | | |
| net\_limit | SubProductInfo | N | | VARCHAR2 | | 是否7天内退订: 1 :7天内退订  2 :7天外退订 | | 智能组网 | | |
| hm\_usr\_account |  |  | |  | | 用户帐号 | | V4.2平安乡村新增 | | |
| hm\_sn |  |  | |  | | 终端串号 | | V4.2平安乡村新增 | | |
| hm\_mac |  |  | |  | | MAC地址 | | V4.2平安乡村新增 | | |
| hm\_offer\_type |  |  | |  | | 机型编码 | | V4.2平安乡村新增 | | |
| hm\_type\_name |  |  | |  | | 机型名称 | | V4.2平安乡村新增 | | |
| hm\_mold\_type |  |  | |  | | 类型编码 | | V4.2平安乡村新增 | | |
| hm\_platform\_type |  |  | |  | | 平台类型 | | V4.2平安乡村新增 | | |
| hm\_cloud\_fee |  |  | |  | | 云存储资费 | | V4.2平安乡村新增 | | |
| hm\_offer\_name |  |  | |  | | 摄像头商品名称 | | V4.2平安乡村新增 | | |
| hm\_project\_yd |  |  | |  | | 联网绑定基础安装  枚举值：1-是，2-否 | | | | V4.2平安乡村新增 |
| hm\_project\_zx |  |  | |  | | 引电装箱复杂安装  枚举值：1-是，2-否 | | V4.2平安乡村新增 | | |

参考xml报文格式：

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<Data>

< Params>

< request\_type ></ request\_type >

< work\_order\_id ></ work\_order\_id >

…(省略Params下面的节点参数)

< SubProduct>

<SubProductInfo>

<subproduct\_code></subproduct\_code>

<subproduct\_inst\_id></subproduct\_inst\_id>

<subproduct\_action></subproduct\_action>

<subproduct\_account></subproduct\_account>

</SubProductInfo>

</ SubProduct >

</ Params>

</Data>

**输出参数**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **节点名称** | **父节点名称** | **约束** | **类型** | **长度** | **说明** |
| Return |  |  |  |  |  |
| result\_code | Return | Y | String |  | 是否成功  000-成功，100-失败 |
| result\_msg | Return | Y | String |  | 描述信息 |
| product\_inst\_id | Return | Y | String |  | 主产品实例id |
| order\_id | Return | Y | String |  | 定单id |
| work\_order\_id | Return | Y | String |  | 工单id |

参考xml报文格式：

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

< Return >

< result\_code >1</ result\_code >

< result\_msg ></ result\_msg >

</ Return >

##### 企宽FTTR-BOSS资料竣工通知环节

**功能概述：**该接口适用于综合调度系统向NGBOSS系统发送反馈信息。

**服务提供方：NG**BOSS

**服务调用方：**综合调度

**接口方式：WebService 同步**

**访问地址：**BOSS提供

**接口方法：**BOSS提供

**时序描述**



**输入参数**

如下表所示：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **字段中文名称** | **字段英文名称** | **字段长度** | **是否必填** | **说明** | **校验规则** |
|  | 订单编号 | orderId | 30 | Y | BOSS定单编号 | 非空校验  撤单时候取撤单新的订单编码 |
|  | 业务类型 | SERVICE\_TYPE | 20 | Y | 参见附录字典数据 |  |
|  | 工单操作 | opType | 30 | Y | 枚举值定义，竣工归档为1，退单为2，撤单完成通知3 | 非空校验 |
|  | 状态变更时间 | stateTime | 30 | Y | 状态变更时间：竣工时间/退单时间/撤单完成时间 |  |
|  | 操作人姓名 | staffName | 30 | Y |  |  |
|  | 操作人部门 | staffOrg |  | Y |  |  |
|  | 操作人联系方式 | staffPhone | 30 | Y |  |  |
|  | 退单原因编码 | reasonCode |  |  | 退单原因编码 |  |
|  | 备注 | remarks | 1000 |  | 退单时，填写退单原因 备注 |  |
|  | 转派次数 | turnNum | 30 | N | 竣工必填，无转派次数，值为0 |  |
|  | 改约次数 | amendNum | 30 | N | 竣工必填，无改约次数，值为0 |  |
|  | 客户类型 | CUST\_TYPE | 30 | N | 看附件 |  |
|  | 11级地址标准地址编码 | INTALL\_ADDR | 30 | N | 11级地址标准地址编码 |  |
|  | 11级地址描述地址 | INTALL\_ADDR\_NAME | 255 | N | 11级地址描述地址 |  |
|  | 11级全量地址编码 | INTALL\_ADDR\_ALL | 255 | N | 11级全量地址编码 |  |
|  | 11级全量地址名称 | INTALL\_ADDR\_NAME\_ALL | 255 | N | 11级全量地址名称 |  |
|  | 客户上门地址 | ADRESS | 255 | N | 装机地址 |  |
|  | 城乡标识 | REGION\_LAB | 30 | N | 1：城区  2：城郊结合部  3：中心乡镇  4：一般乡镇  5：农村 跟综资一致 |  |
|  | 是否薄覆盖 | IS\_THIN\_COVER | 30 | N | 1：全覆盖  2：薄覆盖 跟综资一致 |  |
|  | 客户网络归属 | NETWORK\_TYPE | 30 | N | 客户网络归属 字典值  1：移动，  2：铁通，  3：校园合作，  4：其它 |  |
|  | 市场分类 | MARKETTYPE | 30 | N | 市场分类  1:家庭市场  2:政企市场  3:政企家客共用  100：校园市场 |  |
|  | 接入方式 | ACT\_TYPE | 30 | N | CMCC\_FTTH等，见附件 |  |
|  | 网格名称 | GRID\_NAME | 30 | N | 网格名称 |  |
|  | 预约时间 | CONS\_TIME | 30 | N | 预约时间 |  |
|  | 代维单位 | INSTALL\_ORG | 30 | N | 代维单位 |  |
|  | 装维人员 | INSTALL\_WORKER\_NAME | 30 | N | 装维人员 |  |
|  | 安装是否超时 | IS\_OVERTIME | 30 | N | 安装是否超时 |  |
|  | 装机时间 | INSTALL\_TIME | 30 | N | 装机时间 |  |
|  | 组网测评结果 | INETWORK\_RESULT | 30 | N | 1：成功  2：失败 | 宽带和组网测评同时办理，组网测评结果 |
|  | 是否换光猫 | IS\_CHG\_MODEM | 30 | N | 1：更换光猫  2：没更换光猫 | 其他空的，未更换光猫 |
|  | 子产品节点 | SUB\_PRODUCTS | 30 | N | 子产品节点 |  |
|  | 子产品节点 | SUB\_PRODUCT | 30 | N | 子产品节点 |  |
|  | 机顶盒编码 | SUB\_PRODUCT\_CODE | 30 | N | 机顶盒编码 |  |
|  | 机顶盒产品实例ID | SUB\_PRODUCT\_INST\_ID | 30 | N | 机顶盒产品实例ID |  |
|  | 机顶盒账号 | USR\_ACCOUNT | 30 | N | 机顶盒账号 |  |
|  | 机顶盒终端串号 | SN | 30 | N | 机顶盒终端串号 |  |
|  | 机顶盒MAC地址 | MAC | 30 | N | 机顶盒MAC地址 |  |
|  | 机顶盒STBID | STBID | 30 | N | 机顶盒STBID |  |
|  | 机型编码 | TV\_OFFER\_TYPE | 30 | N | 机型编码 |  |
|  | 机型名称 | TV\_TYPE\_NAME | 30 | N | 机型名称 |  |
|  | 类型编码 | TV\_MOLD\_TYPE | 30 | N | 机顶盒类型编码 |  |
|  | 网关MAC | GATEWAY\_MAC | 30 | N | 网关MAC |  |
|  | 网关SN | GATEWAY\_SN | 30 | N | 网关SN |  |

**XML样例**

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<ROOT>

<orderId>2988043450</orderId>

<SERVICE\_TYPE>1002</SERVICE\_TYPE>

<opType>2</opType>

<stateTime>2016-4-15 16:30:25</stateTime>

<staffName>李向前</staffName>

<staffOrg>玉溪代维</staffOrg>

<staffPhone>13356443466</staffPhone>

<reasonCode>1066</reasonCode>

<remarks>XXXXXX</remarks>

….-

<SUB\_PRODUCTS>

<SUB\_PRODUCT>

<SUB\_PRODUCT\_CODE> </SUB\_PRODUCT\_CODE>

<SUB\_PRODUCT\_INST\_ID> </SUB\_PRODUCT\_INST\_ID>

<USR\_ACCOUNT></USR\_ACCOUNT>

<SN></SN>

<MAC></MAC>

<STBID></STBID>  
 <WIRE\_POINT\_1></WIRE\_POINT\_1>

<WIRE\_POINT\_2></WIRE\_POINT\_2>

。。。。

<SUB\_PRODUCT>

<SUB\_PRODUCTS>

</ROOT>

**输出参数**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **节点名称** | **父节点名称** | **约束** | **类型** | **说明** |
| 1 | ROOT | - |  |  |  |
| 2 | orderId | ROOT | Y | STRING | BOSS工单编号 |
| 3 | result | ROOT | Y | STRING | 是否成功  0-成功，其他-失败 |
| 4 | errorDesc | ROOT | Y | STRING | 描述信息 |

result（String类型。为0表示相应服务可用；非0表示该服务当前出现问题，则应用相应明文进行说明）

**XML样例**

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<ROOT>

<orderId>2988043450</orderId>

<result>0</result>

<errorDesc></errorDesc>

</ROOT>

##### 企宽FTTR退单流程调度规则

在开通流程调度过程中，因为各种原因导致装机流程异常，流程需要具备回滚等功能。

调度回滚按业务，装机流程主要分成四类：

1：装机环节退单资源配置

2：装机环节退单BOSS

3：自动激活退单至资源配置

4：资源配置退BOSS

###### 装机环节退单资源配置调度规则

|  |  |
| --- | --- |
| **退单一级原因** | **退单二级原因** |
| **网络原因，装机退资源配置** | 前台选择地址与实际严重不符（跨小区、跨OLT等），装机退资源重配 |
| 小区内选错地址，装机退资源重配 |

###### 装机环节退单BOSS调度规则

|  |  |
| --- | --- |
| **退单一级原因** | **退单二级原因** |
| **用户原因，装机退BOSS** | 用户明确表示不安装 |
| 用户短期内不安装 |
| 用户长期无法联系或拒接电话 |
| 用户、邻居、物业不同意走明线、飞线、穿墙等协调问题 |
| 客户需求变更，如更改资费套餐或用户改装机地址等 |
| 用户信息箱无电源，且用户不同意通过POE供电 |
| 用户不愿买交换机（一般为校园宽带） |
| 用户不愿安装机顶盒 |
| 用户家其它宽带未到期，待其它宽带到期再办理宽带 |
| 用户不愿意缴纳安装费 |
| 用户自己在手机APP上办理，实际地址错误 |
| 光猫尺寸太大，客户不愿安装 |
| 端口满，满足200米以内扩容，告知扩容时间需等待3天，用户仍然不愿等待 |
| 端口满，满足200米以上扩容，告知扩容时间需等待30天，用户仍然不愿等待 |
| **前台原因，装机退BOSS** | 前台选择地址与实际严重不符，如跨小区、跨OLT等 |
| 前台同小区内选错地址，但用户实际安装地址未覆盖 |
| 用户不知情开通 |
| 前台重复派单、派单错误（含接入类型错误） |
| 前台未派终端设备工单或终端设备派发错误 |
| 前台业务办理错误（如少办业务、套餐错误或电视牌照方错误等） |
| 前台营销人员宣传与实际严重不符 |
| 前台提供的客户联系人和联系方式错误 |
| 前台和用户预约安装宽带的时间不吻合 |
| 前台把用户的账号、密码录错 |
| 解释错误导致装维无法满足用户需求 |
| 前台未解释，用户不愿安装机顶盒 |
| 用户家其它宽带未到期，待其它宽带到期再办理宽带 |
| 用户不愿意缴纳安装费 |
| **网络原因，装机退BOSS** | 无法入户（入户管道已被其它运营商占用等） |
| 设备端口或箱体资源满，但扩容无法实施 |
| 装机地址在资管系统中，但实际未覆盖，不能安装 |
| 移动网速无法满足用户玩游戏等要求 |
| 不能访问用户需求的网站（封堵网站） |
| 用户需要固定的IP地址 |
| 代维能力不足，不能按承诺时限装机 |
| OLT上行传输资源不足导致无法开通100M、200M宽带 |
| 端口满，扩容时间较长，用户不愿等待 |
| 端口满，满足200米以内扩容，已等待超过3天，用户不愿再次等待 |
| **建设原因，装机退BOSS** | 无路由（如跨路无附挂、箱体布放位置不合理等） |
| 开发商投资新建的小区户线不通且无法穿线 |
| 老旧小区共建共享线路不通且无法穿线 |
| 工程未完工 |
| 装机地址距离分纤箱体>500米，无附挂、不能安装 |
| 覆盖资源不足，分纤箱数量太少 |
| 存在安全隐患，过三线交越区域，跨公路，杆路低等，拉线不安全 |
| 跨空距离过大并且无附挂、不能安装 |
| 端口满，满足200米以上扩容，已等待超过30天，用户不愿再次等待 |
| **其他原因，装机退BOSS** | 自建测试单 |
| 其他 |
| 天气、自然灾害等原因，短期内无法安装 |
| 市政施工、电力改造等原因，短期内无法安装 |

###### 自动激活退单至资源配置调度规则

|  |  |
| --- | --- |
| **退单一级原因** | 退单二级原因 |
| **激活退资源配置** | 自动激活失败，转人工处理失败，自动激活退资源重配 |

###### 资源配置退单BOSS调度规则

|  |  |
| --- | --- |
| **退单一级原因** | 退单二级原因 |
| **前台原因，资源配置退BOSS** | 前台选择地址与实际严重不符，如跨小区、跨OLT等 |
| 前台同小区内选错地址，但用户实际安装地址未覆盖 |
| 前台重复派单、派单错误（含接入类型错误） |
| 前台未派终端设备工单或终端设备派发错误 |
| 前台业务办理错误（如少办业务、套餐错误或电视牌照方错误等） |
| 前台营销人员宣传与实际严重不符 |
| 前台提供的客户联系人和联系方式错误 |
| **网络原因，资源配置退BOSS** | 装机地址在资管系统中，但实际未覆盖，不能安装 |
| **建设原因，资源配置退BOSS** | 无路由（如跨路无附挂、箱体布放位置不合理等） |
| 开发商投资新建的小区户线不通且无法穿线 |
| 老旧小区共建共享线路不通且无法穿线 |
| 工程未完工 |
| **其他原因，资源配置退BOSS** | 自建测试单 |
| 其他 |

###### 退单 BOSS工单资源撤销通知

综调开通工单撤单时，调用接口来通知综资做资源的回退。

接口名称：IDM\_RMS\_cancelTaskReq

**输入参数**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **节点名称** | **父节点名称** | **约束** | **类型** | **长度** | **说明** | **备注** |
| Data | - | - | 节点 |  |  |  |
| Params | Data | - | 节点 |  |  |  |
| crm\_order\_id | Params | Y | VARCHAR2 |  | crm定单id |  |
| cancel\_order\_reason | Params | Y | VARCHAR2 |  | 撤单原因 |  |
| product\_inst\_id | Params | Y | VARCHAR2 |  | 主产品实例id |  |

参考xml报文格式：

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<Data>

< Params>

< crm\_order\_id ></crm\_order\_id >

< cancel\_order\_reason ></cancel\_order\_reason >

< product\_inst\_id ></product\_inst\_id >

</ Params>

</Data>

**输出参数**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **节点名称** | **父节点名称** | **约束** | **类型** | **长度** | **说明** |
| Return | - |  |  |  |  |
| result\_code | Return | Y | String |  | 是否成功  000-成功，100-失败 |
| result\_msg | Return | Y | String |  | 描述信息 |
| order\_id | Return | Y | String |  | 定单id |
| product\_inst\_id | Return | Y | String |  | 定单id |

参考xml报文格式：

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

< Return >

< result\_code >1</ result\_code >

< result\_msg ></ result\_msg >

</ Return >

##### WEB端企宽FTTR售中监控查询

###### WEB端企宽FTTR售中监控菜单查询

人员操作权限规则入库，操作人员登录访问时按照对应职位查询展示WEB端企宽FTTR售中监控菜单。

###### WEB端企宽FTTR售中监控工单查询

操作人员查询WEB端企宽FTTR售中监控工单，包括WEB端企宽FTTR售中监控工单查询、企宽FTTR售中监控工单工单状态查询。

###### WEB端企宽FTTR售中监控详情用户信息查询

操作人员查询WEB端企宽FTTR售中监控详情用户信息查询、展示企宽FTTR售中用户信息，包括处理人员、处理人员账号、处理人员单位、装维人员、装维人员联系电话、归属小区等内容。

###### WEB端企宽FTTR售中监控定单轨迹信息查询

操作人员查询WEB端企宽FTTR售中监控定单轨迹信息查询、展示企宽FTTR售中定单轨迹执行信息，包括处理人、派单结果、接单执行情况、转派执行情况、处理时间等内容。

###### WEB端企宽FTTR售中监控工单列表查询

操作人员查询WEB端企宽FTTR售中监控工单列表信息查询、展示工单列表信息，包括工单环节列表，处理环节、工单类型、执行人、工单处理时限等内容。

###### WEB端企宽FTTR售中监控装维服务问题查询

操作人员查询WEB端企宽FTTR售中监控工单装维服务问题信息查询、展示企宽FTTR售中装维工单流程，包括装维回单查询fttr设备等内容。

###### WEB端企宽FTTR售中监控历史数据查询

后台记录并存储从历史企宽FTTR装机工单数据信息，支持查询历史数据查询，勾选查询历史数据，点击查询查询。

###### WEB端企宽FTTR售中流程环节信息查询

点击工单记录，根据工单列表展现工单，查询该工单的流程环节信息历史轨迹，包括环节名称、环节开始时间、环节结束时间、环节处理人、环节是否已接单。

##### APP端企宽FTTR售中待办功能

###### APP端企宽FTTR售中个人待办查询

个人待办可以通过选择区域以及通过选择查询条件进行查询搜索，查询条件有：装维人员ID，上网主账号，别名接入号，定单编码，标准地址和批次号

###### APP端企宽FTTR售中个人待办查询搜索排序

搜索排序：可以输入上网主账号、别名接入号、定单编码、标准地址、批次号进行搜索，支持按工单预约时间、受理时间正序或倒叙排序.

###### APP端企宽FTTR售中个人待办选择区域规则

选择区域：不同职能岗位的操作人员，根据职位的不同，带出的区域选择也不同。省级账号权限人员：省级管理员省级账号人员，选择区域，可选择到全省所有地市及地市下所属区县个人待办选择区域规则

###### APP端企宽FTTR个人待办列表展现

显示内容：用户名称、用户联系电话、和商务开通单类型、产品类型、定单主题、定单编码、批次号、上网主账号、别名账号、新光猫类型、旧光猫类型、客户等级、详细地址、外线到单时间、预约开始时间、预约结束时间、预约上门时间等。还会根据工单状态，展示待首响、待签到状态，以及改约审核中和改约审核不通过状态

###### APP端企宽FTTR售中个人待办查询

个人待办可以通过选择区域以及通过选择查询条件进行查询搜索，查询条件有：装维人员ID，上网主账号，别名接入号，定单编码，标准地址和批次号

###### APP端企宽FTTR售中组织待办查询搜索排序

搜索排序：可以输入上网主账号、别名接入号、定单编码、标准地址、批次号进行搜索，支持按工单预约时间、受理时间正序或倒叙排序.

###### APP端企宽FTTR售中组织待办选择区域规则

选择区域：不同职能岗位的操作人员，根据职位的不同，带出的区域选择也不同。省级账号权限人员：省级管理员省级账号人员，选择区域，可选择到全省所有地市及地市下所属区县个人待办选择区域规则

###### APP端企宽FTTR组织待办列表展现

显示内容：用户名称、用户联系电话、和商务开通单类型、产品类型、定单主题、定单编码、批次号、上网主账号、别名账号、新光猫类型、旧光猫类型、客户等级、详细地址、外线到单时间、预约开始时间、预约结束时间、预约上门时间等。还会根据工单状态，展示待首响、待签到状态，以及改约审核中和改约审核不通过状态。

###### APP端企宽FTTR待办工单详情展示-基本信息

基本信息显示工单基本信息，产品属性信息，子产品信息，新资源信息，旧资源信息等：

1.基本信息：包括环节编码、定单编码、定单主题、上网主账号、别名账号、受理人、受理人联系电话、受理人组织名称、服务名称、客户联系人、客户联系人电话、预约开始时间、预约结束时间、预约上门时间、外线到单时间、boss派单时间、用户地址、标准地址、旧标准地址、工单状态、改约次数、转派次数、催单次数、备注。

2.产品属性信息：包括宽带上密码、是否薄覆盖、和商务总受理数量、套餐、营销活动、付款金额（元）、机顶盒商品编码、电视营销活动商品编码、机顶盒商品名称、电视营销活动商品名称、机型编码、机型名称、和商务第N个单、城乡标志、接入方式、地址类型、是否更换光猫、当前是否智能光猫、当前是否千兆光猫、光猫更换费用（元）、新地址编码、网关SN、网关SN（旧）、上网速率、宽带上网账号。

###### APP端企宽FTTR待办工单详情展示-改约轨迹

改约轨迹需展示该工单所有的改约记录，显示字段：组织名称、操作人、操作时间、改约原因、备注等，改约轨迹展示历史改约记录列表信息。

###### APP端企宽FTTR待办工单详情展示-转派轨迹

转派轨迹需展示所有的转派记录，显示字段：转派组织、转派人、接收组织、接收人、转派时间、转派原因、备注等，转派轨迹展示历史转派记录列表信息。

###### APP端企宽FTTR待办工单详情展示-回复轨迹

回复轨迹需展示所有的阶段性回复记录，显示字段：组织名称、回复人、回复操作时间、回复内容等，回复轨迹展示历史回复记录列表信息。

###### APP端企宽FTTR售中施工工单接单

操作人员选择APP端企宽FTTR售中工单接单，调用企宽FTTR售中接单接口，接收企宽FTTR售中接单接口反馈结果，接单完成，APP端企宽FTTR售中接单成功展示，后台同步保存接单处理信息。接单成功后，手段端提示接单成功提示，接单成功工单从组织派发到个人待办列表。

###### APP端企宽FTTR售中施工工单转派

查询转派目标、转派目标校验同组织和同组织人员，转派原因描述，点击提交按钮转派结束。

实例：未填写转派目标，点击提交按钮，手机APP校验后拦截提交操作，给与提示信息，“请选择转派目标”

###### APP端企宽FTTR售中施工退单重配资源

提供退单重配资源功能，需要选择退单原因，填写退单原因描述。退单重配资源功能。退单原因选择：网络原因，装机退资源配置前台选择地址与实际严重不符（跨小区、跨OLT等），装机退资源重配小区内选错地址，装机退资源重配。

###### APP端企宽FTTR售中施工工单在途改资源

提供在途改资源功能。

装维人员在现场，发现资管系统配置资源末端分纤箱等非跨PON口设备和实际现场不一致，装维人员可以通过在途改资源功能，直接更换资管末端设备端口，选择末端政企设备后，在选择末端设备对应的空闲端口进行更改，修改过通过改资源结果查询是否修改成功。

约束：同小区、同PON口下的在途更资源。

特别说明：在途改资源只能更改同一PON口下的末端设备端口，因是同一个PON，无需流程退单到资管重配资源。在途改资源用于目前：宽带-装机 宽带-移机 宽带-老用户增值服务（换/加）三种业务类型。

点击“在途改资源”按钮，扫码设备二维码或者输入设备名称，两者条件只能二选一，选择覆盖地址和空闲端口，点击确认。

###### APP端企宽FTTR售中施工工单品质检测

提供品质检测功能。包含测速，上网日志，光功率。每次查询的间隔为10s

###### APP端企宽FTTR售中施工工单阶段性回复

提供阶段性回复功能。需要填写回复内容。阶段性回复可在详情里面的回复轨迹中查看。

###### APP端企宽FTTR售中施工工单签到

提供签到功能。在地图上展示当前的位置，并展示当前位置信息，经度，纬度，预约开始时间，预约结束时间，预约上门时间。回单之前需要签到。

###### APP端企宽FTTR售中施工工单阶段性回复

提供阶段性回复功能。需要填写回复内容。阶段性回复可在详情里面的回复轨迹中查看。

###### APP端企宽FTTR售中施工工单用户信息查询

提供用户信息功能，即是查询用户信息。点击按钮回弹出选择账号的弹框，选中其中一项后，进行查询操作，然后展示用户信息。账号信息展示：流水号、返回码、用户状态、开户时间、失效时间、状态变更时间、口令、带宽、绑定端口、接入策略、限制端口、业务类型、用户是否在线、用户宽带、接入服务器IP地址、用户MAC。

###### APP端企宽FTTR售中施工工单装机失败

提供装机失败功能。需要选择异常回单原因，异常回单原因描述。功能如下图所示：异常回单原因提供五种原因可选择，详情如下所述：

1.用户原因，装机退BOSS

1.1用户明确标识不安装；

1.2用户长期无法联系或拒绝电话；

1.3用户/邻居/物业不同意走明线、飞线、穿墙等协调问题；

1.4客户需求变更，如更改资费套餐或用户改装机地址等；

1.5用户信息箱无电源，且用户不同意通过POE供电；

1.6用户不愿意买交换机（一般为校园宽带）；

1.7端口满，满足200米以内扩容，告知扩容时间需等待3天，用户仍然不愿等待；

2.前台原因，装机退BOSS

2.1前台选择地址与实际严重不符，如跨小区、跨OLT等；

2.2前台同小区内选错地址，但用户实际安装地址未覆盖；

2.3用户不知情开通；

2.4前台重复派单、派单错误（含接入类型错误）；

2.5前台未派终端设备工单或终端设备派发错误；

2.6前台业务办理错误（如少办业务、套餐错误或电视牌照方错误等）；

2.7前台营销人员宣传与实际严重不符；

2.8前台提供的客户联系人和联系方式错误。

3.网络原因，装机退BOSS

3.1无法入户（入户管道已被其他运营商占用等）；

3.2设备端口或箱体资源满，但扩容无法实施；

3.3装机地址在资管系统中，但实际未覆盖，不能安装；

3.4移动网速无法满足用户玩游戏等要求；

3.5用户需要固定的IP地址。

4.建设原因，装机退BOSS

4.1无路由（如跨路无附挂、箱体布防位置不合理等）；

4.2开发商投资新建的小区户线不通且无法穿线；

4.3老旧小区共建共享线路不通且无法穿线；

4.4工程未完工；

4.5装机地址距离分纤箱>500米，无附挂、不能安装。

5.其他原因，装机退BOSS

5.1自建测试单；

5.2其他。

###### APP端企宽FTTR施工工单扫码重配资源

提供扫码重配资源功能。

扫码改资源流程：装维扫码或者填写设备改资源后，综调系统会进行流程控制，流程类似退单重配资源，区别是指定了要重配的标准地址和设备空闲端口。

流程：扫码重配资源发起→激活拆原PON口资源→资管按标准地址和空闲端口自动重配资源→激活新资源→装维APP。

约束：同区县、同覆盖接入方式、同市场分类、同网格，可跨小区，可跨pon口的资源配置

###### APP端企宽FTTR售中施工工单设备激活

提供设备激活功能，调用RMS、AMS接口校验设备是否纳管入库，同时查询设备对应的CMEI、SN、生产厂家、类型编码、类型名称、机型编码、机型名称等。

###### APP端企宽FTTR售中现场实施照片采集

操作人员选择APP端企宽FTTR售中现场实施照片采集，照片包括但不限于光猫照片、分纤箱盘纤走线图、分光器局部图，选择访问相册图片，照片暂存APP端，调用图片压缩接口，图片上传到服务器保存。

###### APP端企宽FTTR售中现场实施数据文件

用于记录APP端企宽FTTR售中现场实施数据信息，例如FTTR主从设备AMS系统采集信息、装维耗材、客户签名等。

###### APP端企宽FTTR售中现图片数据文件

用于记录APP端企宽FTTR售中图片数据信息，例如图片大小、图片url等字段。

###### APP端企宽FTTR售中批量操作功能-批量操作列表查询

提供批量操作功能。在待办列表页面点击右上角的“批量操作”按钮，进入批量操作列表页面。批量操作列表支持批次号查询，全选反选功能，批量首响，批量改约，批量操作功能。

###### APP端企宽FTTR售中批量操作功能-工单选择，反选，全选，发全选功能

在工单展示的左右有个可点击的选中/反选按钮，在左下角有个全选/反全选按钮。

###### APP端企宽FTTR售中批量操作规则

并不是所有的单子都能进行批量操作。应遵循以下规则：

1. 相同批次号的工单才能一起批量操作
2. 改约审核中的工单不能进行批量操作
3. 已经首响过的工单不能进行批量首响操作
4. 已经签到过的工单不能进行批量签到操作

###### APP端企宽FTTR售中批量首响

提供批量首响功能。选中需要首响工单后，点击右下角的“首响”按钮进行批量首响操作。需要选择改约时间，改约原因，填写备注

###### APP端企宽FTTR售中批量签到

提供批量签到功能。选中需要签到工单后，点击右下角的“签到”按钮进行批量签到操作。在地图上展示当前的位置，并展示当前位置信息，经度，纬度，预约开始时间，预约结束时间，预约上门时间。回单之前需要签到。

###### APP端企宽FTTR售中批量改约

提供批量改约功能。选中需要改约工单后，点击右下角的“改约”按钮进行批量改约操作。需要选择改约时间，改约原因，填写备注。

##### APP端企宽FTTR售中监控查询

###### APP端企宽FTTR售中监控菜单查询

人员操作权限规则入库，操作人员登录访问时按照对应职位查询展示APP端企宽FTTR售中工单监控。

###### APP端企宽FTTR售中监控工单查询

操作人员查询APP端企宽FTTR售中监控工单，包括APP端企宽FTTR售中监控工单查询、企宽FTTR售中监控工单工单状态查询。

###### APP端企宽FTTR售中监控环节流程查询

操作人员查询APP端企宽FTTR售中监控环节流程查询、展示企宽FTTR售中环节流转信息，包括资源配置、自动激活、装机、资源归档、BOSS竣工归档等内容。

###### APP端企宽FTTR售中监控详情用户信息查询

操作人员查询APP端企宽FTTR售中监控详情用户信息查询、展示企宽FTTR售中用户信息，包括处理人员、处理人员账号、处理人员单位、装维人员、装维人员联系电话、归属小区等内容。

###### APP端企宽FTTR售中监控定单轨迹信息查询

操作人员查询APP端企宽FTTR售中监控定单轨迹信息查询、展示企宽FTTR售中定单轨迹执行信息，包括处理人、派单结果、接单执行情况、转派执行情况、处理时间等内容。

###### APP端企宽FTTR售中监控工单列表查询

操作人员查询APP端企宽FTTR售中监控工单列表信息查询、展示工单列表信息，包括工单环节列表，处理环节、工单类型、执行人、工单处理时限等内容。

###### APP端企宽FTTR售中监控设备信息查询

操作人员查询APP端企宽FTTR售中监控工单设备信息查询、展示企宽FTTR售中设备信息，包括设备类型、设备型号、网关厂家、CMEI、MAC、OUN设备SN等内容。

###### APP端企宽FTTR售中监控装维服务问题查询

操作人员查询APP端企宽FTTR售中监控工单装维服务问题信息查询、展示企宽FTTR售中装维服务问题信息，包括装维服务是否存在问题、装维服务问题等内容。

###### 企宽FTTR售中监控详情用户信息查询接口

企宽FTTR售中监控详情用户信息查询接口，用于APP端与WEB端交互企宽FTTR售中监控详情用户信息。

### 和商务勘察建设流程扩容

#### 和商务勘察支撑流程扩容数据文件

##### 和商务勘察建设流程数据文件

用于存储子产品信息、环节名称、环节状态、处理人、处理结果、环节开始时间、环节结束时间、环节处理时限信息，来控制流程走向。

##### 和商务勘察建设详情数据文件

新增批次号、总数、序列号、主题等字段信息，用于实现多个子订单聚合。

#### 和商务勘察支撑流程扩容功能说明

##### 和商务勘察支撑流程扩容功能

###### 勘察设计详情新增

勘察设计详情界面新增子产品信息、环节名称、环节状态、处理人、处理结果、环节开始时间、环节结束时间、环节处理时限信息展示。

###### 设计建设方案环节驳回功能新增

建设方案环节新增驳回功能，新增建设方案环节驳回原因、建设方案环节驳回备注。配置流程，存储驳回原因、驳回备注以及操作日志。

###### 方案汇总审查环节驳回功能新增

方案汇总审查环节新增驳回功能，新增方案汇总审查环节驳回原因、方案汇总审查环节驳回备注。配置流程，存储驳回原因、驳回备注以及操作日志。

###### 资源建设环节驳回订功能新增

资源建设环节新增驳回功能，新增资源建设环节驳回原因、资源建设环节驳回备注。配置流程，存储驳回原因、驳回备注以及操作日志。

###### 割接资源建设至浪潮资管服务修改

派单资管接口、资管建设结果通知接口、验收成功通知接口，由老资源系统割接至新资管系统。

###### 订单中心派单接口新增

订单中心派单接口新增批次号、总数、序列号、主题等字段，综调进行存储并记录派单报文以及派单时间、入库结果等信息，并返回订单中心派单结果。

###### 综调派单至资管系统接口修改

当综调流程结束，派单给资管时候调用。通知资管进行资源录入。

###### 资管系统回单综调系统接口修改

资管资源录入完成，通知综调系统，综调系统进入资源验收环节。

###### 综调系统验收结果通知资管系统接口修改

综调验收通过则告知资管归档，综调竣工，若验收不通过，这返回资源录入环节，资源系统进行资源修改，并重新告知综调资源建设结果，综调重新验收。

###### 存量在途单删除

根据省公司要求，所有厂家同时删除存量在途单，并要求订单中心重新派单至综调。

###### APP端故障回单照片图片压缩算法

APP图片原始尺寸太大，经过压缩后，后台审批容易造成看不清图纸审批错误等问题，基于此，优化压缩算法，减少压缩比例，提高图片清晰度。

###### WEB端故障工单详情回单照片预览功能新增

综调故障详情，点击图片可放大预览，无需下载查看。

###### 故障原因修改

故障工单分支光缆故障原因优化，分支光缆故障原因展示优化，并且增加必填校验。

###### 扩容补点校验新增

扩容补点勘察设计表单增加必填限制，为空或者特殊字符，这提示该字段为必填。

### 和商务拆机终端回收流程支撑

#### 和商务业务拆机终端回收流程数据库

##### 拆机单入库数据数据表

用于记录入库拆机单数据，提供拆机单数据的新增、查询。记录拆机单综调定单ID、流水号、宽带账号、装机地址、区域等信息。

##### 终端回收质差单主数据表

用于记录终端回收质差单数据，提供终端回收质差单数据的新增、查询、修改。记录终端回收质差单的记录ID、综调定单ID、流水号、宽带账号、装机地址、区域、收单人ID、收单人姓名、工单状态等信息。

##### 回单轨迹数据表

用于记录终端回收质差单回单操作数据，提供终端回收质差单回单操作数据的新增、查询。记录终端回收质差单的记录操作记录ID、回单人ID、回单人姓名、处理结果、回单时间等信息。

##### 质检轨迹数据表

用于记录终端回收质差单质检操作数据，提供终端回收质差单质检操作数据的新增、查询。记录终端回收质差单的记录操作记录ID、质检人ID、质检人姓名、质检结果、质检时间等信息。

##### 回收终端信息数据表

用于记录终端回收质差单终端数据，提供终端回收质差单终端数据的新增、查询、修改。记录ID、工单ID、流水号、终端sn号、图片保存路径等信息。

##### 终端回收统计数据表

用于记录终端回收数据信息，例如州市、关怀单总量、关怀单竣工量、关怀单回单率（执行率）、实际终端回收工单量、不可回收的工单量、实际回收率、光猫、机顶盒、融合网关等字段。

##### 勘察信息数据表

用于存储勘察主要信息，包含：订单编码、订单内容、订单子产品、批次号、序列号、总数量、勘察发起人信息、地市、区域、地址等信息。

##### 环节信息数据表

用于控制流程走向，主要存储：环节编码、环节名称、环节状态、环节处理方式、环节时限、派单规则、到单提醒信息等信息。

#### 和商务业务拆机终端回收支撑功能说明

##### 和商务质差库管理

定时同步综调在途拆机、互联网电视（删除）、平安乡村（删除）业务的全量拆机单推送到门户和商务质差工单库

###### 拆机单数据推送门户

定时获取综调在途拆机、互联网电视（删除）、平安乡村（删除）业务的全量拆机单，推送数据到门户。

###### 拆机单入库

读取定时推送的拆机单，写入终端回收质差单表，按照拆机单归属区域派单至中台。

###### 终端回收质差单查询

支撑终端回收质差单的查询，显示终端回收质差单信息。

##### 和商务终端回收任务处理

自动生成和商务终端回收任务，由中台管理人员外呼确认可以上门回收终端的，派发给区县和商务网格，装维接单后上门回收终端

###### 和商务终端回收中台接单

支撑中台人员查询到待办的终端回收质差单，进行接单操作。

###### 和商务终端回收中台回单

支撑中台人员外呼操作后进行回单操作，地市中台外呼，不能回收的，中台进行竣工回单。填写处理结果，不可回收原因，中台回单后工单状态修改为“已竣工”。

###### 和商务终端回收派发装维

支撑中台人员外呼操作后进行派发装维操作，地市中台外呼，可以上门回收的，中台人员将工单派发至装维岗。

###### 和商务终端回收APP待处理终端回收单查询

支撑装维人员登录后查询待办终端回收单。提供接单操作选项。

###### 和商务终端回收APP处理中终端回收单查询

支撑装维人员登录后查询待办终端回收单。提供回单操作选项。

###### 和商务终端回收APP装维接单

支撑装维人员接收待办终端回收单。提供接单操作选项。

###### 和商务终端回收APP装维回单

支撑装维人员办结待办终端回收单。提供回单操作选项。

选择“未解决（装维上门，回收不了）”，增加选择原因； 备注必须填写详细原因， 显示设备类型，“光猫”、“机顶盒”、“融合网关”、 “摄像头”，每类设备可增加多个输入框用于填写或扫码录入sn号，每个设备提供上传一张照片 驳回到装维再次回单的工单，质检不合格的设备，增加显示质检结果、质检描述 增加回单轨迹表，记录回单信息 装维回单，修改工单状态为“待质检”，工单派发给地市中台人员。

##### 和商务终端回收任务质检

###### 终端回收质检单查询

支撑中台人员查询待质检的终端回收单，提供质检操作选项。

###### 和商务终端回收质检环节接单

支撑中台人员接收待质检的终端回收单，提供接单操作选项。地市中台人员点击接单后，“待质检”的工单显示“质检”按钮。

###### 和商务终端回收质检环节回单

支撑中台人员进行质检操作，页面显示设备信息，设备类型、sn号、照片、是否合格、不合格原因 ，质检页面显示质检结果、质检描述 ，显示装维回填的处理结果、不可回收原因、备注 ，质检驳回的工单派发给原处理人 ，质检通过的工单归档，同时将设备信息推送给ams ，记录质检轨迹 ，记录每个设备的质检情况。

##### 终端回收统计报表

###### 调用终端回收统计时间组件

操作人员选择终端回收统计开始时间、结束时间信息，选择调用终端回收区域信息组件，选择成功前台记录展示时间内容。

###### 终端回收数据查询

操作人员选择查询终端回收数据，包括终端回收数据信息。

###### 终端回收数据导出

操作人员选择终端回收数据导出，前台生成生成终端回收数据明细工单导出文件。

###### 终端回收数据金库认证导出

操作人员选择金库审批导出终端回收数据明细数据，调用金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取终端回收数据明细数据明细工单数据，调用脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，前台生成生成终端回收数据明细数据明细工单导出文件。

## 责任区运营模式智能调度能力支撑

1. 指导思想通过网格化，构建起全域覆盖、全员参与、特色鲜明、务实高效的管理和服务模式，实现营销关口前移，服务无缝覆盖，进而推进服务水平的大提升和各项业务的大发展。
2. 基本原则按照“精简行政后勤岗位，优化工程运维岗位，强化营销和客服岗位”的原则，改变目前后勤岗位人员偏多，一线市场岗位偏少，员工岗位配置不够合理的现状。
3. 工作目标本着“全面覆盖、分级管理、层层负责、网格到底、责任到人”的原则，将服务区域划分为若干个网格服务单元，在每个网格单元内配置安装、维护和营销人员，即营装维一体。通过网格化的手段，对客户和市场实现扁平化、精细化、高效化、全覆盖、全过程、全天候的科学管理，有效提升公司的网络维护能力、服务营销能力和公司品牌形象，全面提高竞争实力。
4. 网格划分，网格划分坚持分界明确、便于管理的原则，实行“网格责任区化管理”模式。即划分为一级网格和二级责任区归属归属一级。一级网格的划分。一级网格为基础网格，是网格化管理服务的责任主体。二级二级责任区主要负责所辖责任区内的日常工单处理，投诉上门解决，一线问题处理等。
5. 在网格层级下建立责任区，将装维人员与责任区绑定，责任区同小区绑定，一个网格下可以有多个责任区。一个责任区对应多个小区，但该小区必须是网格下的才可选择。一个责任区可以对应多个装维人员，目的是将装维人员进一步对应至责任区。可以选择装维人员负责该责任区下的装机、维护、装机+维护。目的可实现自动单到人。

### 责任区体系建立

#### 责任区体系数据库

##### 责任区信息数据表

用于记录责任区基础信息，包括责任区名称、责任区编码、责任区ID、责任区组织、责任区路径编码、关联网格、关联网格编码、创建时间、创建人、更新人、更新时间、说明、备注。

##### 责任区同步日志数据表

用于记录责任区数据同步相关信息，包括同步责任区名称、修改时间，同步动作类型、关联网格ID、关联责网格名称、责任区编码、操作人，操作时间。

##### 操作日志记录数据表

用于记录系统操作记录，数据留痕，包括操作人、操作时间、操作人账号、访问IP、请求方式、请求方法、请求时间、请求时长、请求结果、请求参数、请求功能模块、接口耗时、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

##### 备份记录数据表

用于记录备份数据记录信息，包含备份时间、备份数据量、备份格式、备份数据表、备份周期、备份频率、备份机器、备份节点、备份人、备份耗时等。

#### 责任区体系数据接口

##### 查询资管责任区信息接口

* 请求地址： http://ip:port/resApi/getMiniGridInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| miniCode | String | 责任区编码 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "minCode": "785485127983476736"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  "miniName":"西山铁通润城红星责任区(测试数据)",  "miniId":"785485127983476736",  "createBy":"xulei.km",  "createDate":"2022-01-20 14:00:00",  "updateBy":"xuelei.km",  "updateDate":"2022-03-02 15:56:34"  } |

##### 查询资管责任区变更接口

* 请求地址： http://ip:port/resApi/changeMiniGridInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| miniCode | String | 责任区编码 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "minCode": "785485127983476736"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  "miniName":"西山铁通润城红星责任区(测试数据)",  "miniId":"785485127983476736",  "type":"MOD",  "changeDate":"2022-01-20 14:00:00"  } |

##### 查询资管责任区删除接口

* 请求地址： http://ip:port/resApi/delMiniGridInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| miniCode | String | 责任区编码 | Y |
| type | String | 操作类型 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "minCode": "785485127983476736",  "type": "DEL"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  "delDate":"2022-01-20 14:00:00"  }  } |

##### 查询资管责任区关联网格信息接口

* 请求地址： http://ip:port/resApi/getOrgBindMiniInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| miniCode | String | 责任区编码 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "minCode": "785485127983476736",  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  "miniName":"xxx责任区",  "miniCode":"7874444444444423455",  "orgName":"xxx网格",  "orgCode":"2346521334",  "createDate":"2022-01-20 14:00:00"  }  } |

##### 责任区信息推送接口

推送协议：SFTP

推送文件格式：CSV

文件分隔符：“|”

推送周期：每日6点

推送字段： 责任区名称、责任区ID、责任区编码、责任区关联网格、路径、路径编码、有效状态、创建时间、更新时间、创建人、更新人、备注

#### 责任区功能说明

由各地市人员在资管系统中维护网格数据，在网格层级下建立责任区信息，划分责任区，网格和责任区是一对多的关系，一个网格对应多个责任区，多个责任区可归属同一个网格，但是同一责任区不能归属于多个网格。资管建立责任区信息时将责任区数据信息通知并同步综调，进行责任区的增、删、改动作由资管同步通知综调。

##### 责任区信息创建

选择新增责任区，填写表单基础字段：责任区名称、责任区编码、责任区归属地市、区县、乡镇街道、责任区备注说明、责任区属性

##### 责任区关联小区

需要维护责任区域小区的维护关系，选择当前需要操作的责任区，选择需要关联的小区，填写关联小区说明，系统支撑批量导入小区和责任区的对应关系。

##### 责任区信息修改

责任区修改通常需要经过以下步骤：

1. 登录系统并选择相应权限角色。
2. 进入责任区管理页面，并找到需要进行修改的责任区。
3. 点击编辑按钮或者对应的修改链接，进入责任区修改页面。
4. 在责任区修改页面中，可以修改相应的责任区信息，例如责任区名称、负责人、所在地区等。
5. 当所有修改完成后，点击保存按钮以保存修改后的责任区信息。
6. 如果需要撤销修改，则点击取消按钮，系统将不会保存修改后的信息。
7. 修改完成后，系统会提示用户修改成功。同时，在责任区列表中也能看到修改后的责任区信息更新。

需要注意的是，在进行责任区修改时，应该确保修改的信息准确无误，并且对业务没有重大影响。同时，修改操作应该只由有相应权限的用户进行。

##### 责任区信息删除

如果需要删除一个责任区，通常需要先检查该责任区是否有任何未完成的任务,选择需要删除的责任区，确认提交后，校验是否满足删除条件：

1. 责任区是否从网格解绑
2. 责任区是否解绑关联的小区信息
3. 责任区绑定的装维需要解绑

满足则进行删除责任区，同时取消责任区和网格的关联关系。

##### 责任区数据新增同步

当在资管进行责任区的新增时将会以消息的形式通知综调系统，综调系统接收到资管传递的消息后，进行消息消费。

解析消息，获取责任区操作动作为新增，则验证责任区在综调是否存在，不存在则新增，同时新增责任区与综调组织关联，刷入基础责任区功能权限。

##### 责任区数据修改同步

当在资管进行责任区的修改时将会以消息的形式通知综调系统，综调系统接收到资管传递的消息后，进行消息消费。

解析消息，获取责任区操作动作为修改，则验证责任区在综调是否存在，不存在则新增，存在，又分为两种情况：情况一责任区修改名称，则同步修改名称，情况二修改责任去归属网格，综调同步修改责任区关联网格，并解绑责任区绑定的装维人员数据。

##### 责任区数据删除同步

当在资管进行责任区的删除都将会以消息的形式通知综调系统，综调系统接收到资管传递的消息后，进行消息消费。

解析消息，获取责任区操作动作为删除，则验证责任区在综调是否存在，不存在则无需删除，存在则校验，当前删除责任区下是否绑定装维人员，若存在绑定人员则不能进行删除，提示需要先将责任区下人员解绑后才能进行删除操作

##### 责任区数据备份

通过定时调度任务的方式，每日凌晨备份前一日的责任区全量信息数据，避免数据丢失。每日备份记录备份数据状态，包含备份时间、备份数据量、备份格式、备份数据表、备份周期、备份频率、备份机器、备份节点、备份人、备份耗时。

### 网格责任区关联

责任区建立后，基础资料维护完善后，还需要进一步维护责任区与网格的关联关系，只有明确了责任区归属哪个网格，方便后续的工单派单到人。

#### 网格责任区数据库

##### 网格信息数据表

网格名称、网格ID、网格编码、创建时间、创建人、更新人、更新时间、备注

##### 责任区信息数据表

用于记录责任区基础信息，包括责任区名称、责任区编码、责任区ID、责任区组织、责任区路径编码、关联网格、关联网格编码、创建时间、创建人、更新人、更新时间、说明、备注。

##### 网格责任区关联数据表

网格名称、网格ID、网格编码、责任区名称、责任区编码、责任区ID、责任区关联网格，调整动作，调整人、调整时间、调整说明、备注

##### 操作日志数据文件

操作人、操作时间、操作人账号、访问IP、请求方式、请求方法、请求时间、请求时长、请求结果、请求参数、请求功能模块、接口耗时、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

#### 责任区体系数据接口

##### 查询综调责任区关联网格接口

* 请求地址： http://ip:port/miniOrgApi/getMiniGridInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| miniCode | String | 责任区编码 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "minCode": "785485127983476736"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  "miniName":"西山铁通润城红星责任区(测试数据)",  "miniId":"785485127983476736",  "createBy":"xulei.km",  "createDate":"2022-01-20 14:00:00",  "updateBy":"xuelei.km",  "updateDate":"2022-03-02 15:56:34"  } |

##### 查询综调组织接口

* 请求地址： http://ip:port/orgApi/getOrgInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orgId | String | 登录人网格ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orgId": "22233"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  "orgList":[  {  "orgName":"西山铁通润城红星网格1",  "orgId":"2234445",  "createBy":"xulei.km",  "createDate":"2022-01-20 14:00:00",  "updateBy":"xuelei.km",  "updateDate":"2022-03-02 15:56:34"，  "parentId":"22233"  },  {  "orgName":"西山铁通润城红星网格2",  "orgId":"2234446",  "createBy":"xulei.km",  "createDate":"2022-01-20 14:00:00",  "updateBy":"xuelei.km",  "updateDate":"2022-03-02 15:56:34",  "parentId":"22233"  },  ]  }} |

##### 查询综调责任区归属接口

* 请求地址： http://ip:port/orgApi/getOrgWithMiniOrg
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| miniOrgId | String | 责任区ID | Y |
| RequestTime | Date | 请求时间 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "miniOrgId": "22233",  “RequestTime”:”2022-10-23 12:23:43”  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "orgName":"西山铁通润城红星网格1",  "orgId":"2234445",  "createBy":"xulei.km",  "createDate":"2022-01-20 14:00:00",  "updateBy":"xuelei.km",  "updateDate":"2022-03-02 15:56:34"，  "parentId":"22233"  },  }} |

##### 网格责任区信息推送接口

推送协议：SFTP

推送文件格式：CSV

文件分隔符：“^”

推送周期：每日3点

推送字段： 网格名称、网格ID、网格编码、责任区关联网格、责任区名称、责任区ID、责任区编码、责任区关联网格、路径、路径编码、有效状态、创建时间、更新时间、创建人、更新人、备注

#### 网格责任区功能说明

网格和责任关联，由资管通知综调责任区归属的网格。

##### 责任区网格关系配置

由地市区县管理员具有配置区县下所有网格对应责任区绑定关系，区县可以查询所有网格信息列表，选择需要具体操作的具体网格，查询当前网格下的责任区信息，选择具体的责任区，可以根据实际情况调整网格对应的责任区信息。

##### 责任区关联网格列表展示

查询责任区关联网格的列表信息，展示详细信息：网格名称、网格编码、网格ID、网格组织路径，网格属性、网格标签、责任区名称、责任区编码，通过该接口可以查询责任区关联的网格的明细信息。

##### 网格下挂责任区信息展示

点击需要查看的责任区数据，通过接口查询责任区和装维网格的对应关系，，展示责任区的归属情况信息。

##### 责任区组织树展示

通过遍历层级关系，展示装维网格和责任区层级关系，形成树状形态的组织树，方便清楚知道责任区域网格的对应关系。

##### 责任区归属调整

* 当责任区调整归属网格后，通过定时任务的方式，定时获取变动数据信息，实时调整责任区在综合调度系统中的责任区关联网格关系，若存在绑定人员，则后台先解绑人员，在进行变更责任区关联的网格
* 当责任区调整责任区名称后，通过定时任务的方式，定时获取变动数据信息，实时调整责任区在综合调度系统中的责任区的名称。

##### 责任归属信息数据备份

通过定时调度任务的方式，每日凌晨备份前一日的责任区全量信息数据，避免数据丢失。每日备份记录备份数据状态，包含备份时间、备份数据量、备份格式、备份数据表、备份周期、备份频率、备份机器、备份节点、备份人、备份耗时。

### 责任区人员绑定关系维护

#### 责任区人员绑定关系维护数据库

##### 绑定责任区人员数据表

责任区绑定装维人员信息，包含绑定人、绑定人账号、绑定责任区、绑定责任区归属网格、绑定责任区标签、绑定时间、说明、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

##### 人员明细数据表

人员基础明细信息，包含人员账号、人员姓名、关联责任区、关联网格、关联时间、装维标签、说明、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

##### 责任区信息数据表

用于记录责任区基础信息，包括责任区名称、责任区编码、责任区ID、责任区组织、责任区路径编码、关联网格、关联网格编码、创建时间、创建人、更新人、更新时间、说明、备注。

##### 网格责任区关联数据表

网格名称、网格ID、网格编码、责任区名称、责任区编码、责任区ID、责任区关联网格，调整动作，调整人、调整时间、调整说明、备注

##### 区域信息数据表

区域ID、区域等级、区域名称、区域编码、区域属性、父节点ID、有效性、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

##### 装维用户数据表

用户ID、用户账号、用户名称、手机号码、邮箱、身份证号码、员工编号、装维星级、地址、政治面貌、出生日期、入职时间、离职时间、停职时间、辞退时间、删除时间、在职状态、有效性、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

##### 操作日志数据表

记录系统操作日志，包含操作人、操作时间、操作人账号、访问IP、请求方式、请求方法、请求时间、请求时长、请求结果、请求参数、请求功能模块、接口耗时、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

#### 责任区人员绑定关系数据接口

##### 查询区县下网格信息接口

* 请求地址： http://ip:port/orgApi/getCountyInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| countyId | Number | 区县ID | Y |
| StaffId | String | 装维用户ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "countyId": "1004",  "staffId": "21096"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{    "dataList":[  {  "countyId":"1004",  "countyName":"西山区",  "orgName":"西山铁通润城红星网格1",  "orgId":"2234445",  "createBy":"xulei.km",  "createDate":"2022-01-20 14:00:00",  "updateBy":"xuelei.km",  "updateDate":"2022-03-02 15:56:34"，  "parentId":"22233"  },  {  "countyId":"1004",  "countyName":"西山区",  "orgName":"西山铁通润城红星网格2",  "orgId":"2234446",  "createBy":"xulei.km",  "createDate":"2022-01-20 14:00:00",  "updateBy":"xuelei.km",  "updateDate":"2022-03-02 15:56:34",  "parentId":"22233"  },  ]  }  } |

##### 查询网格下人员信息接口

* 请求地址： http://ip:port/orgApi/getOrgStaff
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orgId | Number | 组织ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orgId": "21096"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  "staffList":[  {  "staffId":"12324",  "staffName":"张三",  "userName":"zhangsan.km",    },  {  "staffId":"12325",  "staffName":"王二",  "userName":"wanger.km",    },  {  "staffId":"12326",  "staffName":"李四",  "userName":"lisi.km",    },  {  "staffId":"245676",  "staffName":"高科",  "userName":"gaoke.km",    },    ]  }  } |

##### 查询责任区关联人员信息接口

* 请求地址： http://ip:port/orgApi/getMiniOrgStaff
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| miniOrgId | Number | 组织ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "miniOrgId": "23345"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  "staffList":[  {  "staffId":"12324",  "staffName":"张三",  "userName":"zhangsan.km",    },  {  "staffId":"12325",  "staffName":"王二",  "userName":"wanger.km",    },  {  "staffId":"12326",  "staffName":"李四",  "userName":"lisi.km",    },  {  "staffId":"245676",  "staffName":"高科",  "userName":"gaoke.km",    },    ]  }  } |

##### 查询装维可选择标签列表接口

* 请求地址： http://ip:port/orgApi/getTagList
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| configType | String | 配置类型 | Y |
| configCode | String | 配置参数值 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "configType": "TAG",  "configCode": "STAFF\_BIND\_CODE"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  "TagList":[  {  "configType":"TAG",  "configCode":"ZJ",  "TagName":"装机",    },  {  "configType":"TAG",  "configCode":"TS",  "TagName":"投诉",  },  {  "configType":"TAG",  "configCode":"ZDW",  "TagName":"驻地网",  },  ]  }  } |

##### 责任区人员数据推送接口

推送协议：SFTP

推送文件格式：CSV

文件分隔符：“|”

推送周期：每日7点

推送字段： 绑定责任区名称、网格名称、网格编码、网格ID、人员名称，装维标签

##### 网格人员职位数据推送AMS接口

推送协议：SFTP

推送文件格式：CSV

文件分隔符：“|”

推送周期：每日14点、20点、8点

推送字段： 装维人员姓名、账号、用户ID、归属网格、网格ID、职位名称、归属区域

#### 责任区人员绑定关系功能说明

##### 区县下挂网格信息展示

区县管理人员，根据当前登录人所属区县，查询当前登录人所管理区县的网格的列表信息，展示网格详细信息：网格名称、网格编码、网格ID、网格组织路径，网格属性、网格标签，通过该接口可以查询网格的明细信息。

##### 网格下关联责任区列表信息展示

区县管理人员，根据选择的网格信息，查询当前网格下责任区列表，展示责任区明细信息：责任区名称，责任区编码，责任区ID、责任区属性、责任区备注说明，网格责任区为一对多关系，一个网格可以对应多个责任区，一个责任区只能归属在同一个网格。

##### 责任区下绑定人员明细列表展示

区县管理人员，根据选择的责任区信息，查询当前责任区人员明细列表，一个装维只能归属在同一个网格同一责任区，但是可以归属在不同网格的一个责任区，绑定人员明细展示绑定关系信息： 绑定责任区名称、网格名称、网格编码、网格ID、人员名称，装维标签。

##### 装维人员可绑定标签列表展示

查询装维可以绑定的装维标签列表，标签按工单类型分为装机、投诉、驻地网等，支持标签多选。

##### 责任区与人员绑定功能

责任区人员绑定接口，用于装维人员绑定到具体责任区时，调用保存人员绑定关系。

##### 责任区人员解绑功能

责任区人员解绑接口用于将装维人员从责任区中解绑，从而不会接收到该网格责任区到达责任区的短信提醒，也不会直接派单到该人员，解除绑定实时生效，新到达的工单将实时按照新的绑定关系确认单子直流到何处。

##### 区县管理员配置绑定关系

由地市区县管理员具有配置区县下所有网格对应责任区人员绑定关系，区县可以查询所有网格信息列表，选择需要具体操作的具体网格，查询当前网格下的责任区信息，选择具体的责任区，可以查询所选责任区下绑定的人员信息。

##### 查询APP登录人职位信息

展示当前登录人的职位列表信息：职位名称、职位ID、职位路径、职位路径编码、职位菜单、角色ID、角色名称。

##### 配置APP绑定关系

通过家庭智慧家庭APP上的责任区管理功能，可以对责任区下的人员进行动态调整

##### APP展示当前登录网格信息

通过智慧家庭运维APP上查看展示具体网格的明细信息：网格ID、网格名称、网格信息、网格组织路径，组织编码、组织归属、组织层级、组织是否有效。

##### APP展示网格下的责任区

通过家庭智慧家庭APP上的责任区管理功能，查询当前登录人网格下的责任区信息

##### APP展示责任区下绑定的人员

通过家庭智慧家庭APP上的责任区管理功能，查询当前登录人网格下的责任区信息，选择具体的责任区，查询当前责任区下绑定的人员明细信息

##### APP责任区绑定人员

通过家庭智慧家庭APP上的责任区管理功能，查询当前登录人网格下的责任区信息，选择具体的责任区，查询当前责任区下绑定的人员明细信息，选择具体的人员，点击【绑定】按钮将人员从责任区绑定。

##### APP删除责任区绑定人员

通过家庭智慧家庭APP上的责任区管理功能，查询当前登录人网格下的责任区信息，选择具体的责任区，查询当前责任区下绑定的人员明细信息，选择具体的人员，点击【绑定】按钮将人员从责任区绑定。

##### APP装维标签多选功能

通过智慧家庭运维APP上的责任区管理功能，查询当前登录人网格下的责任区信息，选择具体的责任区，查询当前责任区下绑定的人员明细信息，选择具体的人员，选择【装维标签】，支持多选，点击【解绑】按钮将人员从责任区解绑。

##### 离职人员人员自动解绑功能

当在责任区下绑定的人员发生离职时，系统自动定时通过job任务去只想脚本，分析离职人员数据，抽取人员清单进行解绑操作。

##### APP查看责任区统计视图

按地市、区县、网格维度统计责任区可视化信息，动态展示折线图、柱状图、饼状图。

##### APP查看责任区统计视图下载

按地市、区县、网格维度统计责任区可视化信息，动态展示折线图、柱状图、饼状图。支持下载

##### APP责任操作日志记录保存

记录在智慧家庭运维APP上的操作日志:手机型号、手机串号、经度、纬度、人员账号、操作模块、操作时间、操作说明、操作类型、操作状态等。

### 责任区智能调度自动派单到人

#### 责任区智能调度自动派单数据文件

##### 请假信息表

用于储存装维人员请假信息，包含装维人员信息、审批人信息、请假时间、请假类型等信息。

##### 资源反馈表

用于存储资源配置返回信息，包含订单编码、订单ID、责任区ID、责任区名称等信息。

##### 派单规则表

查询派单规则对应的SQL，根据规则查找订单编码、区域ID、规则映射ID、结果判断编码等信息。

##### 工单信息表

用于存储最新的配置人员信息，包含派单人名称、派单人ID、派单人组织、角色等信息。

##### 装维人员信息表

用于查找和存储符合条件的装维人员信息，并派单到装维人员手上；

#### 责任区智能调度自动派单功能说明

##### 调用资源配置接口

调用资管系统资源配置接口，查询资源配置信息。

##### 责任区信息存储

资源反馈信息存储，责任区、责任区ID存储。

##### 派单规则版本查询

查询派单版本，确定派单到人还是派单到网格。

##### 自受理开通单派单规则

装维人员自受理的开通单，派发给发起人，不在走其他派单规则。

##### 自受理客户画像质差单派单规则

装维人员自己受理的客户画像单，派发给发起人。

##### 开通单派单到人规则

###### 装机退资源重配派单规则

退资源重派，派单给发起人，不在重新派单。

###### 责任区信息查询

资源配置返回责任区查询，若未返回责任区信息，则派单到网格。

###### 责任区同步信息查询

根据资源配置返回责任区ID，查询同步过来的责任区信息，若综调没有该责任区，则派单到网格。

###### 复杂组网查询

负责组网查询，复杂组网订单需要高星级装维师傅上门安装，不能派单给普通装维人员。

###### 高品质客户查询

订单信息查询，判断客户是否为高品质客户，高品质客户需要高星级装维师傅上门安装，不能派发给普通装维人员。

###### 绑定关系查询

责任区下绑定装维关系查询，并且需要指定开通装机标签，查询无绑定数据，则派单到网格。

###### 请假信息查询

责任区下绑定开通标签的装维人员需要剔除当前时段请假的人员。

###### 装维星级查询

符合以上条件的装维人员星级查询，用于判断是否符合高星级条件。

###### 未来三天工作量查询

符合以上所有条件的装维人员，未来三天工作量查询，并按照工作量升序排列。

###### 按照星级派单

若所有人没有工作量，这按照星级优先派单；若排名第一和第二的人工作量相同，这按照星级优先派单；

###### 定单地域属性查询

定单是属于城市还是农村判断，查询订单的地域属性，判断订单是城市还是农村；

###### 最小工作量超限规则

排名第一的最小工作量的人工作量超限判断：城市，最近三天工作量超24算超限，派单给网格长。农村，最近三天工作量超8算超限，派单给网格长。

###### 网格长兜底

若无符合派单条件的装维师傅，则该定单派单给网格长。所有订单均由网格都兜底，网格长在去根据实际情况指派订单到装维师傅。

##### 投诉单派单到人规则

###### 投诉单责任区信息查询

资源配置返回责任区查询，若未返回责任区信息，则派单到网格。

###### 投诉单责任区同步信息查询

根据资源配置返回责任区ID，查询同步过来的责任区信息，若综调没有该责任区，则派单到网格。

###### 投诉单是否新装30天投诉查询

订单信息查询，判断投诉单是否为新装30天投诉，新装30天投诉单需要高星级装维师傅接单，不能派发给普通装维人员。

###### 投诉单重复投诉查询

订单信息查询，判断投诉单是否为重复投诉，重复投诉订单需要高星级装维师傅接单，不能派发给普通装维人员。

###### 投诉单高品质客户查询

订单信息查询，判断客户是否为高品质客户，高品质客户需要高星级装维师傅上门安装，不能派发给普通装维人员。

###### 投诉单绑定关系查询

责任区下绑定装维关系查询，并且需要指定投诉装机标签，查询无绑定数据，则派单到网格。

###### 投诉单请假信息查询

责任区下绑定投诉标签的装维人员需要剔除当前时段请假的人员。

###### 投诉单装维星级查询

符合以上条件的装维人员星级查询，用于判断是否符合高星级条件。

###### 投诉单未来三天工作量查询

符合以上所有条件的装维人员，未来三天工作量查询，并按照工作量升序排列。

###### 投诉单按照星级派单

若所有人没有工作量，这按照星级优先派单；若排名第一和第二的人工作量相同，这按照星级优先派单；

###### 投诉单网格长兜底

若无符合派单条件的装维师傅，则该定单派单给网格长。所有订单均由网格都兜底，网格长在去根据实际情况指派订单到装维师傅。

##### 客户画像派单到人规则

###### 客户画像责任区信息查询

资源配置返回责任区查询，若未返回责任区信息，则派单到网格。

###### 客户画像责任区同步信息查询

根据资源配置返回责任区ID，查询同步过来的责任区信息，若综调没有该责任区，则派单到网格。

###### 客户画像是否新装30天投诉查询

订单信息查询，判断投诉单是否为新装30天投诉，新装30天投诉单需要高星级装维师傅接单，不能派发给普通装维人员。

###### 客户画像重复投诉查询

订单信息查询，判断投诉单是否为重复投诉，重复投诉订单需要高星级装维师傅接单，不能派发给普通装维人员。

###### 客户画像高品质客户查询

订单信息查询，判断客户是否为高品质客户，高品质客户需要高星级装维师傅上门安装，不能派发给普通装维人员。

###### 客户画像绑定关系查询

责任区下绑定装维关系查询，并且需要指定投诉装机标签，查询无绑定数据，则派单到网格。

###### 客户画像请假信息查询

责任区下绑定投诉标签的装维人员需要剔除当前时段请假的人员。

###### 客户画像装维星级查询

符合以上条件的装维人员星级查询，用于判断是否符合高星级条件。

###### 客户画像未来三天工作量查询

符合以上所有条件的装维人员，未来三天工作量查询，并按照工作量升序排列。

###### 客户画像按照星级派单

若所有人没有工作量，这按照星级优先派单；若排名第一和第二的人工作量相同，这按照星级优先派单；

###### 客户画像网格长兜底

若无符合派单条件的装维师傅，则该定单派单给网格长。所有订单均由网格都兜底，网格长在去根据实际情况指派订单到装维师傅。

##### 开通工单的装机时限

###### **开通单客户等级查询**

高品质服务查询条件：客户类型为白金卡，钻卡、千兆客户和金牛客户。其他为普通客户。

###### **开通单城市农村查询**

根据资源信息判断城市或者农村，查询资源配置表，返回城市或者农村的地域属性信息。

###### **装机时限查询**

装机时限：高品质服务（包含白金卡，钻卡、千兆客户和金牛客户）：城镇≤24小时，农村≤36小时；普通服务：城镇≤48小时，农村≤72小时，根据以上规则，用到单时间加上对应的时限，得到最终工单要求完成时间。

###### **装机时限存储**

将工单时限存储进去工单表装机环节要求完成时间字段里面，并保存服务等级。

##### 投诉单维修时限

###### **投诉单客户等级查询**

高品质服务：客户类型为：白金卡，钻卡或者带宽为：千兆客户或以上用户。其他客户均为普通客户。

###### **投诉单城市农村查询**

投诉单根据资源信息判断城市或者农村，查询资源配置表，返回城市或者农村的地域属性信息。

###### **夜服时间查询**

查询投诉单是否经过夜间时间，若经过则剔除晚上8点到早上8点之间的时间计算。

###### **千兆客户查询**

在线报文中带宽字段内容为1000M或者1000m的则为千兆客户。

###### **投诉单时限查询**

维修时限：高品质服务（包含白金卡，钻卡和千兆客户）：城镇≤8小时，农村≤12小时（剔除晚20:00-次日8:00）；普通服务：城镇≤24小时，农村≤36小时。根据以上规则，在线发单时间加上时限，即为投诉单要求完成时间。

###### **投诉单时限存储**

将工单时限存储进去工单表装机环节要求完成时间字段里面，并保存服务等级。

##### 客户画像时限

###### **客户画像客户等级查询**

客户服务等级查询，客户类型为：白金卡，钻卡或者带宽为：千兆客户或以上用户为高品质客户，其他客户均为普通客户。

###### **客户画像城市农村查询**

客户画像单客户所属区域属性查询，根据客户信息查询区域所属是归属城市或者农村，查询工时池配置，返回区域属性。

###### **客户画像时限查询**

客户画像单处理时限计算，高品质服务（包含白金卡，钻卡和千兆客户）：城镇≤8小时，农村≤12小时（剔除晚20:00-次日8:00）；普通服务：城镇≤24小时，农村≤36小时。在途超过7天则系统自动归档，自动跳过省中台质检。

###### **客户画像时限存储**

客户画像单处理时限、自动归档时限、自动质检时限信息存储。

##### 派单到网格

部分订单没有资源查询、资源配置环节，没有责任区信息，这判断为派单到网格。

###### **环节信息查询**

查询是否有资源环节信息，没有资源环节则派单到网格。

###### **订单类型查询**

查询定单类型，不同定单类型，派单优先级不一样。

###### **配置规则查询**

查询派单规则信息，包含：定单类型、规则ID、规则编码、流程信息、环节信息、工单信息。

###### **网格信息查询**

查询BOSS派单携带的网格信息，并查询综调是否有此网格信息，包含网格ID、网格编码、网格名称、创建时间、同步时间等信息。

###### **派单优先级查询**

根据订单编码和业务类型名称，查询该订单的派单优先级，并根据优先级，按顺序派单。

###### **网格映射网格信息查询**

查询网格是否包含映射网格信息，例如A网格的定单映射到B网格或者C网格，不按照网格A的派单规则。

###### **网格映射组织信息查询**

当综调不包含该网格信息时，则查询映射的组织信息，将定单派发至指定的组织，由组织去接单处理。

###### **网格映射职位信息查询**

当映射信息配置为派单到职位时，则根据配置的职位ID，查找JOB名称，并将定单派单至该职位。

###### **派单结果数据存储**

存储派单结果，包含订单信息、工单环节信息、流程信息、派单时间、短信通知、处理时限等内容。

##### 短信告知

###### 短信模板新增

新增到单短信模板：【家客开通工单】XXXXXX工单已于2022-11-22 20:05:42派发给您，宽带地址：昆明,西山区,福海街道办事处,金广路,XXXXXX，请尽快处理。

###### 短信发送规则

短信通知施工人。【家客开通工单】XXXXXX工单已于2022-11-22 20:05:42派发给您，宽带地址：昆明,西山区,福海街道办事处,金广路,XXXXXX，请尽快处理。

###### 短信内容存储

将短信内容、发送号码、订单ID、工单ID、短信类型、创建时间、发送状态、发送时间、耗时、发送次数等字段存储进去短信历史表。

###### 调用短信发送接口

调用短信网关接口，推送发送内容以及发送号码到短信网关平台。

###### 短信内容界面展示

在订单详情界面展示发送短信的号码、短信内容、发送时间等信息。

### 装维人员标签维护

#### 装维人员标签维护数据库

##### 装维人员标签数据表

标签名称、标签编码、标签属性、标签排序、标签状态、标签说明、标签样式、标签ID、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

##### 操作日志数据表

操作人、操作时间、操作人账号、访问IP、请求方式、请求方法、请求时间、请求时长、请求结果、请求参数、请求功能模块、接口耗时、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

#### 装维人员标签维护数据接口

##### 查询标签信息接口

* 请求地址： http://ip:port/tagApi/getTagInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| tagCode | Number | 标签编码 | Y |
| StaffId | String | 装维用户ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "tagCode": "ZJ",  "staffId": "21096"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "tagName":"装机",  "tagCode":"ZJ",  "tagId":"1",  "createBy":"admin"  },  }  } |

##### 查询可绑定标签列表接口

* 请求地址： http://ip:port/tagApi/getTags
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| tagType | Number | 标签类型 | Y |
| StaffId | String | 装维用户ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "tagType": "STAFF\_TAG",  "staffId": "21096"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "tagName":"装机",  "tagCode":"ZJ",  "tagId":"1",  "createBy":"admin"  },  {  "tagName":"投诉",  "tagCode":"TS",  "tagId":"1",  "createBy":"admin"  },  {  "tagName":"驻地网",  "tagCode":"ZDW",  "tagId":"1",  "createBy":"admin"  },  }  } |

##### 标签数据推送接口

推送协议：SFTP

推送文件格式：CSV

文件分隔符：“|”

推送周期：每日5点

推送字段： 标签名称、标签编码、标签属性、标签排序、标签状态、标签说明、标签样式

#### 装维人员标签维护功能说明

##### 装维人员标签创建

通过字典管理，支持装维人员标签进行新增，填写标签名称、标签编码、标签属性、标签排序、标签状态、标签说明、标签样式等，进行装维人员标签添加

##### 装维人员标签修改

通过字典管理，支持修改装维人员标签，调整标签名称、标签编码、标签属性、标签排序、标签状态、标签说明、标签样式等，进行装维人员标签修改

##### 装维人员标签删除

通过字典管理，支持删除装维人员标签，选择需要删除的装维人员标签，确认后进行删除

##### 标签明细查询

通过字典管理，支持按组合条件查询装维人员标签，调整标签名称、标签编码、标签属性、标签排序、标签状态、标签说明、标签样式等信息。

##### 标签明细导出

通过字典监控，进行装维人员标签明细数据导出：通过字典管理，支持修改装维人员标签，调整标签名称、标签编码、标签属性、标签排序、标签状态、标签说明、标签样式等，进行装维人员标签修改。

##### 标签任务创建

通过定时调度平台，配置定时调度任务，输入参数：任务名称、任务ID、任务说明、任务执行周期、首次执行时间、下次执行时间、执行结果、是否分片、执行器。

##### 标签任务删除

通过定时调度平台，选择具体操作的任务，点击删除，将任务进行删除

##### 标签任务派发

定时调度平台，定时将指定标签信息派发给装维人员，动态的赋予装维处理工单的能力。

##### 查看标签绑定可视化

按地市、区县、网格维度统计绑定各类标签绑定数量可视化信息，动态展示折线图、柱状图、饼状图。

##### 标签绑定统计可视化下载

按地市、区县、网格维度统计绑定各类标签绑定数量可视化信息，动态展示折线图、柱状图、饼状图。支撑导出图片、PDF、Excel.

### 责任区智能调度滚动分单

#### 责任区智能调度滚动分单功能说明

##### 多级派单责任区绑定关系维护

###### 责任区绑定责任区规则

可以在智慧家庭APP上指定责任区映射关系，即一个责任区可以指定另一个责任区为自己的备用责任区，绑定关系为多对一，当前责任区派单没有人满足条件时，则派单到备用责任区。

###### 绑定关系查询

一个责任区可以指定另一个责任区为自己的备用责任区，绑定关系为多对一，则根据这个责任区只能未绑定备用责任区才能绑定，否则提示已经绑定备用责任区，先解绑在重新绑定。

###### 责任区绑定关系存储

责任区ID、责任区名称、备用责任区ID、备用责任区名称、操作人相关信息、操作时间等信息存储进责任区绑定表。

###### 责任区优先人员配置规则

备用责任区可以指定优先派单人，当有优先派单人时，这会优先派单给指定人。

###### 优先指派人查询

每个网格只能指定一个优先指派人，需要查询是否已经指派，若已经指派则需要确认是否变更优先指派人。

###### 指派关系储存

指派人信息、操作人信息、责任区信息储存。

##### 三级派单规则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 目标责任区 | 第一级 | 第二级 | 第三级 | 默认兜底 |
| 责任区A | 责任区B | 责任区C | 人员X | 网格长 |
| 责任区B | 责任区C | 责任区A | 人员Y |
| 责任区C | 责任区A | 责任区C | 人员Z |

三级滚动派单规则如图所示。

###### 第一级派单滚动派单规则

责任区A工单满或无人员可接单，可配置优先转派责任区B，可指定是仅派发开通单，还是仅派发投诉单，还是开通、投诉单全部。

当责任区A下两个人三天内工单全满，工单优先派发责任区B，到责任区B后，工单按照责任区B的均衡派单规则（需要匹配目前派单能力规则）自动派发下面所有人员。当责任区B下所有人员工单都满了（或需要三星以上级别接单，无人员可派发等），则工单派发网格长。

###### 第二级派单滚动派单规则

责任区A工单满或无人员可接单，第一级配置优先转派责任区B，第二级优先转派网格下责任区C的人员X。可指定是仅派发开通单，还是仅派发投诉单，还是开通、投诉单全部。

当责任区A下两个人三天内工单全满，工单优先派发责任区B，责任区B无人可派发时，则派发人员X，若人员X满了或无能力，则网格长兜底。

###### 第三级派单滚动派单规则

责任区A工单满或无人员可接单，第一级配置优先转派责任区B，第二级优先转派网格下责任区C的人员X，第三级优先转派网格下网络维护工程师Y。

###### 责任区滚动储存

责任区指定多级派单规则，储存责任区ID、责任区名称、滚动派单级别等信息。

### 工单转派短信提醒

#### 工单转派短信提醒数据文件

##### 短信模板数据文件

用于存储短信模板信息，包含短信模板编码、短信模板内容、生效时间、状态等信息。

##### 短信记录数据文件

用于记录短信发送记录，包含短信内容、发送号码、订单ID、工单ID、短信类型、创建时间、发送状态、发送时间、耗时、发送次数等字段。

#### 工单转派短信提醒功能说明

##### 短信模板新增

新增转派到人的短信模板：通知到接单人。【工单转派】XXX工单转派给你（转派人：XXX），请尽快处理。

新增转派到网格的短信模板：转派到网格：通知网格长。【工单转派】XXX工单转派您的网格（转派人：XXX），请尽快处理。

##### 短信发送规则

选择转派到人，这发送:通知到接单人。【工单转派】XXX工单转派给你（转派人：XXX），请尽快处理

选择转派到网格，这发送：转派到网格：通知网格长。【工单转派】XXX工单转派您的网格（转派人：XXX），请尽快处理。并选择指定网格的代维网格长。

##### 短信内容存储

将短信内容、发送号码、订单ID、工单ID、短信类型、创建时间、发送状态、发送时间、耗时、发送次数等字段存储进去短信历史表。

##### 调用短信发送接口

调用短信网关接口，推送发送内容以及发送号码到短信网关平台。

##### 短信内容界面展示

在订单详情界面展示发送短信的号码、短信内容、发送时间等信息。

### 网格、责任区智能调度并行

#### 网格、责任区智能调度并行数据文件

##### 任务数据

用于记录订单调度数据信息，包括定单编码、定单ID、工单ID、调度人员、转派人、转派时间等字段。

##### 调度数据

用于记录网格调度人员数据信息，包括订单编码、宽带账号、预约上门时间、人员姓名、当日上午数量、当日下午数量、当前在途数量、当日竣工数量等字段。

##### 调度日志数据

用于记录网格调度人员执行数据信息，包括工单编码、人员姓名、人员账号、转派调度时间、转派调度结果等字段。

#### 网格、责任区智能调度并行功能说明

##### 手工调度

###### 开通单可调度规则

开通单调度规则：必须是在途的人工外线环节，才能调度。

###### 投诉单可调度规则

投诉单调度规则：投诉单可在装维外线环节调度，也可以在中台质检环节调度。

###### 定单最新环节信息查询

查询订单最新环节信息，判断定单最新环节名称、环节状态，才能决定是否可以调度。

###### 调度人信息查询

输入调度人工号，查询调度人信息，包含人员是否存在，星级等信息。

###### 是否能调度接口

验证人员和订单是否匹配，高品质、复杂组网等订单需要高星级装维人员才能调度。

###### 调度信息存储

操作人员信息、订单信息、调度人信息、操作时间信息等存储进调度数据文件。

### 跨网格中台手工调度能力支撑

#### 跨网格中台手工调度数据文件

##### 跨网格任务数据文件

用于记录网格调度数据信息，包括定单编码、宽带账号、业务类型、通过最新预约上门时间、装机地址等字段。

##### 跨网格调度人员数据文件

用于记录网格调度人员数据信息，包括工单编码、人员姓名、当日上午数量、当日下午数量、当前在途数量、当日竣工数量等字段。

##### 跨网格调度执行数据文件

用于记录网格调度人员执行数据信息，包括工单编码、人员姓名、人员账号、转派调度时间、转派调度结果等字段。

#### 跨网格中台手工调度功能说明

##### 跨网格、责任区中台手工调度

###### WEB端跨网格、责任区调度执行菜单查询

操作人员登录访问时按照对应职位查询展示WEB端调跨网格、责任区度执行菜单，当工单流转至装机环节时展示调度执行菜单，其他环节则不展示。

###### 调度转派人员查询

操作人员选择查询调度转派人员信息，调用调度转派人员查询接口，接收调度转派人员查询接口反馈结果。

###### 添加转派人员

操作人员选择添加调度转派人员工号、调度转派人员姓名、调度转派原因等内容。

###### WEB端跨网格、责任区调度转派执行

操作人员选择WEB端跨网格、责任区调度转派执行，调用跨网格、责任区调度转派执行接口，接收调度转派执行接口反馈结果，调度转派成功，前台校验提示，并将工单派发至调度人员，后台同步存储调度人员执行信息。

###### WEB端跨网格、责任区调度转派执行接口

WEB端调度转派执行，用于记录调度转派执行信息。

### 中台首响兜底功能支撑

#### 中台首响兜底功能数据库

##### 开通兜底工单数据表

地市、区县、网格、客户名称、客户电话、客户地址、订单编码、订单ID、工单ID、当前处理人、当前处理类型、当前处理人ID、接单时间、创建时间、更新时间、工单状态、工单状态、处理结果、备注。

##### 投诉兜底工单数据表

地市、区县、网格、客户名称、客户电话、客户地址、投诉订单编码、订单ID、工单ID、当前处理人、当前处理类型、当前处理人ID、接单时间、创建时间、更新时间、工单状态、工单状态、处理结果、备注。

##### 接单信息记录数据表

接单人、接单时间接单单号、接单ID、接单定单ID、接单工单ID、接单说明、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

##### 转派信息记录数据表

转派操作人、转派时间、转派工单ID、转派定单ID、转派人新、转派类型、转派说明、转派轨迹、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

##### 下发到单提醒短信数据表

序列ID、下发接收人号码、下发时间时间、下发人账号、下发内容、下发结果、下发次数、下发状态、接口耗时、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

##### 下发到单提醒短信客户信息规则脱敏

脱敏字段：客户联系人、客户联系人号码、客户住址

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

##### 处理轨迹数据表

序列ID、工单ID、定单ID、处理结果、处理内容、工单环节、工单状态、处理人、处理时间、处理结果、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

##### 请假信息数据表

请假人、请假类型、请假天数、请假原因、请假说明、请假类型、审核人、审核时间、审核说明、审核状态

##### 退单原因数据表

退单原因、ID、退单类型、父ID、退单原因说明、备注、是否有效、退单编码。

##### 改约原因数据表

改约原因、ID、改约类型、父ID、改约原因说明、备注、是否有效、改约编码、改约节点。

##### 下发改约短信客户信息规则脱敏

脱敏字段：客户联系人、客户联系人号码、客户住址

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

##### 操作日志数据表

操作人、操作时间、操作人账号、访问IP、请求方式、请求方法、请求时间、请求时长、请求结果、请求参数、请求功能模块、接口耗时、创建时间、创建人、更新人、更新时间。

#### 中台首响兜底功能数据接口

##### 查询装维上午忙闲程度接口

* 请求地址： http://ip:port/staffApi/getBusyAmInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| StaffId | String | 装维用户ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "staffId": "21096"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "amCount":"10",  "staffName":"李四",  "userName":"lisi.zt",  },  }  } |

##### 查询装维中午忙闲程度接口

* 请求地址： http://ip:port/staffApi/getBusyMmInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| StaffId | String | 装维用户ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "staffId": "21096"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "mmCount":"5",  "staffName":"李四",  "userName":"lisi.zt",  },  }  } |

##### 查询装维下午忙闲程度接口

* 请求地址： http://ip:port/staffApi/getBusyPmInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| StaffId | String | 装维用户ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "staffId": "21096"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "pmCount":"2",  "staffName":"李四",  "userName":"lisi.zt",  },  }  } |

##### 查询装维在途工单数量接口

* 请求地址： http://ip:port/staffApi/getTodoCount
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| StaffId | String | 装维用户ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "staffId": "21096"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "todoCount":"1",  "staffName":"李四",  "userName":"lisi.zt",  },  }  } |

##### 查询装维当日竣工工单数量接口

* 请求地址： http://ip:port/staffApi/getDoneCount
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| StaffId | String | 装维用户ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "staffId": "21096",  "dayId": "20220213"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "finishiCount":"10",  "staffName":"李四",  "userName":"lisi.zt",  },  }  } |

##### 查询装维人员省内星级接口

* 请求地址： http://ip:port/staffApi/getStarLevel
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| StaffId | String | 装维用户ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "staffId": "21096"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "starLevel":"3",  "starType":"PROVINCE",  "staffName":"李四",  "userName":"lisi.zt",  },  }  } |

##### 查询开通工单是否高品质接口

* 请求地址： http://ip:port/orderApi/getIsHigh
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderId | String | 定单ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderId": "124343"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "isHigh":"true",  "orderId":"124343",  },  }  } |

##### 查询开通工单是否智能组网接口

* 请求地址： http://ip:port/orderApi/getIsNet
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderId | String | 定单ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderId": "124343"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "isNet":"true",  "orderId":"124343",  },  }  } |

##### 查询开通工单是否复杂组网接口

* 请求地址： <http://ip:port/orderApi/getIsComplex>
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderId | String | 定单ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderId": "124343"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "isComplex":"true",  "orderId":"124343",  },  }  } |

##### 查询装机工单派单网格接口

* 请求地址： [http://ip:port/orderApi/get](http://ip:port/orderApi/getIsComplex)SendOrgInfo
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderId | String | 定单ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderId": "124343"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "orderId":"124343",  "orgName":"xxxx",  "orgCode":"xxxx",  "orgId":"xxxx",  },  }  } |

##### 查询装机工单派单责任区接口

* 请求地址： [http://ip:port/orderApi/getS](http://ip:port/orderApi/getIsComplex)endMiniOrg
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderId | String | 定单ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderId": "124343"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "orderId":"124343",  "miniOrgName":"xxxx",  "miniOrgCode":"xxxx",  "miniOrgId":"xxxx",  },  }  } |

##### 查询装机客户是否高品质客户接口

* 请求地址： [http://ip:port/orderApi/getCoustomerIs](http://ip:port/orderApi/getIsComplex)High
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderId | String | 定单ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderId": "124343"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  “highFlag":"true",  "orderId":"124343",  },  }  } |

##### 查询装机工单是否千千兆接口

* 请求地址： [http://ip:port/orderApi/getIs](http://ip:port/orderApi/getIsComplex)1000M
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderId | String | 定单ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderId": "124343"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "qzCoustomer":"true",  "orderId":"124343",  },  }  } |

##### 查询装机工单归属城市或农村接口

* 请求地址： [http://ip:port/orderApi/getB](http://ip:port/orderApi/getIsComplex)elongArea
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderId | String | 定单ID | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderId": "124343"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "orderAreaType":"城市",  "orderId":"124343",  },  }  } |

##### 查询装机首响超时工单信息接口

* 请求地址： [http://ip:port/orderApi/getT](http://ip:port/orderApi/getIsComplex)imeoutOrderList
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderType | String | 工单类型 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderType": "timeout"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "orderType":"timeout",  "orderId":"124343",  },{  "orderType":"timeout",  "orderId":"124348",  },{  "orderType":"timeout",  "orderId":"124346",  },  }  } |

##### 查询家宽投诉超时工单信息接口

* 请求地址： [http://ip:port/orderApi/getT](http://ip:port/orderApi/getIsComplex)imeoutOrderFaultList
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderType | String | 工单类型 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderType": "timeout"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "orderType":"timeout",  "ordeFaultrId":"124343x244355",  },{  "orderType":"timeout",  "ordeFaultrId":"124343x244356",  },{  "orderType":"timeout",  "ordeFaultrId":"124343x244357",  },  }  } |

##### 查询家宽投诉30天新装投诉接口

* 请求地址： [http://ip:port/orderApi/get](http://ip:port/orderApi/getIsComplex)OrderFault30DayList
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderType | String | 工单类型 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderType": "30DAYS"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "orderType":"30DAYS",  "ordeFaultrId":"124343x244355",  },{  "orderType":"30DAYS",  "ordeFaultrId":"124343x244356",  },{  "orderType":"30DAYS",  "ordeFaultrId":"124343x244357",  },  }  } |

##### 查询家宽投诉90天重复投诉接口

* 请求地址： [http://ip:port/orderApi/get](http://ip:port/orderApi/getIsComplex)OrderFault30DayList
* 请求方式： post
* 参数格式：application/json

###### 请求内容参数

字段含义：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| orderType | String | 工单类型 | Y |

###### 响应内容格式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 参数含义 | 必选 |
| msg | String | 响应说明 | Y |
| code | int | 响应码 | Y |
| data | JSONObject | 响应结果 | Y |

###### 请求报文示例

|  |
| --- |
| {  "orderType": "90DAYS"  } |

###### 响应报文示例

|  |
| --- |
| {  "code":200,  "msg":"成功",  "data":{  {  "orderType":"90DAYS",  "ordeFaultrId":"124343x244355",  },{  "orderType":"90DAYS",  "ordeFaultrId":"124343x244356",  },{  "orderType":"90DAYS",  "ordeFaultrId":"124343x244357",  },  }  } |

#### 中台首响兜底功能说明

##### 兜底工单数据抽取

###### **定制抽取规则**

从综合调度系统开通工单工单池子，使用定时调度的方式，提取符合条件的工单数据。

###### **采集数据信息**

开通工单到单后，若两小时内装维没有进行首响，则工单将做超时处理。通过任务调度配置提取数据规则，从工单池中抽取符合条件的工单数据，包含工单基础信息：订单编码、订单ID、到单时间、处理时限、处理人等。

###### **超时工单数据派单到地市中台**

将满足条件的超时工单刷入中台兜底代办工单池中，形成中台兜底待处理工单，方便中台后续对工单进行首响或调度处理，形成首响兜底处理闭环管理。从而降低工单超时数量，从而降低超时工单率，提高客户感知和客户满意度。

##### 到单短信通知人导入

通过模板收集需要兜底到单提醒的人员信息，通过系统后台导入的方式，将短信提醒人批量入库，当工单到达指定中台时，配置的人员将收到兜底工单的到单短信通知

##### 到单短信通知人新增

通过督办短信人员配置功能，可以将需要配置兜底工单短信通知人员配置在系统中，首先选择人员归属地市，督办类型选择【中台兜底工单通知】，填写人员姓名，用户账号，联系方式，邮箱，备注等关键信息，填写完成基础表单确认后，点击提交按钮，提交数据至后台保存，返回操作成功也完成短信通知人员配置，若提示失败，查看失败原因，按照提示修改继续完成添加短信通知人。

##### 到单短信通知人修改

通过督办短信人员配置功能，可以将需要配置兜底工单短信通知人员配置在系统中，首先选择人员归属地市，督办类型选择【中台兜底工单通知】，填写人员姓名，用户账号，联系方式，邮箱，备注等关键信息，填写完成基础表单确认后，点击提交按钮，提交数据至后台保存，返回操作成功也完成短信通知人员配置，若提示失败，查看失败原因，按照提示修改继续完成添加短信通知人。

##### 到单短信通知人删除

通过督办短信人员配置功能，可以修改需要调整的督办短信通知人员信息，首先选择需要修改的人员，支持调整归属地市，督办类型【中台兜底工单通知】不可修改，修改人员姓名，用户账号，联系方式，邮箱，备注等关键信息，修改完成基础表单确认后，点击提交按钮，提交数据至后台保存，返回操作成功也完成短信通知人员配置，若提示失败，查看失败原因，按照提示修改继续完成修改短信通知人。

##### 到单短信通知人导出

通过督办短信配置功能，可以导出系统中已经配置的督办短信通知人员明细信息，方便管理人员查看统计通报工单处理人情况。

##### 开通兜底涉敏字段规则脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

##### 开通兜底短信客户联系人姓名、地址、联系电话涉敏字段规则脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

##### 投诉兜底短信姓名、地址、联系电话涉敏字段脱敏

根据集团要求，用户账号通过AES加密算法进行脱敏后输出，现将AES加密参数约定如下：

1. 模式：ECB模式

2. 填充：pkcs7padding

3. 数据块：128位

4. 密钥：另行下发

5. 偏移量：无

6. 输出：BASE64

7. 字符集：utf8编码（unicode编码）

##### 兜底工单明细展示

查询中台待处理工单信息，查询支持按日期时间段，工单号，上网主账号、工单归属区域等，工单列表展示工单的详细信息： 到达网格时间，工单编码，上网主账号，别名账号，订单ID，接单时间，竣工时间，当前工单状态，当前处理人，处理结果等信息

##### APP兜底开通装机工单监控

###### APP兜底开通装机工单监控菜单查询

人员操作权限规则入库，操作人员登录访问时按照对应职位查询展示APP兜底开通装机工单工单监控。

###### APP兜底开通装机工单监控工单查询

操作人员查询APP兜底开通装机工单监控工单，包括APP兜底开通装机工单监控工单查询、监控工单工单状态查询。

###### APP兜底开通装机工单监控环节流程查询

操作人员查询APP兜底开通装机工单监控环节流程查询、展示环节流转信息，包括资源配置、自动激活、装机、资源归档、BOSS竣工归档等内容。

###### APP兜底开通装机工单监控详情用户信息查询

操作人员查询APP兜底开通装机工单监控详情用户信息查询、展示用户信息，包括处理人员、处理人员账号、处理人员单位、装维人员、装维人员联系电话、归属小区等内容。

###### APP兜底开通装机工单监控定单轨迹信息查询

操作人员查询APP兜底开通装机工单监控定单轨迹信息查询、展示定单轨迹执行信息，包括处理人、派单结果、接单执行情况、转派执行情况、处理时间等内容。

###### APP兜底开通装机工单监控工单列表查询

操作人员查询APP兜底开通装机工单监控工单列表信息查询、展示工单列表信息，包括工单环节列表，处理环节、工单类型、执行人、工单处理时限等内容。

###### APP兜底开通装机工单监控设备信息查询

操作人员查询APP兜底开通装机工单监控工单设备信息查询、展示设备信息，包括设备类型、设备型号、网关厂家、CMEI、MAC、OUN设备SN等内容。

###### APP兜底开通装机工单监控装维服务问题查询

操作人员查询APP兜底开通装机工单监控工单装维服务问题信息查询、展示装维服务问题信息，包括装维服务是否存在问题、装维服务问题等内容。

##### APP兜底家宽投诉工单监控

###### APP兜底家宽投诉工单监控菜单查询

人员操作权限规则入库，操作人员登录访问时按照对应职位查询展示APP兜底家宽投诉工单工单监控。

###### APP兜底家宽投诉工单监控工单查询

操作人员查询APP兜底家宽投诉工单监控工单，包括APP兜底家宽投诉工单监控工单查询、监控工单工单状态查询。

###### APP兜底家宽投诉工单监控环节流程查询

操作人员查询APP兜底家宽投诉工单监控环节流程查询、展示环节流转信息，包括投诉环节信息，派单节点等归档等内容。

###### APP兜底家宽投诉工单监控详情用户信息查询

操作人员查询APP兜底家宽投诉工单监控详情用户信息查询、展示用户信息，包括处理人员、处理人员账号、处理人员单位、装维人员、装维人员联系电话、归属小区等内容。

###### APP兜底家宽投诉工单监控定单轨迹信息查询

操作人员查询APP兜底家宽投诉工单监控定单轨迹信息查询、展示定单轨迹执行信息，包括处理人、投诉处理结果、投诉处理执行情况、转派执行情况、处理时间等内容。

###### APP兜底家宽投诉工单监控工单列表查询

操作人员查询APP兜底家宽投诉工单监控工单列表信息查询、展示工单列表信息，包括工单环节列表，处理环节、工单类型、执行人、工单处理时限等内容。

###### APP兜底家宽投诉工单监控设备信息查询

操作人员查询APP兜底家宽投诉工单监控工单设备信息查询、展示设备信息，包括设备类型、设备型号、网关厂家、CMEI、MAC、OUN设备SN等内容。

###### APP兜底家宽投诉工单监控装维服务问题查询

操作人员查询APP兜底开通装机工单监控工单装维服务问题信息查询、展示装维服务问题信息，包括装维服务是否存在问题、装维服务问题等内容。

##### 装机兜底工单导出

支撑导出兜底工单处理明细：到达网格时间，工单编码，上网主账号，别名账号，订单ID，接单时间，竣工时间，当前工单状态，当前处理人，处理结果等信息，其中敏感字段如：客户姓名、客户联系电话、上网主账号导出时做脱敏处理。

##### 装机兜底工单接单

中台人员通过待办查询出待办工单，操作人选择待处理工单，点击接单按钮进行接单操作处理，将单子接到自己的待办下，进行后续处理。

##### 装机兜底工单转派

对接单的单子由于一些原因不能由本人进行处理，需要将单子及时转给其他人员进行处理，选择已接单的单子选择转派目标人员进行工单转派。

##### 装机兜底工单首响

对单子进行首响操作，需要选择改约工时池，改约工时时间段，改约原因，改约备注，当选择转市场职称池原因时还需要上传照片，选择转支撑池原因，确认无误后点击【首响】按钮提交操作。

##### 装机兜底工单调度指派

###### **调度目标人员**

筛选符合条件的人员数据：装维星级、近期工作量

###### **调度派单人员信息**

对单子进行首响并转派操作，需要选择改约工时池，改约工时时间段，改约原因，改约备注，当选择转市场职称池原因时还需要上传照片，选择转支撑池原因，同时还需要根据待选转派人当日工单量，是否请假等情况选择最佳处理人员进行操作，确保单子能够及时的处理，确认无误后点击【首响并转派】按钮提交操作。

##### 装机兜底工单导出

支撑导出兜底工单处理明细：到达网格时间，工单编码，上网主账号，别名账号，订单ID，接单时间，竣工时间，当前工单状态，当前处理人，处理结果等信息，其中敏感字段如：客户姓名、客户联系电话、上网主账号导出时做脱敏处理。

##### 家宽投诉兜底工单接单

中台人员通过待办查询出待办工单，操作人选择待处理工单，点击接单按钮进行接单操作处理，将单子接到自己的待办下，进行后续处理。

##### 家宽投诉兜底工单转派

对接单的单子由于一些原因不能由本人进行处理，需要将单子及时转给其他人员进行处理，选择已接单的单子选择转派目标人员进行工单转派。

##### 家宽投诉兜底工单首响

对单子进行首响操作，需要选择改约工时池，改约工时时间段，改约原因，改约备注，当选择转市场职称池原因时还需要上传照片，选择转支撑池原因，确认无误后点击【首响】按钮提交操作。

##### 家宽投诉兜底工单调度指派

对单子进行首响并转派操作，需要选择改约工时池，改约工时时间段，改约原因，改约备注，当选择转市场职称池原因时还需要上传照片，选择转支撑池原因，同时还需要根据待选转派人当日工单量，是否请假等情况选择最佳处理人员进行操作，确保单子能够及时的处理，确认无误后点击【首响并转派】按钮提交操作。

##### 展示工时池明细信息

查询当前工单归属网格配置的工时池能力，返回各时段工时池空闲情况，包含：

时间段、工时池ID、工时池占用数、空闲数、可分配数

##### 展示首响改约原因列表信息

查询系统配置的首响改约原因，返回原因编码和原因名称，包含转建设、网络、市场支撑池原因，转缓装池。

##### 展示退单原因可选择信息

查询退单原因接口，包含一二级原因，返回退单原因列表信息：退单原因、退单ID、退单原因类型、退单原因说明。

##### 展示装维当日上午在途工单数据

查询装维当日上午装机、投诉工单量情况：工单号、工单ID、最新预约上门时间、改约原因等。

##### 展示装维当日中午在途工单数据

查询装维当日中午装机、投诉工单量情况：工单号、工单ID、最新预约上门时间、改约原因等。

##### 展示装维当日下午在途工单数据

查询装维当日下午装机、投诉工单量情况：工单号、工单ID、最新预约上门时间、改约原因等。

##### 展示装维在途工单数据信息

查询当日装维已接单待处理的工单数量：工单号、工单ID、最新预约上门时间、改约原因等。

##### 展示装维当日竣工工单数据信息

查询当日装维已接单处理竣工归档的工单数量：工单号、工单ID、最新预约上门时间、改约原因等。

##### 查询装维当日是否请假接口

查询装维人员当日各时段是否存在请假信息：请假人、请假类型、请假天数、请假原因、请假说明、请假类型、审核人、审核时间、审核说明、审核状态。

##### 查询当前工单处理人信息接口

根据当前工单处理环节，查询当前工单流转环节，获取当前工单处理人信息。

##### 展示工单网格明细信息

根据定单ID查询当前工单所属网格信息：网格ID、网格编码、网格名称、创建时间、更新时间、创建人、更新人等。

##### 展示工单归属责任区信息

根据定单ID查询当前工单所属责任区信息：责任区ID、责任区编码、责任区名称、责任区关联网格编码、创建时间、更新时间、创建人、更新人等。

##### 展示工单归属责任区绑定人员信息

根据定单ID查询当前工单所属网格责任区ID，根据责任区ID查询当前责任区下是否存在绑定的装维人员信息：装维人员ID、姓名、工号、装维标签、绑定时间、绑定类型、绑定状态等。

##### 查询工单环节流转信息

查询当前工单处理环节明细信息: 当前工单环节、处理人、处理时间、到单人、处理时限、处理消息

##### 查询下发短信通知信息

查询当前工单处理过程中下发的短信通知信息:通知人、处理时间、下发时间、下发内容、是否正常下发、发送耗时、下发平台、下发凭证。

##### 工单智能调度派发装维

查询工单基础信息，通过派单规则校验查询满足处理工单条件的装维人员列表，展示最近工作量，选择指最佳的装维人员，进行工单派发至装维手中。

### 预警阈值管理

#### 预警管理数据文件

##### 预警管理数据文件

用于记录预警管理数据信息。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **字段名** | **类型** | **字段长度** | **字段说明** |
| ORDER\_CODE | VARCHAR2 | 255 | 定单编码 |
| ORDER\_PRIORITY | VARCHAR2 | 10 | 定单优先级 |
| ORDER\_STATE | VARCHAR2 | 3 | 定单状态 |
| ORDER\_TYPE | VARCHAR2 | 3 | 定单类型 |
| FLOW\_LIMIT\_ID | NUMBER | 22 | 流程限制ID |
| LIMIT\_DATE | DATE | 7 | 完成时限 |
| ALERT\_DATE | DATE | 7 | 预警时间 |
| LIMIT\_VALUE | NUMBER | 22 | 限制值 |
| ALERT\_VALUE | NUMBER | 22 | 预警值 |
| TIME\_UNIT | VARCHAR2 | 3 | 时间单位 |
| ACCEPT\_DATE | DATE | 7 | 受理时间 |
| CREATE\_DATE | DATE | 7 | 创建时间 |

#### 预警管理功能说明

##### 预警模板管理

###### 预警模板新增

支撑预警模板新增，操作人员选择新增预警模板，输入预警模板信息，预警模板新增完成前台校验必填提示信息展示，新增提交成功，前台记录并保存预警模板信息。

###### 预警模板修改

支撑预警模板修改，操作人员选择修改预警模板，输入修改的预警模板信息，修改提交成功，前台记录并保存预警模板信息。

###### 预警模板删除

支撑预警模板删除，操作人员选择删除预警模板，预警模板信息删除拦截校验提示信息展示，删除提交成功，前台记录并更新删除预警模板信息。

###### 预警模板查询

支撑预警模板查询，操作人员选择查询预警模板信息，包括预警模板列表信息查询、预警模板列表信息查询等内容。

##### 预警类型管理

###### 预警类型新增

支撑预警类型新增，操作人员选择新增预警类型，输入预警类型信息，预警类型新增完成前台校验必填提示信息展示，新增提交成功，前台记录并保存预警类型信息。

###### 预警类型修改

支撑预警类型修改，操作人员选择修改预警类型，输入修改的预警类型信息，修改提交成功，前台记录并保存预警类型信息。

###### 预警类型删除

支撑预警类型删除，操作人员选择删除预警类型，预警类型信息删除拦截校验提示信息展示，删除提交成功，前台记录并更新删除预警类型信息。

###### 预警类型查询

支撑预警类型查询，操作人员选择查询预警类型信息，包括预警类型列表信息查询、预警类型列表信息查询等内容。

##### 预警规则管理

###### 预警规则新增

支撑预警规则新增，操作人员选择新增预警规则，输入预警规则信息，预警规则新增完成前台校验必填提示信息展示，新增提交成功，前台记录并保存预警规则信息。

###### 预警规则修改

支撑预警规则修改，操作人员选择修改预警规则，输入修改的预警规则信息，修改提交成功，前台记录并保存预警规则信息

###### 预警规则删除

支撑预警规则删除，操作人员选择删除预警规则，预警规则信息删除拦截校验提示信息展示，删除提交成功，前台记录并更新删除预警规则信息。

###### 预警规则查询

支撑预警规则查询，操作人员选择查询预警规则信息，包括预警规则列表信息查询、预警规则列表信息查询等内容。

##### 预警阈值管理

###### 预警阈值新增

支撑预警阈值新增，操作人员选择新增预警阈值，输入预警阈值信息，预警阈值新增完成前台校验必填提示信息展示，新增提交成功，前台记录并保存预警阈值信息。

###### 预警阈值修改

支撑预警阈值修改，操作人员选择修改预警阈值，输入修改的预警阈值信息，修改提交成功，前台记录并保存预警阈值信息。

###### 预警阈值删除

支撑预警阈值删除，操作人员选择删除预警阈值，预警阈值信息删除拦截校验提示信息展示，删除提交成功，前台记录并更新删除预警阈值信息。

###### 预警阈值查询

支撑预警阈值查询，操作人员选择查询预警阈值信息，包括预警阈值列表信息查询、预警阈值列表信息查询等内容。

### 预警短信通知管理

#### 警短信通知管理功能说明

##### 装机首响预警短信通知

支撑装机首响预警短信通知，到单时，记录工单到单时间，读取装机首响预警配置信息，定时刷新工单状态，匹配到装机首响预警，按照配置信息生成预警短信，匹配计算装机首响预警通知人，推送短信。

##### 到单超时预警短信通知

支撑到单超时预警短信通知，到单时，记录工单到单时间，读取到单超时预警配置信息，定时刷新工单状态，匹配到到单超时预警，按照配置信息生成预警短信，匹配计算到单超时预警通知人，推送短信。

##### 装机首响兜底预警短信通知

支撑装机首响兜底预警短信通知，到单时，记录工单到单时间，读取装机首响兜底预警配置信息，定时刷新工单状态，匹配到装机首响兜底预警，按照配置信息生成预警短信，匹配计算装机首响兜底预警通知人，推送短信。

##### 投诉首响超时预警短信通知

支撑投诉首响预警短信通知，到单时，记录工单到单时间，读取投诉首响预警配置信息，定时刷新工单状态，匹配到投诉首响预警，按照配置信息生成预警短信，匹配计算投诉首响预警通知人，推送短信。

##### 投诉首响兜底预警短信通知

支撑投诉首响兜底预警短信通知，到单时，记录工单到单时间，读取投诉首响兜底预警配置信息，定时刷新工单状态，匹配到投诉首响兜底预警，按照配置信息生成预警短信，匹配计算投诉首响兜底预警通知人，推送短信。

### 预警语音播报管理

#### 预警语音播报管理功能说明

##### 装机首响预警语音播报新增

新增装机首响预警语音播报内容，并将录音文件储存进去服务器指定路径，存储新增时间、操作人等信息。

##### 装机首响预警语音播报查询

支撑装机首响预警语音播报，到单时，记录工单到单时间，读取装机首响预警配置信息，定时刷新工单状态，匹配到装机首响预警，按照配置信息读取语音播报内容，匹配计算装机首响预警通知人，推送通知人终端并播放语音播报信息。

##### 到单超时警预警语音播报新增

新增到单超时警预警语音播报内容，并将录音文件储存进去服务器指定路径，存储新增时间、操作人等信息。

##### 到单超时警预警语音播报查询

支撑到单超时预警语音播报，到单时，记录工单到单时间，读取到单超时预警配置信息，定时刷新工单状态，匹配到到单超时预警，按照配置信息读取语音播报内容，匹配计算到单超时预警通知人，推送通知人终端并播放语音播报信息。

##### 装机首响兜底预警语音播报新增

新增装机首响兜底预警语音播报内容，并将录音文件储存进去服务器指定路径，存储新增时间、操作人等信息。

##### 装机首响兜底预警语音播报查询

支撑装机首响兜底预警语音播报，到单时，记录工单到单时间，读取装机首响兜底预警配置信息，定时刷新工单状态，匹配到装机首响兜底预警，按照配置信息读取语音播报内容，匹配计算装机首响兜底预警通知人，推送通知人终端并播放语音播报信息。

##### 投诉首响超时预警语音播报新增

新增投诉首响超时预警语音播报内容，并将录音文件储存进去服务器指定路径，存储新增时间、操作人等信息。

##### 投诉首响超时预警语音播报查询

支撑投诉首响预警语音播报，到单时，记录工单到单时间，读取投诉首响预警配置信息，定时刷新工单状态，匹配到投诉首响预警，按照配置信息读取语音播报内容，匹配计算投诉首响预警通知人，推送通知人终端并播放语音播报信息。

##### 投诉首响兜底预警语音播报新增

新增投诉首响兜底预警语音播报内容，并将录音文件储存进去服务器指定路径，存储新增时间、操作人等信息。

##### 投诉首响兜底预警语音播报查询

支撑投诉首响兜底预警语音播报，到单时，记录工单到单时间，读取投诉首响兜底预警配置信息，定时刷新工单状态，匹配到投诉首响兜底预警，按照配置信息读取语音播报内容，匹配计算投诉首响兜底预警通知人，推送通知人终端并播放语音播报信息。

### 装维请假管理

#### 装维请假管理数据库

##### 装维请假受理数据表

用于记录装维请假受理数据信息，包括请假类型、请假方式、请假日期、请假时长、时段、请假事由等字段。

##### 装维请假流程处理数据表

用于记录装维请假流程处理数据信息，包括工单编码、接单、接单人、接单时间、转派人、转派时间、处理结果等字段。

##### 装维请假审批数据表

用于记录装维请假流程处理数据信息，包括工单编码、审批人、审批结果、审批时间等字段。

##### 装维请假申请通知短信数据表

用于记录装维请假申请通知短信数据信息，包括下发时间、下发号码、下发端口、短信内容等字段。

##### 装维请假申请记录数据表

用于记录装维请假申请记录数据，请假类型、请假日期、审批状态、申请时间等字段。

#### 装维请假管理功能说明

##### APP端请假管理受理

###### APP端装维请假受理菜单查询

人员操作权限规则入库，登录访问时按照对应职位查询展示APP端装维请假受理菜单。

###### 请假类型信息查询

在申请时系统提供预设的请假类型信息可直接进行查询后进行查询。

###### 请假类型信息入库

选择录入请假类型信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 请假日期时间查询

输入时间，查询请假开始时间、请假结束时间信息，非节假日时间排除，选择成功记录展示时间内容。

###### 装维请假申请受理

选择添加请假时长、时段、请假事由，添加完成选择受理，启用请假申请受理接口，接收请假申请受理接口结果，受理成功展示提示信息，同步存储受理数据信息。

###### 装维请假申请受理校验

装维请假申请受理完成，系统会对请假申请受理等信息进行校验，判断是否是存在同一申请人同一时间段得请假申请，如存在，如不满足申请校验规则系统不允许继续进行后续的操作处理。

###### 装维请假申请受理信息保存

装维请假申请受理完成，装维请假申请受理文件入库。

###### 装维请假申请信息修改

选择添加请假时长、时段、请假事由，添加完成选择信息修改，启用请假申请信息修改接口，接收请假申请信息修改接口结果，信息修改成功展示提示信息，同步存储信息修改数据信息。

###### 装维请假申请信息修改校验

装维请假申请信息修改完成，系统会对请假申请信息修改等信息进行校验，判断是否是存在同一申请人同一时间段得请假申请，如存在，如不满足申请校验规则系统不允许继续进行后续的操作处理。

###### 装维请假申请信息修改信息保存

装维请假申请信息修改完成，装维请假申请信息修改文件入库。

###### 装维请假申请信息删除

在审核人员未审批通过之前，允许受理人员执行装维请假申请信息删除操作。

###### 派发请假申请审批

受理成功，启动流程平台派发请假申请审批，接收流程平台派发请假申请处理结果反馈。

###### 派发请假申请驳回

选择请假申请，对有疑问或者不合理的请假申请进行驳回，驳回到申请人后申请人重新发起请假申请

##### APP端请假管理审批

###### 装维请假申请待办查询

登录系统后对应处理人可查询到等待自己处理的装维请假申请信息，点击可查看详细信息。

###### APP端装维请假申请待办工单接单

选择APP端装维请假申请待办工单接单，启用装维请假申请待办接单接口，接收装维请假申请待办接单接口结果，接单完成，APP端装维请假申请待办接单成功展示，同步保存接单处理信息。

###### APP端装维请假申请待办工单转派

选择APP端装维请假申请待办工单转派，启用装维请假申请待办转派接口，接收装维请假申请待办转派接口结果，转派完成，APP端装维请假申请待办转派成功展示，同步保存转派处理信息。

###### 装维请假申请待办审批

选择APP端装维请假申请待办工单审批，启用装维请假申请待办审批接口，接收装维请假申请待办审批接口结果，审批完成，APP端装维请假申请待办审批成功展示，同步保存审批处理信息。

###### 装维请假申请待办工单审批接口

提供装维请假申请待办工单审批接口，用于记录存储APP端审批处理信息结果，传递至WEB端。

###### 装维请假申请通知短信下发

审批完成，同步触发启用短信平台下发短信，装维请假申请通知短信提醒通知。

###### 派发请假申请归档

审批完成，启动流程平台派发请假申请归档，接收流程平台派发请假申请流程归档结果反馈。

##### APP端请假管理请假记录查询

###### APP端装维请假记录查询

选择APP端装维请假记录查询，启用装维请假记录查询接口，接收装维请假记录查询接口结果， APP端装维请假记录展示包括请假类型、请假日期、审批状态、申请时间等内容。

###### APP端装维请假审批记录查询

选择APP端装维请假审批记录查询，启用装维请假审批记录查询接口，接收装维请假审批记录查询接口结果， APP端装维请假审批记录展示包括请假人、请假类型、请假日期、申请时间等内容。

### 网格化指标相关报表

#### 家宽工单集团指标达标扩容数据库

##### 装机工单清单数据表

新增个人画像涉及的业务类型中，装机工单清单数据表数据表，用于存储装机工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、装机是否及时、首约是否及时、是否退单、竣工时间。

##### 移机工单清单数据表

新增移机工单清单数据表数据表，用于存储移机工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、移机是否及时、首约是否及时是否退单、竣工时间。

##### 投诉工单清单数据表

新增投诉工单清单数据表数据表，用于存储移机工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、投诉处理是否及时、投诉首约是否及时、是否退单、竣工时间。

##### 装机H5清单数据表

新增装机H5清单数据表，用于存储从在线接口获取的装机H5工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、问题记录、得分记录、是否退单、竣工时间。

##### 移机H5清单数据表

新增移机H5清单数据表，用于存储从在线接口获取的移机H5工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、问题记录、得分记录、是否退单、竣工时间。

##### 投诉H5清单数据表

新增投诉H5清单数据表，用于存储从在线接口获取的投诉H5工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、问题记录、得分记录、是否退单、竣工时间。

##### 装机服务调研数据清单数据表

新增装机服务调研数据清单数据表，用于存储前台导入的装机服务调研数据工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、调研结果、竣工时间。

##### 移机服务调研数据清单数据表

新增移机服务调研数据清单数据表，用于存储前台导入的移机服务调研数据工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、调研结果、竣工时间。

##### 投诉服务调研数据清单数据表

新增投诉服务调研数据清单数据表，用于存储前台导入的投诉服务调研数据工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、调研结果、竣工时间。

##### 装机CATI数据清单数据表

新增装机CATI数据清单数据表，用于存储前台导入的装机服务调研数据工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、宽带账号、装维人员、竣工时间。

##### 移机CATI数据清单数据表

新增移机CATI数据清单数据表，用于存储前台导入的移机服务调研数据工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、宽带账号、装维人员、竣工时间。

##### 投诉CATI数据清单数据表

新增投诉CATI数据清单数据表，用于存储前台导入的投诉服务调研数据工单清单信息，包括工单号、州市、区县、网格、宽带账号、装维人员、竣工时间。

##### 个人画像指标数据表

新增个人画像指标数据表，用于存储计算出来的个人画像指标，包括：装移机处理及时率、投诉处理及时率、催装率、质检合格率、新装用户弱光率、新装用户测速达标率、投诉解决率、广义重复投诉率、维护用户弱光率、催修率、装移机用后即评（场景式调研）满意度、投诉处理用后即评（场景式调研）满意度。

##### 网格画像指标数据表

新增个人画像指标数据表，用于存储计算出来的网格画像指标，包括：首约装机合格率、首约投诉处理及时率、家庭侧质差占比、满意客户占比、中断率、弱光率、支撑及时率、抢修及时率。

#### 装维个人画像服务指标功能说明

##### 装维个人画像服务及时性报表

###### 用于计算服务及时性的个人数据和工单数据抽取

从生产库抽取人员和工单信息，用于计算支撑数据：

月份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、省份、地市、前台流水号、装机工单ID、业务类型、装机工单类型、装机工单状态、客户类型、地域属性、接入方式、用户场景、资产归属、预约时长、装机时长、装机工单时长、是否自动激活成功、装机工单派发时间、预约方式、预约时间、预约上门时间、改约最终上门时间、实际上门时间、装机完成时间、网络线条质检完成时间、客服用户回访完成时间、是否退单、退单原因、一线装维人员姓名。

###### 个人画像服务及时率计算

1、装机及时率=评估期内归档且及时履约按时限安装成功的工单数/评估期内归档工单数。（剔除主动关怀单、增值业务单和故障换机单，时长剔除客户原因的缓装时长、剔除市场支撑池的缓装时长，剔除市场、网络、建设支撑池退单）

2、服务时限：高品质服务：城镇≤24小时，农村≤36小时；普通服务：城镇≤48小时，农村≤72小时

3、时长计算规则：时长=外线回单时间-到单时间

1、维修及时率=评估期内归档且及时履约按时限解决回单的工单数/（评估期内归档的家宽网络报障工单数）（剔除首派中台的工单）

2、服务时限：高品质服务（包含白金卡，钻卡和千兆客户）：城镇≤8小时，农村≤12小时（剔除晚20:00-次日8:00）；普通服务：城镇≤24小时，农村≤36小时。

3、时长计算规则：时长=网络报结时间-到单时间

1、催装率=催装单（服务质量立单为催装+原工单追加催装信息）/归档工单。

备注：建议增加复盘，不及时的工单进行原因复盘，复盘装维责任的不剔除，复盘非装维责任的剔除考核。增加复盘的时限要求。

###### 个人画像服务及时率排名计算

通过上一步计算出的个人画像服务及时率，在该地市内，根据不同指标升序或降序的规则计算每一项指标的人员排名情况。

###### 个人画像服务及时率得分计算

通过个人画像服务及时率和排名信息，计算该地市内，每一项指标的人员得分。

计算规则：

线性系数=（排名-排名人数）/(1-排名人数)

得分= 50%\*分值+线性系数\*50%\*分值

###### 服务及时性数据保障机制

数据生成完成后，检查数据是否正常，包括检查数据量是否符合业务合理范围、服务及时率是否有超过100%的情况，用于计算的工单量是否太大或者太小，当天是否没有数据等异常情况。

###### 服务及时性异常告警、短信发送机制

对数据量不符合业务合理范围、及时率超过100%，异常数据输出异常信息，按周期短信发送到对应的管理员手机。

###### 个人画像服务及时性报表查询

开发界面展示个人画像服务及时性报表，报表查询条件为: 月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名.

可查询出来的信息包括：月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、装移机处理及时率分子、装移机处理及时率分母、装移机处理及时率、投诉处理及时率分子、投诉处理及时率分母、投诉处理及时率、催装率分子、催装率分母、催装率。

###### 个人画像服务及时性报表导出

对查出的个人画像服务及时性数据进行导出，导出字段包括：月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、装移机处理及时率分子、装移机处理及时率分母、装移机处理及时率、投诉处理及时率分子、投诉处理及时率分母、投诉处理及时率、催装率分子、催装率分母、催装率。

##### 装维个人画像服务规范性报表

###### 用于计算服务规范性的个人数据和工单数据抽取

从生产库抽取人员和工单信息，用于计算支撑数据：

月份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、订单编码、竣工时间、前后端承诺是否一致、无改约、是否经过回捞池、光功率、是否弱光、测速信息、质检结果、质检时间、质检人、中台抽检人、是否履约及时、测速达标、光功率是否达标。

###### 个人画像质检合格率、新装用户弱光率、新装用户测速达标率计算

1、质检合格率=中台质检不合格工单/中台质检总工单数。（同攻坚战口）

备注：需优化IT，每月所有装维均要抽检，小于15单，全检查，大于15单，至少抽检15单。

工单范围：装机单+投诉单

图片质检：先统计光猫的图片。

人工质检：人工质检只统计省中台质检的。

1、新装用户弱光率=新装用户ONU弱光的工单数量/新装工单总数（FTTH）。

新装用户ONU弱光的工单数量为一个月内归档的装移机工单中ONU接收光功率低于-24dBm的数量；

新装工单总数（FTTH）为一个月内FTTH接入的装移机工单数量。

2、工单范围：宽带装移机、主动关怀（前端受理的）、各类子产品加装移。剔除增值业务单

3、弱光/（达标+不达标）

1、新装用户测速达标率=测速达标且有效的装移机工单数/装移机总量。

测速达标的装移机工单数为一个月内归档的装移机工单有线测速大于等于签约带宽的90%的工单数量；

装移机总量为一个月内归档的装移机工单量。

备注：WIFI测速待定（影响原因比较多）

2、工单范围：宽带装移机，测速达标。

3、测速达标/（达标+不达标）

###### 个人画像服务规范性指标排名计算

通过个人画像服务规范性指标，计算该地市内，根据不同指标升序或降序的规则计算每一项指标的人员排名情况。

###### 个人画像服务规范性指标得分计算

通过个人画像服务规范性指标和排名信息，计算该地市内，每一项指标的人员得分。

计算规则：

线性系数=（排名-排名人数）/(1-排名人数)

得分= 50%\*分值+线性系数\*50%\*分值

###### 服务规范性数据保障机制

数据生成完成后，检查数据是否正常，包括检查数据量是否符合业务合理范围、及时率是否超过100%，弱光率、催修率、催装率是否大于10%，满意度是否低于90等。

###### 服务规范性异常告警机制、短信发送至管理员

对数据量不符合业务合理范围、及时率超过100%，弱光率、催修率、催装率大于10%，满意度低于90等异常数据输出异常信息，按周期短信发送到对应的管理员手机。

###### 个人画像服务规范性报表查询

开发界面展示个人画像服务规范性报表，报表查询条件为: 月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名.

可查询出来的信息包括：月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、质检合格率、新装用户弱光率、新装用户测速达标率。

###### 个人画像服务规范性报表导出

对查出的个人画像服务规范性数据进行导出，导出字段包括：月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、质检合格率、新装用户弱光率、新装用户测速达标率。

##### 装维个人画像维护质量报表

###### 用于计算维护质量的个人数据和工单数据抽取

从生产库抽取人员和工单信息，用于计算支撑数据：

月份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、订单编码、前后端承诺是否一致、无改约、是否经过回捞池、是否履约及时、测速达标、光功率是否达标

###### 个人画像维护质量计算

1、投诉解决率=客户回访回复已解决的投诉工单量/回访成功的投诉工单总量×100%。回访中解决的投诉工单量为客服回访后用户反馈投诉解决的工单量，回访成功的投诉工单总量为一个月内回访成功的投诉工单总量（包括客户反馈解决、未解决、部分解决、待观察）。

1、广义家宽重复投诉率=90天重复投诉率+频繁投诉率+新装30天投诉率：（1）90天重复投诉率=90天重复投诉量/全量投诉量；（2）频繁投诉率=频繁投诉量/全量投诉量；（3）新装30天投诉率=新装30天投诉量/全量装机量（剔除主动关怀单、增值业务单和故障换机单），

2、工单范围：4.0+本地

1、维护用户弱光率=装维人员维护的用户中弱光IHGU数/活跃IHGU数。

弱光指接收光功率低于-27dBm的ONU数量。

日粒度：弱光率=当日弱光IHGU数/当日活跃IHGU用户数

（驻地网的弱光口径）

1、催修率=催单（服务质量立单为催修+原工单追加催修信息）/归档工单。

备注：建议增加复盘，不及时的工单进行原因复盘，复盘装维责任的不剔除，复盘非装维责任的剔除考核。增加复盘的时限要求。

###### 个人画像维护质量排名计算

通过个人画像维护质量，计算该地市内，根据不同指标升序或降序的规则计算每一项指标的人员排名情况。

###### 个人画像维护质量得分计算

通过个人画像维护质量和排名信息，计算该地市内，每一项指标的人员得分。

计算规则：

线性系数=（排名-排名人数）/(1-排名人数)

得分= 50%\*分值+线性系数\*50%\*分值

###### 维护质量数据保障机制

数据生成完成后，检查数据是否正常，包括检查数据量是否符合业务合理范围、及时率是否超过100%，弱光率、催修率、催装率是否大于10%，满意度是否低于90等。

###### 维护质量异常告警机制、短信发送至管理员

对数据量不符合业务合理范围、及时率超过100%，弱光率、催修率、催装率大于10%，满意度低于90等异常数据输出异常信息，按周期短信发送到对应的管理员手机。

###### 个人画像维护质量报表查询

开发界面展示个人画像维护质量报表，报表查询条件为: 月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名.

可查询出来的信息包括：月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、投诉解决率分子、投诉解决率分母、投诉解决率、广义重复投诉率分子、广义重复投诉率分母、广义重复投诉率、催修率分子、催修率分母、催修率。

###### 个人画像维护质量报表导出

对查出的个人画像维护质量数据进行导出，导出字段包括：月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、投诉解决率分子、投诉解决率分母、投诉解决率、广义重复投诉率分子、广义重复投诉率分母、广义重复投诉率、催修率分子、催修率分母、催修率。

##### 装维个人画像服务满意度报表

###### 服务调研数据导入

综调系统开发服务调研数据带入的功能页面，导入工单号、州市、区县、网格、装维人员、调研结果、竣工时间、八类调研问题等信息，存储在数据库中。

###### 服务调研数据存储

将界面导入的工单号、州市、区县、网格、装维人员、调研结果、竣工时间等信息，存储在数据库中。

###### 服务调研数据查询

开发服务调研数据带入的查询功能，查询导入的装机、移机、投诉的信息并展示在界面上，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、调研结果、竣工时间等信息。

###### 服务调研数据下载

开发服务调研数据带入的下载功能，将装机、移机、投诉的服务调研信息查询出来后，可进行下载，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、调研结果、竣工时间等信息，下载文件包括。

###### 服务调研数据删除

针对特定账号，开发服务调研数据的删除功能，将装机、移机、投诉的服务调研信息查询出来后，检查数据内容，若数据内容不正确，可将数据按条件删除后重新导入。

###### 用于计算服务满意度的个人数据和工单数据抽取

从生产库抽取人员和工单信息，用于计算支撑数据：

月份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、订单编码、是否参与服务满意度测评、测评得分。

###### 个人画像服务满意度计算

1、装移机用后即评（场景式调研）满意度=参加装移机用后即评（场景式调研）工单和服务监督调研工单的平均分

1、投诉处理用后即评（场景式调研）满意度=参加投诉处理用后即评（场景式调研）工单和服务监督调研工单的平均分

###### 个人画像服务满意度排名计算

通过个人画像服务满意度，计算该地市内，根据不同指标升序或降序的规则计算每一项指标的人员排名情况。

###### 个人画像服务满意度得分计算

通过个人画像服务满意度和排名信息，计算该地市内，每一项指标的人员得分。

计算规则：

线性系数=（排名-排名人数）/(1-排名人数)

得分= 50%\*分值+线性系数\*50%\*分值

###### 服务满意度数据保障机制

数据生成完成后，检查数据是否正常，包括检查数据量是否符合业务合理范围、及时率是否超过100%，弱光率、催修率、催装率是否大于10%，满意度是否低于90等。

###### 服务满意度异常告警机制、短信发送至管理员

对数据量不符合业务合理范围、及时率超过100%，弱光率、催修率、催装率大于10%，满意度低于90等异常数据输出异常信息，按周期短信发送到对应的管理员手机。

###### 个人画像服务满意度报表查询

开发界面展示个人画像服务满意度报表，报表查询条件为: 月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名.

可查询出来的信息包括：月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、装移机用后即评工单平均分、装移机服务监督调研工单平均分、装移机用后即评（场景式调研）满意度、投诉用后即评工单平均分、投诉服务监督调研工单平均分、投诉用后即评（场景式调研）满意度。

###### 个人画像服务满意度报表导出

对查出的个人画像服务满意度数据进行导出，导出字段包括：月份、省份、地市、区县、网格、责任区、账号、姓名、在职状态、离职时间、装移机用后即评工单平均分、装移机服务监督调研工单平均分、装移机用后即评（场景式调研）满意度、投诉用后即评工单平均分、投诉服务监督调研工单平均分、投诉用后即评（场景式调研）满意度。

##### 网格服务质量画像报表

###### CATI数据导入

综调系统开发CATI数据带入的功能页面，导入工单号、州市、区县、网格、装维人员、调研结果、竣工时间等信息。

###### CATI数据存储

将界面导入的工单号、州市、区县、网格、装维人员、调研结果、竣工时间等信息，存储在数据库中。

###### CATI数据查询

开发CATI数据带入的查询功能，查询导入的装机、移机、投诉的信息并展示在界面上，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、调研结果、竣工时间等信息。

###### CATI数据下载

开发CATI数据带入的下载功能，将装机、移机、投诉的CATI信息查询出来后，可进行下载，包括工单号、州市、区县、网格、装维人员、调研结果、竣工时间等信息，下载文件包括。

###### CATI数据删除

针对特定账号，开发CATI数据的删除功能，将装机、移机、投诉的CATI信息查询出来后，检查数据内容，若数据内容不正确，可将数据按条件删除后重新导入。

###### 网格服务质量画像数据抽取

从生产库抽取和装机工单信息，用于计算支撑数据：

月份、地市、区县、网格、订单编码、前后端承诺是否一致、无改约、是否经过回捞池、是否履约及时、测速达标、光功率是否达标

###### 网格服务质量画像数据计算

1、首约装机合格率=及时、不改约且装机成功工单数/归档工单数。

及时：工单创建落单到网络侧后在规定的装机时限内（高品质服务：城镇≤24小时，农村≤36小时；普通服务：城镇≤48小时，农村≤72小时。）；外线回单时间-到网格的时间。

不改约：首约当天或提前归档（剔除客户原因改约，按中台审核的结果认定）。

装机成功：剔除市场原因退单

工单范围：宽带装移机、主动关怀（前端受理的）、各类子产品加装移。

增加复盘，不及时的工单进行原因复盘，复盘装维责任的不剔除，复盘非装维责任的剔除考核。增加复盘的时限要求，（昆明建议增加网格长复审）

2、首约投诉处理及时率=及时、不改约且投诉处理恢复工单数/归档工单数。

及时：工单创建落单到网络侧后在规定的维修时限内（高品质服务不长于8个工作时(城市)/12个工作时(农村)；普通服务不长于24小时(城市)/36小时(农村)，报结时间-到网格的时间。

不改约：首约当天归档（剔除客户原因改约，按中台审核的结果认定）。

故障解决：已解决

工单范围：4.0（剔除服务质量、剔除资源核查类工单、剔除退单），本地需求

增加复盘，不及时的工单进行原因复盘，复盘装维责任的不剔除，复盘非装维责任的剔除考核。增加复盘的时限要求，（昆明建议增加网格长复审）

3、满意客户占比=在线外呼客户调研满意且无服务问题的工单/调研成功工单总数

外呼里客户提到的影响客户感知标签、不满意、打分≤8分。

范围：10086服务监督调研+H5+CATI（用上月数据）

###### 网格画像服务质量排名计算

通过网格服务质量指标的结果，计算该地市内，根据不同指标升序或降序的规则计算每一项指标的网格排名情况。

###### 网格画像服务质量指标得分计算

通过网格画像服务质量指标计算结果和排名，计算该地市内，每一项指标的网格得分。

计算规则：

线性系数=（排名-参与排名网格总数）/(1-参与排名网格总数)

得分= 50%\*分值+线性系数\*50%\*分值

###### 服务质量数据保障机制

数据生成完成后，检查数据是否正常，包括检查数据量是否符合业务合理范围、及时率是否超过100%，弱光率、催修率、催装率是否大于10%，满意度是否低于90等。

###### 服务质量异常告警机制、短信发送至管理员

对数据量不符合业务合理范围、及时率超过100%，弱光率、催修率、催装率大于10%，满意度低于90等异常数据输出异常信息，按周期短信发送到对应的管理员手机。

###### 网格服务质量画像报表查询

开发界面展示个人画像报表，报表查询条件为: 月份、省份、地市、区县、网格。

可查询出来的信息包括：信息包括：月份、省份、地市、区县、网格、首约装机合格率、首约投诉处理及时率、家庭侧质差占比、满意客户占比。

###### 网格服务质量画像报表导出

对查出的个人画像数据进行导出，导出字段包括：月份、省份、地市、区县、网格、首约装机合格率、首约投诉处理及时率、家庭侧质差占比、满意客户占比。

##### 网格网络质量画像报表

###### 端到端接口接入网络质量相关明细数据

综调系统开发CATI数据带入的功能页面，导入月份、地市、区县、网格、订单编码、当月分支中断次数、当月最后一天分纤箱数、当月户线中断次数、当月最后一天维护客户数、是否弱光IHGU、是否活跃IHGU、是否扩容及时、是否处理时限内归档故障工单、分支光缆工单故障是否历时在8小时内等信息。

###### 网络质量相关明细数据存储

将界面导入的月份、地市、区县、网格、订单编码、当月分支中断次数、当月最后一天分纤箱数、当月户线中断次数、当月最后一天维护客户数、是否弱光IHGU、是否活跃IHGU、是否扩容及时、是否处理时限内归档故障工单、分支光缆工单故障是否历时在8小时内等信息，存储在数据库中。

###### 网格网络质量画像数据抽取

从生产库抽取网络质量相关信息，用于计算支撑数据：

月份、地市、区县、网格、订单编码、当月分支中断次数、当月最后一天分纤箱数、当月户线中断次数、当月最后一天维护客户数、是否弱光IHGU、是否活跃IHGU、是否扩容及时、是否处理时限内归档故障工单、分支光缆工单故障是否历时在8小时内。

###### 网格网络质量画像数据计算

中断率=分支光缆中断率+户线中断率

月粒度：分支光缆中断率=当月分支中断次数/当月最后一天分纤箱数，户线中断率=当月户线中断次数/当月最后一天维护客户数

户线中断：ONU断纤+AAA掉线，近3天500M流量，1天内剔重

环比改善度=（当月中断率-上月中断率）/上月中断率

弱光率=弱光IHGU数/活跃IHGU数

日粒度：弱光率=当日弱光IHGU数/当日活跃IHGU用户数

环比改善度=（当月弱光率-上月弱光率）/上月弱光率

支撑及时率=扩容及时工单数/扩容工单派发数

范围：分光器、分纤箱，扩容APP扩容工单（IT优化：增加接单人区分，按接单后回单人区分，接单人为网络工程师的纳入考核，接单人由区县自有人员分配）

环比改善度=（当月支撑及时率-上月支撑及时率）/上月支撑及时率

抢修及时率=当月处理时限内归档故障工单/当月全量归档故障工单数

月粒度：抢修及时率=当月处理时限内归档故障工单/当月全量归档故障工单数

分支光缆工单故障历时在8小时内算及时（剔除0:00-8:00点）

环比改善度=（当月抢修及时率-上月抢修及时率）/上月抢修及时率

###### 网格画像服网络质量排名计算

通过网格网络质量指标的结果，计算该地市内，根据不同指标升序或降序的规则计算每一项指标的网格排名情况。

###### 网格画像网络质量指标得分计算

通过网格画像网络质量指标计算结果和排名，计算该地市内，每一项指标的网格得分。

计算规则：

线性系数=（排名-参与排名网格总数）/(1-参与排名网格总数)

得分= 50%\*分值+线性系数\*50%\*分值

###### 网络质量数据保障机制

数据生成完成后，检查数据是否正常，包括检查数据量是否符合业务合理范围、及时率是否超过100%，弱光率、催修率、催装率是否大于10%，满意度是否低于90等。

###### 网络质量异常告警机制、短信发送至管理员

对数据量不符合业务合理范围、及时率超过100%，弱光率、催修率、催装率大于10%，满意度低于90等异常数据输出异常信息，按周期短信发送到对应的管理员手机。

###### 网格网络质量画像报表查询

开发界面展示个人画像报表，报表查询条件为: 月份、省份、地市、区县、网格。

可查询出来的信息包括：信息包括：月份、省份、地市、区县、网格、首约装机合格率、首约投诉处理及时率、家庭侧质差占比、满意客户占比。

###### 网格网络质量画像报表导出

对查出的个人画像数据进行导出，导出字段包括：月份、省份、地市、区县、网格、首约装机合格率、首约投诉处理及时率、家庭侧质差占比、满意客户占比。

## 家宽装维人员精细化管理

### 集团2.0新版装维画像功能支撑

#### 装维画像数据文件

##### 基本能力数据文件

用于存储年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、工作年限、技能认证水平、累计工作量。

##### 服务及时性数据文件

用于存储年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、装机首响及时率、投诉首响及时率、装机处理及时率、投诉处理及时率、催装率、装机退单率。

##### 服务规范性数据文件

用于存储年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、质检合格率、新装弱光率、测速达标率。

##### 维护质量数据文件

用于存储年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、投诉解决率、狭义重复投诉率、维护用户弱光、催修率。

##### 服务满意度数据文件

用于存储年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、装移机用后即评、投诉处理后即评。

##### 随销支撑数据文件

用于存储年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、随销评价、随销薪酬。

#### 集团2.0新版装维画像功能说明

##### 基本能力

###### 工作年限指标查询

指标定义：装维人员入职成为中国移动家宽装维人员的工作年限。

指标权重：3%

数据来源：家宽业务运维支撑系统

取数周期:月

###### 工作年限指标查询

指标算法：工作年限=当前时间-装维人员入职时间，以月为单位。对于不满一个月的情况，若入职时间为当月15日及之前入职的,按1个月计算; 当月15日后入职的，算0.5个月计算。

###### 工作年限指标查询

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、工作年限信息到工作年限过程表。

###### 技能认证水平指标查询

指标定义：装维人员技能认证水平。

指标权重：3%

数据来源：家宽业务运维支撑系统

取数周期:月

###### 技能认证水平指标查询

指标算法：具备家客代维L1认证或省内基础认证1分，具备家客代维L2智慧家庭工程师认证或各省等同水平技能认证2分，具备家客代维L3 HDICT解决方案工程师认证3分。

###### 技能认证水平指标查询

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、技能认证信息到技能认证过程表。

###### 累计处理工单查询

指标定义：累计处理工单量包括装移机及投诉工单。

指标权重：4%

数据来源：家宽装维系统。

基准值:0

挑战值:2500

取数周期:累计值

###### 累计处理工单量指标数据文件

指标算法：入职移动累计装移机工单及投诉工单总和，其中对于农村的装机工单按照1.5加权。

###### 累计处理工单量指标存储

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、累计处理工单量信息到累计处理工单量过程表。

###### 基本能力查询

工作年限（3分）：按满3个月1分，满12个月2分，满18个月3分，就高得分。

技能认证（3分）：具备家客代维L1认证或省内基础认证1分，具备家客代维L2智慧家庭工程师认证或各省等同水平技能认证2分，具备家客代维L3HDICT解决方案工程师认证3分

累计处理工单量（4分）到达挑战值得满分，低于基准值得0分，介于挑战值与基准值之间线性得分。

##### 服务及时性

###### 装机首次响应及时率指标规则

指标定义：工单落单到网络侧后在规定时间内完成用户上门预约的比例，含装机、移机预约。时限要求：高品质服务2小时，普通服务4小时。

指标权重：5%

数据来源：家宽装维系统

基准值:93%

挑战值:97%

取数周期:月

###### 装机首次响应及时率指标查询

指标算法：首次预约及时的工单数量/工单总量。首次预约及时的工单数量为一个月内归档的装机工单中预约时间减工单落单到网络侧时间小于装机首响时限的工单量，工单总量为一个月内归档的装机工单量。

###### 装机首次响应及时率指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、装机首次响应及时率信息到装机首次响应及时率过程表。

###### 投诉首次响应及时率指标规则

指标定义：投诉工单落单到网络侧后至首次联系并回应客户的时长。此处故障指网络质量类投诉及业务质量类投诉。时限要求：30分钟。

指标权重：5%

数据来源：家宽装维系统

基准值:93%

挑战值:97%

取数周期:月

###### 投诉首次响应及时率指标查询

指标算法：首次预约及时的工单数量/工单总量。首次预约及时的工单数量为一个月内归档的投诉工单中预约时间减工单落单到网络侧时间小于投诉首响时限的工单量，工单总量为一个月内归档的投诉工单量。

###### 投诉首次响应及时率指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、投诉首次响应及时率信息到投诉首次响应及时率过程表。

###### 装移机处理及时率指标规则

指标定义：工单创建落单到网络侧后在规定的装机时限内（高品质服务：城镇≤24小时，农村≤36小时；普通服务：城镇≤48小时，农村≤72小时。）完成装机比例（考虑用户要求预约、改约等情况）。

指标权重：7%

数据来源：家宽装维系统

基准值:97%

挑战值:99%

取数周期:月

###### 装移机处理及时率指标查询

指标算法：装机及时的工单数量/工单总量。装机及时的工单数量为一个月内归档的装机工单中归档时间减最后一次用户预约时间小于装机时限的工单量，工单总量为一个月内归档的装机工单量。超时且在途的工单，记录在工单总量中。

###### 装移机处理及时率指标数据文件

存储年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、装移机处理及时率信息到装移机处理及时率过程表。

###### 投诉处理及时率指标规则

指标定义：在规定的投诉时限内完成的10086派至网络侧的投诉和报障工单的处理比例时限要求：高品质服务不长于8个工作时/12个工作时；普通服务不长于24小时/36小时。

指标权重：7%

数据来源： 家宽装维系统

基准值:97%

挑战值:99%

###### 投诉处理及时率指标查询

指标算法：投诉处理及时的工单（含报障）数/投诉工单（含报障）总量。投诉处理及时的工单数量为一个月内归档的投诉工单中归档时间减工单落单到网络侧时间小于投诉处理时限的工单量，工单总量为一个月内归档的投诉工单量。超时且在途的工单，记录在工单总量中。

###### 投诉处理及时率指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、投诉处理及时率信息到投诉处理及时率过程表。

###### 催装率指标规则

 指标定义：流转到网络侧的装机工单中，用户通过客服、营业前台、综调中心催装的装机工单量在总工单量中的占比。

 指标权重：5%

 数据来源：家宽装维系统

 基准值:5%

 挑战值:3%

 取数周期:月

###### 催装率指标查询

指标算法：有催单记录的装机工单量/工单总量。尚在预约时间内客户再次打，或客户打电话咨询问题的情况应剔除。

###### 催装率指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、催装率信息到催装率过程表。

###### 装机工单退单率指标规则

指标定义：装机工单退单的比例。

指标权重：1%

数据来源：家宽装维系统

基准值:20%

挑战值:5%

取数周期:月

###### 装机工单退单率指标查询

指标算法：当月退单的装机工单/（当月退单的装机工单+当月安装成功的装机工单）。

###### 装机工单退单率指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、装机工单退单率信息到装机工单退单率过程表。

###### 服务及时性规则

装机首次响应及时率（5分）

投诉首次响应及时率（5分）

装移机处理及时率（7分）

投诉处理及时率（7分）

催装率（5分）

装机工单退单率（1分）

到达挑战值得满分，低于基准值得0分，介于挑战值与基准值之间线性得分。无装维工单不得分将权重平摊至其余考核项。

##### 服务规范性

###### 质检合格率指标规则

指标定义：工单质检合格的工单比例。

指标权重：5%

数据来源：家宽装维系统

基准值: 93%

挑战值: 96%

取数周期:月

###### 质检合格率指标查询

指标算法：质检合格工单数量/质检工单总量，质检内容在参照集团要求基础上可增加省内要求。

###### 质检合格率指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、质检合格率信息到质检合格率过程表。

###### 新装用户弱光率指标规则

指标定义：一个月内，装维人员新装的用户中ONU接收光功率≤门限值(-27dBm)的占比。

指标权重：5%

数据来源：家宽装维系统

基准值:1.5%

挑战值:0%

取数周期:日/月

###### 新装用户弱光率指标查询

指标算法：新装用户ONU弱光的工单数量/新装工单总数（FTTH）。新装用户ONU弱光的工单数量为一个月内归档的装移机工单中ONU接收光功率低于-27dBm的数量；新装工单总数（FTTH）为一个月内FTTH接入的装移机工单数量。

###### 新装用户弱光率指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、新装用户弱光率信息到新装用户弱光率过程表。

###### 新装用户测速达标率指标规则

指标定义：新装用户（装移机）测速值达到签约宽带90%的用户占比。

指标权重：5%

数据来源：家宽装维系统

基准值:97%

挑战值:99%

取数周期:日/月

###### 新装用户测速达标率指标查询

指标算法：测速达标的装移机工单数/装移机总量。测速达标的装移机工单数为一个月内归档的装移机工单测速大于等于签约带宽的90%的工单数量，装移机总量为一个月内归档的装移机工单量。

###### 新装用户测速达标率指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、新装用户测速达标率信息到新装用户测速达标率过程表。

###### 服务规范性规则

质检合格率（5分）

新装弱光率（5分）

测速达标率（5分）

到达挑战值得满分，低于基准值得0分，介于挑战值与基准值之间线性得分。无装维工单不得分将权重平摊至其余考核项。

##### 维护质量

###### 投诉解决率指标规则

指标定义：网络质量类及业务质量类投诉中，客户回访回复已解决的投诉工单与回访成功的投诉工单总受理量的比值。

指标权重：4%

数据来源：运维管理系统

基准值:95%

挑战值:98%

取数周期:月

###### 投诉解决率指标查询

指标算法：客户回访回复已解决的投诉工单量/归档的投诉工单量×100%.回访中解决的投诉工单量为客服回访后用户反馈投诉解决的工单量，归档的投诉工单量为一个月内归档的工单总量。

###### 投诉解决率指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、投诉解决率信息到投诉解决率过程表。

###### 狭义重复投诉率指标规则

指标定义：30天内故障重复申告的工单量占故障申告总工单受理量的比值，故障重复申告指5天内用户发生2次及以上故障申告。

指标权重：4%

数据来源：运维管理系统

基准值:5%

挑战值:2%

取数周期:月

###### 狭义重复投诉率指标查询

指标算法：故障重复申告率=30天内故障重复申告的工单总量/故障申告工单总受理量×100%。重复申告的工单总量不含用户首次投诉工单，并排除客户短时间内催装催修和系统重复派单（剔除10分钟内的重复派单）。如，5天内同一用户故障重复申告工单数量=该时间段内用户重复投诉工单总量-1。

###### 狭义重复投诉率指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、狭义重复投诉率信息到狭义重复投诉率过程表。

###### 维护用户弱光率指标规则

指标定义：一个月内，装维人员维护的用户中接收OLT光功率≤门限值(-27dBm)的ONU占比。

指标权重：4%

数据来源：质量管理系统

基准值:1.5%

挑战值:0.8%

取数周期:月

###### 维护用户弱光率指标查询

指标算法：装维人员维护的ONU弱光的用户数量/装维人员维护的ONU的总数。

###### 弱光数据录入

录入维护用户弱光数据，包含小区名称、小区ID、弱光用户数、维护用户数。

###### 维护用户弱光率指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、维护用户弱光率信息到维护用户弱光率过程表。

###### 催修率指标规则

指标定义：流转到网络侧的投诉工单中，用户通过各投诉渠道催修的投诉工单量占总投诉工单量的比例。

指标权重：3%

数据来源：运维管理系统

基准值:5%

挑战值:2%

取数周期:月

###### 催修率指标查询

指标算法：有催单记录的投诉工单量/投诉工单总量。

###### 催修率指标文件文件

存储年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、催修率信息到维护用户弱光率过程表。

###### 维护质量规则

投诉解决率（4分）

狭义重复投诉率（4分）

维护用户弱光率（4分）

催修率（3分）

到达挑战值得满分，低于基准值得0分，介于挑战值与基准值之间线性得分。无装维工单不得分将权重平摊至其余考核项。

##### 服务满意度

###### 装移机用后即评（场景式调研）满意度指标规则

指标定义：装移机服务结束后用户用后即评为满意的工单占比。

指标权重：10%

数据来源：一级客服运营管理系统

基准值:90

挑战值: 99

取数周期:月

###### 装移机用后即评（场景式调研）满意度指标查询

指标算法：装移机工单用后即评为满意的工单数量/工单总量。

###### 装移机用后即评（场景式调研）满意度指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、装移机用后即评（场景式调研）满意度信息到装移机用后即评（场景式调研）满意度过程表。

###### 投诉处理用后即评（场景式调研）满意度指标规则

指标定义：网络类投诉（含报障）处理服务结束后用户用后即评为满意的工单占比。

指标权重：10%

数据来源：一级客服运营管理系统

基准值:90

挑战值: 99

取数周期:月

###### 投诉处理用后即评（场景式调研）满意度指标查询

指标算法：用后即评中用户表示满意的投诉工单量/狭义投诉工单总量。

###### 投诉处理用后即评（场景式调研）满意度指标数据文件

存储年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、投诉处理用后即评（场景式调研）满意度信息到投诉处理用后即评（场景式调研）满意度过程表。

###### 服务满意度规则

装移机用后即评（场景式调研）满意度（10分）

投诉处理用后即评（场景式调研）满意度（10分）

到达挑战值得满分，低于基准值得0分，介于挑战值与基准值之间线性得分。无装维工单不得分将权重平摊至其余考核项。

###### 随销支撑指标规则

指标定义：结合省内实际情况，协同市场部门输出相关评分。

指标权重：10%

数据来源：各省市场配合打分

基准值:0

挑战值:各省结合省内实际情况制定

取数周期:月

##### 随销支撑指标查询

指标算法：依据随销量、网格长打分等数据，各省结合省内实际情况，协同市场部门输出相关评分。

##### 随销支撑指标数据文件

年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、随销支撑信息到随销支撑过程表。

##### 装维画像数据采集

###### 人员信息查询

为了实现装维画像分析，装维画像模型中装维人员信息应包括人员基本信息和岗位基本信息，信息采集与修改必须通过各省装维系统同步，确保装维系统和装维画像系统人员信息一致。采集的人员基本信息应包含装维人员的姓名、照片、全国统一账号、年龄、星级、学历、地市、区县、归属维护站（组）、职位、装维标签、入职时间、证书信息。

家客代维账号全国唯一，各省按照账号规范创建账号，一个身份证省内仅能注册一次家客代维账号。代维人员进行岗位调动或者区域调动均使用原账号。装维离职应对账号进行停用管理，历史账号保留不重复启用（同一人员复职须延用原账号）。对装维人员进行全国统一编号。

###### 人员信息数据文件

存储年月、地市、区县、网格、姓名、工号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、星级、学历、地市、区县、归属维护站（组）、职位、装维标签、入职时间、证书信息表。

###### 装维工单信息查询

装维画像系统中装维工单信息数据应来源于各省家宽装维系统系统。

装维人员指标统计应由画像系统（或模块）根据装维工单明细、指标统计按照画像模型进行核算。

装维满意度明细来源于一级客服运营管理系统，根据满意度计算规则呈现个人装维满意度得分。

问题工单信息：对装维人员处理工单量过程中的问题工单应进行记录，包括各类不达标装维工单至少包含装机不及时工单、投诉处理不及时工单、装机不满意度工单、维修不满意工单、投诉未解决（或者质检不通过）工单，各省可根据实际情况增补问题工单种类。

###### 装维工单信息数据文件

归档天、月账期、统计时间、定单ID、定单编码、受理时间、综调接单时间、定单状态、归档时间、业务类型ID、客户等级ID、客户等级名称、客户类型ID、客户类型名称、地州ID、地州名称、区县ID、区县名称、网格ID、网格名称、小区ID、小区名称、接入号、主账号、别名接入号、宽带速率、覆盖区域CODE、覆盖区域名称、覆盖类型CODE、ARTY\_TYPE、装维人员ID、装维人员姓名、装维人员电话、外线回单时间、首次到装机环节时间、首约精确时间、首响操作时间、首响操作人、首响操作人姓名、最新改约工时池开始时间、最新改约工时池结束时间、最新预约精确时间、前台改约次数、装维改约次数、历次改约是否超时、签到时间、签到人ID、签到人姓名、签到时最新预约开始时间、签到时最新预约结束时间、签到时最新精确预约时间、转派次数、转回捞池次数、是否测速、是否达标、是否虚假测速、虚假测速描述、接收光功率、装机时长、催装次数、装机首次响应及时、装移机处理及时、催装、装机工单退单、质检合格、新装用户弱光、新装用户测速达标、装移机用后即评（场景式调研）满意、履约及时存储。

###### 维护信息查询

装维画像中装维人员的维护信息数据应来源于各省家宽业务运维支撑系统系统，综调采集资管维护区域信息，并分配到人。

###### 维护信息数据文件

地市信息、区县信息、网格信息、小区信息、维护规模、子产品维护数信息存储。

###### 惩罚信息查询

查询年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、装机首响超时、装机履约超时、投诉首相超时、投诉履约超时、服务投诉、升级投诉、投诉重复投诉率（重复投诉加频繁故障）差额、弄虚作假、H5低分满意度、H5回访不合规事件、新装\维修\弱光、测速不达标、宽带安装规范、智能组网报告、用户不在线、平安乡村摄像头、服务规范质检不合格、作业安全作业、自定义考核信息。

###### 惩罚信息数据文件

年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、装机首响超时、装机履约超时、投诉首相超时、投诉履约超时、服务投诉、升级投诉、投诉重复投诉率（重复投诉加频繁故障）差额、弄虚作假、H5低分满意度、H5回访不合规事件、新装\维修\弱光、测速不达标、宽带安装规范、智能组网报告、用户不在线、平安乡村摄像头、服务规范质检不合格、作业安全作业、自定义考核存储。

###### 薪酬信息查询

查询州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、应付数、五险一金、其他、、养老保险、医疗保险、重特病、失业保险、生育、工伤、公积金、养老保险、医疗保险、重特病、失业保险、住房公积金、登高电工取证信息。

###### 薪酬信息数据文件

薪酬信息存储，包含：州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、应付数、五险一金、其他、、养老保险、医疗保险、重特病、失业保险、生育、工伤、公积金、养老保险、医疗保险、重特病、失业保险、住房公积金、登高电工取证。

###### 奖励信息查询

薪酬信息查询，查询年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、H5满意度、节日激励、标准化网格组长驻地网奖励、师带徒考核（师傅）、机顶盒无线整改、分公司自定义、区县绩效奖金、话费、车辆（带车加盟）、房屋（带房加盟）、差旅、支援、伙食补助、工具租赁、实习生底薪、终端补贴、涉及省公司的奖励信息。

###### 奖励信息数据文件

奖励信息存储，包含：年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、H5满意度、节日激励、标准化网格组长驻地网奖励、师带徒考核（师傅）、机顶盒无线整改、分公司自定义、区县绩效奖金、话费、车辆（带车加盟）、房屋（带房加盟）、差旅、支援、伙食补助、工具租赁、实习生底薪、终端补贴、涉及省公司的奖励字段信息；

### 装维人员画像集团规范模型能力支撑及数据同步

#### 装维人员画像集团规范模型能力支撑数据文件

##### 装维人员画像数据文件

用于存储月份、全国统一账号、学历、民族、星级、工作状态、性别、所属网格、省份、地市、工号、代维公司、入职时间、姓名、维护小区清单及属性（城市/农村）、维护家宽用户数、维护智能组网用户数、维护魔百和用户数、当月装机工单数量、当月移机工单数量、异常工单记录数、是否为低分人员、工作年限、技能认证水平、装移机首次响应及时率（一线人员负责首响时考核）、投诉首次响应及时率（一线人员负责首响时考核）、装移机处理及时率、本月投诉工单数、本月及时处理的工单数、本月质检合格工单数、本月质检总工单数、新装用户弱光率、当月测速到达签约带宽90%的新增用户装移机工单总数、当月总新增装移机（不含退单量）、投诉解决率、狭义重复投诉率、本月催修的投诉单总数、本月流转到网络侧的投诉工单总数、装机用后即评（场景式调研）满意度、投诉处理用后即评（场景式调研）满意度、基本能力得分、服务及时性得分、服务规范性得分、维护质量得分、服务满意度得分、随销支撑得分、是否骨干装维人员、累计处理工单量、有催单记录的装机工单量、当月退单的装机工单、当月安装成功的装机工单量、装维人员维护的ONU弱光的用户数量、装维人员维护的ONU的总数、装维标签、维护HDICT用户数、累计HDICT工单量、装机满意度样本数量、投诉满意度样本数量字段。

#### 装维人员画像集团规范模型能力支撑功能说明

##### 装维人员画像

###### 全国统一账号

各省按照“中国移动家客代维人员帐号格式要求”统一账号。格式：

XX 0000 X 00000 （两位字母省份代码\_四位城市编码\_一位字母角色代码\_五位代维人员编码）

###### 学历查询

最高学历

0：未知

1：小学

2：初中

3：高中/职高/中专/技校

4：大学专科

5：大学本科

6：硕士研究生

7：博士研究生

###### 民族信息查询

56个民族枚举值取值。

###### 星级数据文件

按照地市分组排名，按照排名百分比取值分配星级，并存储人员信息和星级信息；

###### 星级查询

星级，0：无数据，1-5级，按照地市分组排名，按照排名取值分配1-5星级。

###### 工作状态查询

枚举值：1：在岗、:2：休假:、3：待岗、:4：离岗，当月离职、当月在职、当月入职、当月离职重新入职等需要核实。

###### 装维人员性别查询

枚举值：1：男，2：女，性别为空的，解析身份证信息判断男女；

###### 装维人员所属网格查询

取资管同步网格，以主岗位所属网格为准。

###### 省份代码查询

按照集团要求参考附录A文件枚举值上传。

###### 地市查询

按照集团要求参考附录B文件枚举值上传，需要根据映射规则查询。

###### 工号查询

取人力系统工号，不得重复，必须具备唯一性。

###### 代维公司查询

按照集团要求参考附录C文件枚举值上传。

###### 入职时间查询

必填字段，格式为yyyyMMdd。

###### 姓名查询

装维人员姓名。汉字，不超过10个字。

###### **资管同步维护信息接口**

资管按月同步维护信息数据到综调，包含：小区名称、小区ID、网格信息、宽度维护数、IMS维护数等信息。

###### **维护规模清单数据文件**

存储小区名称、小区ID、网格ID、网格名称、宽带维护数、IMS维护数、智能组网维护数、魔百盒维护数、同步时间、数据账期等信息。

###### 维护小区清单及属性查询

例： [{“小区A”: 1} , {“小区B”: 2}]

(维护小区清单没有长度限制，按当月系统内维护的清单正常上报)

例如：{"ZW01": [{"villagename":"紫荆小区","attribute"：1},{"villagename":"金桂小区","attribute"：2}]}

###### 维护家宽用户数查询

取资管同步数据，当前家宽用户规模。

###### 维护智能组网用户数查询

取资管同步数据，当前智能组网用户规模。

###### 维护魔百和用户数查询

取资管同步数据，当前魔百盒用户规模。

###### 当月装机工单数量查询

按照枚举值：1：家庭宽带

2：魔百盒

3：智能安防

4：智能组网

5：FTTR

6：其他

拼接成如下格式：

{"ZW05": [{"installtype": 1,"orders"：10},{"installtype": 2,"orders":19}]}

###### 当月移机工单数量查询

取BOSS系统派单，归档时间为当月，类型为移机单的订单数据。

###### 异常工单记录数查询

包括不限于工单超时，异常改约，IVR回访未解决/不满意，场景调研不满意等。

异常工单含有信息：异常工单号、异常工单原因。

(异常工单记录数没有长度限制，按当月异常工单正常上报)

详见下面样例数据。

{"ZW07": [{"errortype": 1,"orders"：5},{"errortype": 3,"orders":4}]}

###### 是否为低分人员查询

枚举值如下：

0：否

1：是，低分原因为二至五维度画像低分低于1.2分；

2：是，低分原因为当月问题工单数量大于10；

3：是，低分原因为存在态度恶劣负面舆论

1,2,3可多选，0不可以与1,2,3同时填报。以英文逗号作为分隔符，

填写举例1：0

举例2：1,2

举例3：2,3

###### 工作年限查询

工作年限=当前时间-装维人员入职签订合同时间，以月为单位。对于不满一个月的情况，若入职时间为当月15日及之前参加工作的,按1个月计算; 当月15日后参加工作的，算0.5个月计算。

###### 技能认证水平查询

装维人员通过基础技能培训和智慧家庭工程师认证情况，智慧家庭工程师包括省内认证和集团认证：

样例：3

枚举值：

1：通过集团L1认证

2：通过集团L2认证

3：通过集团L3认证

###### 装移机首次响应及时率查询

工单落单到网络侧后在规定时间内完成用户上门预约的比例，含装机、移机预约。时限要求：高品质服务2小时，普通服务4小时。要求：保留四位小数，[0,1]，该装维人员如不涉及上传-9999。

###### 投诉首次响应及时率查询

投诉工单落单到网络侧后至首次联系并回应客户的时长。此处故障指网络质量类投诉及业务质量类投诉。时限要求：30分钟。按时限完成首次响应的EOMS宽带投诉工单（含报障）数/EOMS宽带投诉工单（含报障）总量。要求：保留四位小数，[0,1]，该装维人员如不涉及上传-9999。

###### 装移机处理及时率查询

工单创建落单到网络侧后在规定的装机时限内（高品质服务：城镇≤24小时，农村≤36小时；普通服务：城镇≤48小时，农村≤72小时。）完成装移机比例（考虑用户要求预约、改约等情况）。要求：保留四位小数，[0,1]，该装维人员如不涉及上传-9999。

###### 本月投诉工单数查询

在规定的投诉时限内完成的10086派至网络侧的投诉和报障工单的处理比例时限要求：当日修区域采用当日修标准，高品质服务不长于8个工作时/12个工作时；普通服务不长于24小时/36小时。

###### 本月及时处理的工单数查询

在规定的投诉时限内完成的10086派至网络侧的投诉和报障工单的处理比例时限要求：当日修区域采用当日修标准，高品质服务不长于8个工作时/12个工作时；普通服务不长于24小时/36小时。

###### 本月质检合格工单数查询

质检合格率=质检合格工单数量/质检工单总量。取质检合格数。要求整数。

###### 本月质检总工单数查询

质检合格率=质检合格工单数量/质检工单总量。取质检总数。要求整数。

###### 新装用户弱光率查询

新装用户ONU弱光的工单数量/新装工单总数（FTTH）。新装用户ONU弱光的工单数量为一个月内归档的装移机工单中ONU接收光功率低于-27dBm的数量；新装工单总数（FTTH）为一个月内FTTH接入的装移机工单数量。要求：保留四位小数，[0,1]，该装维人员如不涉及上传-9999。

###### 当月测速到达签约带宽90%的新增用户装移机工单总数查询

测速达标率=测速到达签约带宽90%的新增用户装移机工单数/总新增装移机（不含退单量）。（当测速达标情况未纳入新装工单校验时考核）。

###### 当月总新增装移机查询

当月总新增装移机（不含退单量）。

###### 投诉解决率查询

客户回访回复已解决的投诉工单量/客户回访有回复的归档的投诉工单量×100%。回访中解决的投诉工单量为客服回访后用户反馈投诉解决的工单量，客户回访有回复归档的投诉工单量为一个月内归档的客户回访有回复的工单总量。要求：保留四位小数，[0,1]，该装维人员如不涉及上传-9999。

###### 狭义重复投诉率查询

30天内故障重复申告的工单量占故障申告总工单受理量的比值，故障重复申告指5天内用户发生2次及以上故障申告。故障重复申告率=30天内故障重复申告的工单总量/故障申告工单总受理量×100%。重复申告的工单总量不含用户首次投诉工单，并排除客户短时间内催装催修和系统重复派单（剔除10分钟内的重复派单）。如，5天内同一用户故障重复申告工单数量=该时间段内用户重复投诉工单总量-1。要求：保留四位小数，[0,1]，该装维人员如不涉及上传-9999。

###### 本月催修的投诉单总数查询

用户催修率=催修的投诉单量/流转到网络侧的投诉工单量，排除客户短时间内催修（剔除10分钟内的重复派单）。

###### 本月流转到网络侧的投诉工单总数查询

用户催修率=催修的投诉单量/流转到网络侧的投诉工单量，排除客户短时间内催修（剔除10分钟内的重复派单）。取数要求：整数。

###### 装机用后即评（场景式调研）满意度查询

装移机用后即评（场景式调研）满意度=参加装移机用后即评（场景式调研）工单的平均分。

###### 投诉处理用后即评（场景式调研）满意度查询

投诉处理用后即评（场景式调研）满意度=参加投诉处理用后即评（场景式调研）工单的平均得分。

###### 基本能力得分查询

画像模型中基本能力得分。取值范围：0-100，整数。

###### 服务及时性得分查询

画像模型中服务及时性得分。取值范围：0-100，整数。

###### 服务规范性得分查询

画像模型中服务规范性得分。取值范围：0-100，整数。

###### 维护质量得分查询

画像模型中维护质量得分。取值范围：0-100，整数。

###### 服务满意度得分查询

画像模型中服务满意度得分。取值范围：0-100，整数。

###### 随销支撑得分查询

画像模型中随销支撑得分。取值范围：0-100，整数。

###### 是否骨干装维人员查询

入职1年，连续3个月得分4分以上。

枚举值1：是，2：否

###### 累计处理工单量查询

入职移动累计装移机工单及投诉工单总和，其中对于农村的装机工单按照1.5加权。

###### 有催单记录的装机工单量查询

催装率=有催单记录的装机工单量/当月安装成功的装机工单量。尚在预约时间内客户再次打，或客户打电话咨询问题的情况应剔除。

###### 当月退单的装机工单查询

装机工单退单率=当月退单的装机工单/（当月退单的装机工单+当月安装成功的装机工单）。

###### 当月安装成功的装机工单量查询

当月竣工，剔除退单的装机单数。

###### 装维人员维护的ONU弱光的用户数量查询

维护用户弱光率=装维人员维护的ONU弱光的用户数量/装维人员维护的ONU的总数

###### 装维人员维护的ONU的总数查询

一个月内，装维人员维护的用户中接收OLT光功率≤门限值(-27dBm)的ONU占比。装维人员维护的ONU弱光的用户数量/装维人员维护的ONU的总数。

###### 新入职装维人员查询

查询入职时间距离当前3个月以内的装维人员，并标记新入职标签；新录入装维系统时间为3个月之内的装维人员定义为新入职员工，该员工不参与其他标签评定，从3个整月后的第一个月开始参加评定。

###### 全优装维人员查询

3个月工单量全市前5%，且连续3个月无问题工单，画像得分4.5分以上。

###### 服务明星装维人员查询

连续3个月无装维人员服务类投诉、装机调研满意度中安装人员服务态度评分均为10分。

###### 装维技术标兵查询

连续3个月无网络质量类投诉、无新装弱光、装机调研满意度中安装专业性评分、安装结果评分均为10分。

###### 守时守信装维人员查询

连续3个月无上门不及时类投诉、无预约不及时工单、无装维超时工单、装机调研满意度、维修调研满意度中上门及时性评分均为10分。

###### 营销能手人员查询

根据市场提供的装维人员营销量统计，每月营销量排名全省前1%的装维人员。

###### 维护HDICT用户数查询

取当月维护HDICT用户数。

###### 累计HDICT工单量查询

取历史累计HDICT工单量。

###### 装机满意度样本数量查询

取当月装机满意度样本数量。评分在8.1以上的样本数量。

###### 投诉满意度样本数量查询

取当月投诉满意度样本数量。评分在8.1以上的样本数量。

##### 画像数据校验查询

根据集团规范要求，对画像数据每个值进行枚举值、JAON格式校验，并提供校验结果。异常时，提示具体异常数据信息。

##### 画像结果查询

在门户展示上传画像最终结果数据，包含：全国统一账号、学历、民族、星级、工作状态、性别、所属网格、省份、地市、工号、代维公司、入职时间、姓名、维护小区清单及属性（城市/农村）、维护家宽用户数、维护智能组网用户数、维护魔百和用户数、当月装机工单数量、当月移机工单数量、异常工单记录数、是否为低分人员、工作年限、技能认证水平、装移机首次响应及时率（一线人员负责首响时考核）、投诉首次响应及时率（一线人员负责首响时考核）、装移机处理及时率、本月投诉工单数、本月及时处理的工单数、本月质检合格工单数、本月质检总工单数、新装用户弱光率、当月测速到达签约带宽90%的新增用户装移机工单总数、当月总新增装移机（不含退单量）、投诉解决率、狭义重复投诉率、本月催修的投诉单总数、本月流转到网络侧的投诉工单总数、装机用后即评（场景式调研）满意度、投诉处理用后即评（场景式调研）满意度、基本能力得分、服务及时性得分、服务规范性得分、维护质量得分、服务满意度得分、随销支撑得分、是否骨干装维人员、累计处理工单量、有催单记录的装机工单量、当月退单的装机工单、当月安装成功的装机工单量、装维人员维护的ONU弱光的用户数量、装维人员维护的ONU的总数、装维标签、维护HDICT用户数、累计HDICT工单量、装机满意度样本数量、投诉满意度样本数量

### 装维人员奖惩管理能力支撑

#### 装维人员奖惩数据文件

##### 奖励明细数据文件

用于存储年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、装机首响超时、装机履约超时、投诉首相超时、投诉履约超时、服务投诉、升级投诉、投诉重复投诉率（重复投诉加频繁故障）差额、弄虚作假、1-3分、4-7分、8-9分、工服、及时、施工、未解决、态度、指导、新装、维修、弱光、测速不达标、宽带安装规范、智能组网报告、用户不在线、平安乡村摄像头、服务规范质检不合格、作业安全作业、自定义考核。用于存储年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、H5满意度、节日激励、标准化网格组长驻地网奖励、师带徒考核（师傅）、机顶盒无线整改、分公司自定义、区县绩效奖金、话费、车辆（带车加盟）、房屋（带房加盟）、差旅、支援、伙食补助、工具租赁、实习生底薪、终端补贴、涉及省公司的奖励字段。

##### 惩罚明细数据文件

用于存储年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、装机首响超时、装机履约超时、投诉首相超时、投诉履约超时、服务投诉、升级投诉、投诉重复投诉率（重复投诉加频繁故障）差额、弄虚作假、1-3分、4-7分、8-9分、工服、及时、施工、未解决、态度、指导、新装、维修、弱光、测速不达标、宽带安装规范、智能组网报告、用户不在线、平安乡村摄像头、服务规范质检不合格、作业安全作业、自定义考核。

#### 装维人员奖惩管理能力支撑功能说明

##### 定责考核明细表查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询装维人员数据。

##### 定责考核明细录入

录入年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、装机首响超时、装机履约超时、投诉首相超时、投诉履约超时、服务投诉、升级投诉、投诉重复投诉率（重复投诉加频繁故障）差额、弄虚作假、1-3分、4-7分、8-9分、工服、及时、施工、未解决、态度、指导、新装、维修、弱光、测速不达标、宽带安装规范、智能组网报告、用户不在线、平安乡村摄像头、服务规范质检不合格、作业安全作业、自定义考核字段数据。

##### 奖励明细表查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询装维人员奖励数据。

##### 奖励明细录入

导入年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、H5满意度、节日激励、标准化网格组长驻地网奖励、师带徒考核（师傅）、机顶盒无线整改、分公司自定义、区县绩效奖金、话费、车辆（带车加盟）、房屋（带房加盟）、差旅、支援、伙食补助、工具租赁、实习生底薪、终端补贴、涉及省公司的奖励字段数据。

### 装维人员管理分析展现能力支撑

#### 装维人员管理分析数据文件

##### 维护信息数据文件

用于存储年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、星级工资、宽带维护费、合计、宽带装移拆、生态产品安装、增值服务（此处删除）、质差整治（此处删除）、合计、及时性考核、服务质量考核、质检不合格、安装质量考核、作业安全考核、分公司自定义考核、合计、H5满意度奖励、分公司自定义奖励、分公司补贴、省公司奖励、驻地网收入、驻地网考核、驻地网收入合计/元、和商务收入、和商务考核、集客收入合计/元、随销收入、随销考核、市场收入合计/元、应付数。

##### 惩罚信息数据文件

用于存储年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、装机首响超时、装机履约超时、投诉首相超时、投诉履约超时、服务投诉、升级投诉、投诉重复投诉率（重复投诉加频繁故障）差额、弄虚作假、1-3分、4-7分、8-9分、工服、及时、施工、未解决、态度、指导、新装、维修、弱光、测速不达标、宽带安装规范、智能组网报告、用户不在线、平安乡村摄像头、服务规范质检不合格、作业安全作业、自定义考核。

##### 基础收入数据文件

用于存储年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、星级工资/元、宽带维护（城区）/元、宽带维护（农村）/元、宽带维护费合计/元。

##### 奖励信息数据文件

用于存储年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、H5满意度、节日激励、标准化网格组长驻地网奖励、师带徒考核（师傅）、机顶盒无线整改、分公司自定义、区县绩效奖金、话费、车辆（带车加盟）、房屋（带房加盟）、差旅、支援、伙食补助、工具租赁、实习生底薪、终端补贴、涉及省公司的奖励字段。

##### 计件工作量数据文件

用于存储年月、地市、区县、装维网格、装维姓名、装维账号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、类型、宽带新装（城市）、宽带新装（农村）、宽带移机（城市）、宽带移机（农村）、高清机顶盒、智能组网（单个）、智能组网（多个）、室内安防、室外安防、IMS电话、设备调测（简单）、设备调测（复杂）、信息点布放、加急服务、应用软件推广、千兆服务、宽带提速、摄像头换机、主动关怀单、客户画像工单。

##### 其他收入数据文件

用于存储年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、弱光整治、小区巡检（城区）、小区巡检（乡镇）、小区验收（城区）、小区验收（乡镇）、分光器扩容、配合网络调整(网络资源点维护-城区)、隐患整治、质差整治、考核汇总、合计/元、和商务A收入、和商务AA收入、和商务AAA收入、和商务普通收入、和商务考核、合计/元。

##### 市场审批数据文件

用于存储年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、全家WIFI、家庭安防、新装宽带、新装电视、新开户、畅享包、增值业务、其他、业务量小计、大市场酬金、随销积分激励、增值服务、汇总金额、其中市场外包费列支字段。

##### 人力审批数据文件

用于存储州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、应付数、养老保险、医疗保险、重特病、失业保险、住房公积金、登高电工取证、实发数、养老保险、医疗保险、重特病、失业保险、生育、工伤、公积金、合计/元。

##### 省级邮件上报信息数据文件

用于存储月份、省份、代维单位、期末全量装维人数、期末在职装维人数、期末代维单位人员省内占比、通过L2认证占比、通过基础技能认证占比、通过家庭组网工程师认证占比、低分人数、低分人员占比、黑点人员占比、本月期初(上月期末)骨干装维人数、本月期末(下月期初)骨干装维人数（与本月明细表期末在职骨干一致）、骨干装维离职率（本月期初骨干在期末的离职情况）、0-1分占比、1分（含）-2分 占比、2分（含）-3分 占比、3分（含）-4分 占比、4分（含）-5分 占比字段。

##### 装维人员计件工作量明细数据文件

用于存储年月、地市、区县、装维网格、装维姓名、装维账号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、类型、宽带新装（城市）、宽带新装（农村）、宽带移机（城市）、宽带移机（农村）、高清机顶盒、智能组网（单个）、智能组网（多个）、室内安防、室外安防、IMS电话、设备调测（简单）、设备调测（复杂）、信息点布放、加急服务、应用软件推广、千兆服务、宽带提速、摄像头换机、主动关怀单、客户画像工单字段。

#### 装维人员管理分析展现能力支撑功能说明

##### 基本能力查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询基本能力数据。

##### 基本能力展示

展示年月、地市、区县、装维网格、装维姓名、装维账号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、在职时长（月）、工作年限得分、是否通过初级/L1认证、是否通过中级/L2认证、是否通过高级/L3认证、技能认证得分、累计处理工单量、累计处理工单量得分字段数据。

##### 服务及时性查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询服务及时性数据。

##### 服务及时性展示

展示年月、地市、区县、装维网格、装维姓名、装维账号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、装机首响及时的工单数、装机工单总数、装机首次响应及时率、装机首次响应及时率得分、投诉首响及时的工单数、投诉工单总数、投诉首次响应及时率、投诉首次响应及时率得分、装移机处理及时的工单数、装机工单总数、装移机处理及时率、装移机处理及时率得分、投诉处理及时的工单数、投诉工单总数、投诉处理及时率、投诉处理及时率得分、催装的工单数、装机工单总数、催装率、催装率得分、装机工单退单的工单数、装机工单总量、装机工单退单率、装机工单退单率得分字段数据。

##### 服务规范性查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询服务规范性数据。

##### 服务规范性展示

展示年月、地市、区县、装维网格、装维姓名、装维账号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、质检合格的工单数、质检工单总数、质检合格率、质检合格率得分、新装用户弱光的工单数、新装工单总数（FTTH）、新装用户弱光率、新装用户弱光率得分、新装用户测速达标的工单数、装移机工单总量、新装用户测速达标率、新装用户测速达标率得分字段数据。

##### 维护质量查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询维护质量数据。

##### 维护质量展示

展示年月、地市、区县、装维网格、装维姓名、装维账号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、已解决的投诉工单数、投诉工单总数、投诉解决率、投诉解决率得分、故障重复申告的工单数、工单总受理数、狭义重复投诉率、狭义重复投诉率得分、ONU弱光的用户数、维护的总数、维护用户弱光率、维护用户弱光率得分、有催单记录的投诉工单数、投诉工单总量、催修率、催修率得分字段数据。

##### 服务满意度查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询服务满意度数据。

##### 服务满意度展示

展示年月、地市、区县、装维网格、装维姓名、装维账号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、装移机工单用后即评为满意的工单数、装机工单总数、装移机用后即评（场景式调研）满意度、装移机用后即评（场景式调研）满意度得分、用后即评中用户表示满意的投诉工单数、狭义投诉工单总量、投诉处理用后即评（场景式调研）满意度、投诉处理用后即评（场景式调研）满意度得分、装机IVR回访满意度、投诉IVR回访满意度字段数据。

##### 随销支撑查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询随销支撑数据。

##### 随销支撑展示

展示年月、地市、区县、装维网格、装维姓名、装维账号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、宽带随销数量、电视随销数量、智能组网随销数量、家庭安防随销数量、新开户、畅享包、增值业务、其他、大市场酬金、随销积分激励、其他激励（增值服务）、随销金额合计、随销支撑得分字段数据。

##### 6维度画像得分查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询6维度画像得分数据。

##### 6维度画像得分展示

展示年月、地市、区县、装维网格、装维姓名、装维账号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、2-5维度画像得分、基本能力（10%）、服务及时性（30%）、服务规范性（15%）、维护质量（15%）、服务满意度（20%）、随销支撑（10%）、总分分字段数据。

##### 装维明细-个人数据查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询装维明细-个人数据数据。

##### 装维明细-个人数据展示

展示月份、省份、地市、区县、装维姓名、装维账号、代维单位、身份证号、在职时长（年）、是否在职、人员星级、是否通过L2认证、是否通过基础技能认证、是否通过家庭组网工程师认证、是否黑点人员、装机首次响应及时率、投诉首次响应及时率、装移机处理及时率、投诉处理及时率、质检合格率、新装用户弱光率、测速达标率、投诉解决率、狭义重复投诉率、用户催修率、装移机用后即评（场景式调研）满意度、投诉处理用后即评（场景式调研）满意度、装机IVR回访满意度、投诉IVR回访满意度、随销支撑（满分100分值）、基本能力（满分100分值）、服务及时性（满分100分值）、服务规范性（满分100分值）、维护质量（满分100分值）、服务满意度（满分100分值）、是否骨干人员、画像得分（满分5分）、人员跨月匹配关联字段、2~5维度合计得分（满分4分）、月内问题工单数量、是否态度恶劣与用户发生矛盾或造成负面舆论的人员（是/否）字段数据。

##### 接口上报装维画像数据查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询接口上报装维画像数据。

##### 接口上报装维画像数据展示

展示月份、全国统一账号、学历、民族、星级、工作状态、性别、所属网格、省份、地市、工号、代维公司、入职时间、姓名、维护小区清单及属性（城市/农村）、维护家宽用户数、维护智能组网用户数、维护魔百和用户数、当月装机工单数量、当月移机工单数量、异常工单记录数、是否为低分人员、工作年限、技能认证水平、装移机首次响应及时率（一线人员负责首响时考核）、投诉首次响应及时率（一线人员负责首响时考核）、装移机处理及时率、本月投诉工单数、本月及时处理的工单数、本月质检合格工单数、本月质检总工单数、新装用户弱光率、当月测速到达签约带宽90%的新增用户装移机工单总数、当月总新增装移机（不含退单量）、投诉解决率、狭义重复投诉率、本月催修的投诉单总数、本月流转到网络侧的投诉工单总数、装机用后即评（场景式调研）满意度、投诉处理用后即评（场景式调研）满意度、基本能力得分、服务及时性得分、服务规范性得分、维护质量得分、服务满意度得分、随销支撑得分、是否骨干装维人员、累计处理工单量、有催单记录的装机工单量、当月退单的装机工单、当月安装成功的装机工单量、装维人员维护的ONU弱光的用户数量、装维人员维护的ONU的总数、装维标签、维护HDICT用户数、累计HDICT工单量、装机满意度样本数量、投诉满意度样本数量字段数据。

##### 邮件上报数据-汇总-省级别数据查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询邮件上报数据-汇总-省级别数据。

##### 邮件上报数据-汇总-省级别数据展示

展示月份、省份、代维单位、期末全量装维人数、期末在职装维人数、期末代维单位人员省内占比、通过L2认证占比、通过基础技能认证占比、通过家庭组网工程师认证占比、低分人数、低分人员占比、黑点人员占比、本月期初(上月期末)骨干装维人数、本月期末(下月期初)骨干装维人数（与本月明细表期末在职骨干一致）、骨干装维离职率（本月期初骨干在期末的离职情况）、0-1分占比、1分（含）-2分 占比、2分（含）-3分 占比、3分（含）-4分 占比、4分（含）-5分 占比字段数据。

##### 装维人员计件工作量明细查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询装维人员计件工作量明细数据。

##### 装维人员计件工作量明细展示

展示年月、地市、区县、装维网格、装维姓名、装维账号、全国唯一编码、身份证号、在职状态、类型、宽带新装（城市）、宽带新装（农村）、宽带移机（城市）、宽带移机（农村）、高清机顶盒、智能组网（单个）、智能组网（多个）、室内安防、室外安防、IMS电话、设备调测（简单）、设备调测（复杂）、信息点布放、加急服务、应用软件推广、千兆服务、宽带提速、摄像头换机、主动关怀单、客户画像工单字段数据。

##### 薪酬汇总表查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询装维人员数据。

##### 薪酬汇总录入

展示序号、分公司、年月、装维业务收入/元、参与驻地网业务收入/元、参与集客业务收入/元、市场外包费列支、维护外包费列支、合计应付收入/元字段数据。

##### 人力审批表查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询装维人员数据。

##### 人力审批录入

展示州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、应付数、养老保险、医疗保险、重特病、失业保险、住房公积金、登高电工取证、实发数、养老保险、医疗保险、重特病、失业保险、生育、工伤、公积金、合计/元字段数据。

##### 市场审批表查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询装维人员数据。

##### 市场审批录入

展示年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、全家WIFI、家庭安防、新装宽带、新装电视、新开户、畅享包、增值业务、其他、业务量小计、大市场酬金、随销积分激励、增值服务、汇总金额、其中市场外包费列支字段数据。

##### 维护审核表查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询装维人员数据。

##### 维护审核录入

展示年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、星级工资、宽带维护费、合计、宽带装移拆、生态产品安装、增值服务（此处删除）、质差整治（此处删除）、合计、及时性考核、服务质量考核、质检不合格、安装质量考核、作业安全考核、分公司自定义考核、合计、H5满意度奖励、分公司自定义奖励、分公司补贴、省公司奖励、驻地网收入、驻地网考核、驻地网收入合计/元、和商务收入、和商务考核、集客收入合计/元、随销收入、随销考核、市场收入合计/元、应付数字段数据。

##### 基础收入明细费查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询装维人员数据。

##### 基础收入明细费展示

展示年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、星级工资/元、宽带维护（城区）/元、宽带维护（农村）/元、宽带维护费合计/元字段数据。

##### 计件工作量明细表查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询装维人员数据。

##### 计件工作量明细录入

展示年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、宽带新装量（城市）、宽带新装量（农村）、宽带移机量（城市）、宽带移机量（农村）、分配工作量、合计/元、高清机顶盒量、智能组网量（单个）、智能组网量（多个）、室内安防量、室外安防量、IMS电话量、摄像头换机量、分配工作量、合计/元、设备调测量（简单）、设备调测量（复杂）、信息点布放量、加急服务量、应用软件推广量、千兆服务量、宽带提速量、分配工作量、合计/元、主动关怀单量、客户画像工单量（1个标签）、客户画像工单量（2个标签）、客户画像工单量（3及以上个标签）、分配工作量、合计/元、分配工作量总计、总计金额/元字段数据。

##### 其他收入查询

根据筛选条件：区域树、用户账号、用户名称、检索月份，查询装维人员数据。

##### 其他收入录入

导入年月、州市、区县、网格名称、姓名、综调账号、用户类型、弱光整治、小区巡检（城区）、小区巡检（乡镇）、小区验收（城区）、小区验收（乡镇）、分光器扩容、配合网络调整(网络资源点维护-城区)、隐患整治、质差整治、考核汇总、合计/元、和商务A收入、和商务AA收入、和商务AAA收入、和商务普通收入、和商务考核、合计/元字段数据。

### 专人专岗装维质量、安全管控能力支撑

#### 专人专岗装维质量、安全管控能力数据库

##### WEB端专人专岗受理数据表

用于记录专人专岗受理数据信息，包括检查人员、工单类型、检查周期、工单主题等内容。

##### APP端专人专岗受理数据表

用于记录专人专岗受理数据信息，包括检查人员、工单类型、检查周期、工单主题等内容。

##### APP端专人专岗待办数据表

用于记录专人专岗待办数据信息，包括接单、转派、回单等内容信息。

##### APP端专人专岗服务规范检查数据表

用于记录专人专岗待办服务规范数据信息，包括服务规范检查内容、检查规范、个人形象、物料服务、礼貌用语等内容信息。

##### APP端专人专岗交付规范检查数据表

用于记录专人专岗待办交付规范数据信息，包括交付规范检查内容、施工规范、互联网电视交付是否规范、智能组网交付、自排障指导等内容信息。

##### APP端专人专岗施工规范检查数据表

用于记录专人专岗待办施工规范数据信息，包括施工规范检查内容、施工规范、资源标签、熔接保护、布线规范、隐形光缆施工等内容信息。

##### APP端专人专岗服务规范检查照片数据表

用于记录APP端专人专岗服务规范检查数据信息，包括图片大小、图片url等字段。

##### APP端专人专岗施工规范检查照片数据表

用于记录APP端专人专岗施工规范检查数据信息，包括图片大小、图片url等字段。

##### APP端专人专岗交付规范检查照片数据表

用于记录APP端专人专岗交付规范检查数据信息，包括图片大小、图片url等字段。

#### 专人专岗装维质量、安全管控能力支撑功能说明

##### WEB端专人专岗工单受理

###### 专人专岗工单流程图配置

管理人员配置专人专岗工单流程图，配置完成，同步保存专人专岗工单流程图保存，并实现专人专岗工单流程图数据文件入库。

###### 专人专岗区域组织树创建

专人专岗区域组织树创建，建立网格、区县、地市、省级组织结构信息，实现专人专岗区域组织树数据文件入库。

###### 专人专岗区域组织树创建数据校验

专人专岗区域组织树创建时，对关键的信息进行校验，比如区域是否存在，组织名称是否合规等。

###### 专人专岗区域组织树修改

对已存在的专人专岗区域组织树信息进行修改，对可修改的信息比如，区域名称、组织层级等信息进行修改，并实现专人专岗区域组织树修改数据文件入库。

###### 专人专岗区域组织树删除

对未生效的专人专岗区域组织树信息进行删除，已生效的专人专岗区域组织树信息无法删除，实现专人专岗区域组织树删除信息数据文件入库。

###### 专人专岗人员信息创建

专人专岗人员信息创建，建立人员信息清单，实现专人专岗人员信息数据文件入库。

###### 专人专岗人员信息修改

专人专岗人员信息修改，对已存在的人员信息清单，如人员姓名、联系方式等信息进行修改并实现专人专岗人员修改信息数据文件入库。

###### 专人专岗人员信息创建校验

专人专岗人员信息新增时，对人员名称、手机号码进行合规、格式校验，通过校验后将专人专岗信息数据文件入库。

###### 专人专岗人员信息删除

专人专岗人员信息发生变更或过期后，可对其进行删除操作，实现专人专岗删除信息数据文件入库。

###### 人员信息和区域组织树绑定

人员信息和区域组织树绑定，建立区域、组织与人员之间的关联关系，实现人员信息与区域组织树关联信息数据文件入库。

###### 人员信息和区域组织树解绑

人员信息和区域组织树解绑，预期、组织与人员之间的关联关系取消，实现人员信息与区域组织树关联信息解绑数据数据文件入库。

###### 检查人员信息查询

选择查询检查人员信息，查询检查人员部门、检查人员账号，查询完成同步展示查询结果。

###### 工单类型信息入库

选择录入工单类型信息，录入完成同步存储数据信息。

###### 工单类型信息入库校验

选择录入工单类型信息时，校验工单类型信息是否重复，不重复的工单类型信息入库并实现数据文件入库。

###### 工单类型信息修改

已入库的工单类型信息，可对其关键字段进行修改，如工单类型名称、工单类型所属域等，修改后工单类型数据文件入库。

###### 检查周期时间查询

输入检查周期，查询检查周期开始时间、结束时间信息，选择成功记录展示时间内容。

###### 检查人员信息新增

选择新增检查人员，添加成功，同步展示检查人员姓名、检查人员账号，同步记录存储检查人信息，实现检查人员信息数据文件入库。

###### 检查人员信息修改

选择已录入的检查人员信息，可以修改检查人员姓名、检查人员账号，修改后实现检查人员心思数据文件入库。

###### 检查人员信息删除

选择删除检查人员，删除成功，检查人员信息删除信息数据文件入库，同步更新展示删除结果信息。

###### WEB端专人专岗工单受理

选择WEB端专人专岗工单受理，添加工单主题信息，受理完成，启动流程平台派发至专人专岗待办，接收流程平台待办处理结果，同步记录存储专人专岗受理信息数据。

###### WEB端专人专岗工单信息校验

对用户录入的工单信息有效性就行校验，对非合规敏感的信息进行过滤筛选，通过校验的工单保存，将专人专岗工单信息数据文件入库。

###### WEB端专人转岗工单修改

选择已受理的WEB端专人专岗工单，未进入正式实施前可对其修改，修改后的平台待办处理结果，同步将工单信息数据文件入库。

###### WEB端专人专岗工单附件上传

选择需要上传的专人专岗工单附件，实现WEB端专人专岗工单附件数据信息入库。

###### WEB端专人专岗受理数据文件入库

用于记录专人专岗受理数据信息，包括检查人员、工单类型、检查周期、工单主题等内容。

###### 专人专岗信息模板下载

提供专人专岗信息模板文件的文件预览，下载功能，随时查看最新的文件内容。

###### 专人专岗信息模板导入

提供专人专岗信息模板文件的导入功能，完成对专人专岗信息的批量录入功能。

###### 专人专岗信息模板导入数据校验

专人专岗信息模板导入完成后，系统会对导入的专人专岗信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的专人专岗任务信息、数据文件类型等记录信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续导入处理。

##### APP端专人专岗工单受理

###### APP端专人专岗工单受理菜单查询

人员操作权限规则入库，登录访问时按照对应职位查询展示APP端专人专岗工单受理菜单。

###### APP端专人专岗工单受理

选择APP端专人专岗工单受理，启用专人专岗工单受理接口，接收专人专岗工单受理接口结果，启动流程平台派发至专人专岗待办，接收流程平台待办处理结果并将处理结果数据文件入库，同步记录存储专人专岗受理信息数据。

###### APP端专人专岗工单受理校验

选择APP端专人专岗工单受理时，启用专人专岗工单受理接口，接收专人专岗的工单受理接口结果，对其有效性进行校验，过滤非合规、敏感的信息，并进行提示，通过校验的专人专岗受理信息数据文件入库。

###### APP端专人专岗工单受理修改

选择初始录入的APP端专人专岗工单信息，关键信息可对其修改，修改后APP端专人专岗工单修改信息数据文件入库。

###### APP端专人专岗受理数据文件入库

用于记录APP端专人专岗受理数据信息，包括检查人员、工单类型、检查周期、工单主题等内容。

##### APP端专人专岗工单待办查询

###### APP端专人专岗工单待办查询

查询APP端专人专岗工单待办查询，包括APP端专人专岗个人待办工单信息查询、APP端专人专岗组织待办工单信息查询、APP端专人专岗个人待办工单详情信息查询、APP端专人专岗组织待办工单详情信息查询。

##### APP端专人专岗工单待办处理

###### APP端专人专岗工单接单

选择APP端专人专岗工单接单，启用专人专岗接单接口，接收专人专岗接单接口结果，接单完成，APP端专人专岗接单成功展示，同步保存接单处理信息并实现接单处理信息数据文件入库。

###### 获取接单经纬度信息

开启手机GPS定位，接单成功，自动获取接单人员所在位置经纬度信息。

###### APP端专人专岗工单转派

选择APP端专人专岗工单转派，启用专人专岗转派接口，接收专人专岗转派接口结果，转派完成，APP端专人专岗转派成功展示，同步保存转派处理信息并实现转派处理信息数据文件入库。

###### APP端专人专岗工单回单

选择APP端专人专岗工单回单，启用专人专岗回单接口，接收专人专岗回单接口结果，回单完成，APP端专人专岗回单成功展示，同步保存回单处理信息。

###### APP端专人专岗工单回单信息校验

选择APP端专人专岗工单回单时，对工单基本进行敏感性校验，通过校验的信息进行回单，不通过校验的信息提示并重新回单，同事将APP端专人专岗回单信息数据文件入库。

###### APP端被检查人查询

选择APP端被检查人查询，启用被检查人查询接口，接收被检查人查询接口结果， 前端展示被检查人信息。

###### APP端专人专岗在线签名

选择APP端专人专岗在线签名，录入签名信息，实现签名信息数据文件入库，录入成功展示签名信息。

###### APP端服务规范检查内容及规范查询

选择APP端服务规范检查内容及规范查询，展示服务规范检查内容及规范。

###### 添加服务规范个人形象是否规范

选择添加服务规范个人形象是否规范，APP端添加服务规范个人形象得分，将APP端服务规范个人形象得分数据文件入库，添加成功同步展示信息。

###### 添加服务规范服务物料是否规范

选择添加服务规范服务物料是否规范，APP端添加服务规范服务物料得分，将APP端添加服务规范服务物料得分数据文件入库，添加成功同步展示信息。

###### 添加服务规范礼貌用语是否规范

选择添加服务规范礼貌用语是否规范，APP端添加服务规范礼貌用语得分，将服务规范礼貌用语得分数据文件入库，添加成功同步展示信息。

###### 添加服务规范上门及时是否规范

选择添加服务规范上门及时是否规范，APP端添加服务规范上门及时得分，将服务规范上门及时得分数据文件入库，添加成功同步展示信息。

###### 添加服务规范改约规范是否规范

选择添加服务规范改约规范是否规范，APP端添加服务规范改约规范得分，将服务规范改约规范得分数据文件入库，添加成功同步展示信息。

###### 添加服务规范入户检查是否规范

选择添加服务规范入户检查是否规范，APP端添加服务规范入户检查得分，将服务规范入户检查数据文件入库，添加成功同步展示信息。

###### 添加服务规范垫布使用是否规范

选择添加服务规范垫布使用是否规范，APP端添加服务规范垫布使用得分，将服务规范垫布使用数据信息入库，添加成功同步展示信息。

###### 添加服务规范满意度是否规范

选择添加服务规范满意度是否规范，APP端添加服务规范满意度得分，将添加服务规范满意度数据文件入库，添加成功同步展示信息。

###### 添加服务规范离场礼貌是否规范

选择添加服务规范离场礼貌是否规范，APP端添加服务规范离场礼貌得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加服务规范施工卫生是否规范

选择添加服务规范施工卫生是否规范，APP端添加服务规范施工卫生得分，添加成功同步展示信息。

###### 专人专岗服务规范检查照片上传

选择APP端专人专岗服务规范检查照片采集，选择访问相册图片，专人专岗服务规范检查照片暂存APP端，启用图片压缩接口，图片上传到服务器存储。

###### 专人专岗服务规范检查照片保存

专人专岗服务规范检查照片采集完成，照片文件信息入库。

###### APP端施工规范检查内容及规范查询

选择APP端施工规范检查内容及规范查询，展示施工规范检查内容及规范。

###### 添加施工规范施工方案设计是否规范

选择添加施工规范施工方案设计是否规范，APP端添加施工规范施工方案设计得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范箱门是否规范

选择添加施工规范箱门是否规范，APP端添加施工规范箱门得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范资源标签是否规范

选择添加施工规范资源标签是否规范，APP端添加施工规范资源标签得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范封堵防护是否规范

选择添加施工规范封堵防护是否规范，APP端添加施工规范封堵防护得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范箱内盘纤规范是否规范

选择添加施工规范箱内盘纤规范是否规范，APP端添加施工规范箱内盘纤规范得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范熔接保护是否规范

选择添加施工规范熔接保护是否规范，APP端添加施工规范熔接保护得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范布线规范是否规范

选择添加施工规范布线规范是否规范，APP端添加施工规范布线规范得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范布线安全是否规范

选择添加施工规范布线安全是否规范，APP端添加施工规范布线安全得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范用线规范是否规范

选择添加施工规范用线规范是否规范，APP端添加施工规范用线规范得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范隐形光缆施工要求是否规范

选择添加施工规范隐形光缆施工要求是否规范，APP端添加施工规范隐形光缆施工要求得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范安防网线施工规范是否规范

选择添加施工规范安防网线施工规范是否规范，APP端添加施工规范安防网线施工规范得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范成端制作是否规范

选择添加施工规范成端制作是否规范，APP端添加施工规范成端制作得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范光功率测试是否规范

选择添加施工规范光功率测试是否规范，APP端添加施工规范光功率测试得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范光猫安装规范是否规范

选择添加施工规范光猫安装规范是否规范，APP端添加施工规范光猫安装规范得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范有线测速是否规范

选择添加施工规范有线测速是否规范，APP端添加施工规范有线测速得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范互联网电视安装规范是否规范

选择添加施工规范互联网电视安装规范是否规范，APP端添加施工规范互联网电视安装规范得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范智能组网是否规范

选择添加施工规范智能组网是否规范，APP端添加施工规范智能组网得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加施工规范摄像头安装规范是否规范

选择添加施工规范摄像头安装规范是否规范，APP端添加施工规范摄像头安装规范得分，添加成功同步展示信息。

###### 专人专岗施工规范检查照片上传

选择APP端专人专岗施工规范检查照片采集，选择访问相册图片，专人专岗施工规范检查照片暂存APP端，启用图片压缩接口，图片上传到服务器存储。

###### 专人专岗施工规范检查照片保存

专人专岗施工规范检查照片采集完成，照片文件信息入库。

###### APP端交付规范检查内容及规范查询

选择APP端交付规范检查内容及规范查询，展示交付规范检查内容及规范。

###### 添加交付规范宽带交付是否规范

选择添加交付规范宽带交付是否规范，APP端添加交付规范得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加交付规范互联网电视交付是否规范

选择添加交付规范互联网电视交付是否规范，APP端添加交付规范得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加交付规范智能组网交付是否规范

选择添加交付规范智能组网交付是否规范，APP端添加交付规范得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加交付规范安防交付是否规范

选择添加交付规范安防交付是否规范，APP端添加交付规范得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加交付规范自排障指导是否规范

选择添加交付规范自排障指导是否规范，APP端添加自排障指导得分，添加成功同步展示信息。

###### 添加交付规范故障维修是否规范

选择添加交付规范故障维修是否规范，APP端添加故障维修得分，添加成功同步展示信息。

###### 专人专岗交付规范检查照片上传

选择APP端专人专岗交付规范检查照片采集，选择访问相册图片，专人专岗交付规范检查照片暂存APP端，启用图片压缩接口，图片上传到服务器存储。

###### 专人专岗交付规范检查照片保存

专人专岗交付规范检查照片采集完成，照片文件信息入库。

###### 专人专岗回单派发归档环节

选择APP端专人专岗回单，开启手机GPS定位，自动获取回单经纬度信息，专人专岗回单校验接单回单经纬度不允许超过500米，回单成功，启动流程平台派发至专人专岗归档，接收流程平台归档处理结果。

###### 专人专岗工单归档

支撑专人专岗归档信息新增，在专人专岗完成后需要录入归档信息，子单归档，回调主单归档，更新主单状态。系统提供专人专岗归档信息录入并将专人专岗环节数据文件入库。

##### WEB端专人专岗监控

###### WEB端专人专岗监控菜单查询

登录访问时按照对应职位查询展示WEB端专人专岗监控菜单。

###### WEB端专人专岗工单查询

选择查询WEB端专人专岗工单查询，展示WEB端专人专岗工单信息，包括区域、工单类型、工单编码、工单状态、工单主题、检查周期、检查组织等内容。

###### 专人专岗明细数据普通导出

选择专人专岗明细数据导出，生成生成专人专岗明细数据明细工单导出文件。

###### 专人专岗明细数据金库认证导出

选择金库审批导出专人专岗明细数据，启动金库导出接口发起金库请求，接收返回结果信息，保存金库审批结果，获取专人专岗明细数据明细工单数据，启动脱敏算法脱敏数据，接收返回脱敏结果，生成生成专人专岗明细数据明细工单导出文件。

### 低分人员整治管理

#### 低分人员整治流程数据库

##### 低分人员整治受理数据表

用于记录低分人员整治受理数据信息，包括区域、检查周期、工单主题、检查人姓名、检查人联系电话、预计闭环时间、被检查人信息等内容。

##### 低分人员整治待办图片数据表

用于记录APP端低分人员整治待办图片数据信息，包括工单编码、图片大小、图片url等字段。

##### 低分人员整治待办数据表

用于记录APP端低分人员整治待办数据信息，包括工单主题、工单编码、工单类型、检查周期、区域名称等字段。

##### 低分人员整治归档工单数据表

用于记录低分人员整治归档工单数据信息，包括流程派发时间、归档处理时间、归档处理结果等内容。

#### 低分人员整治管理功能说明

##### 低分人员整治受理

###### 低分人员整治流程图配置

管理人员配置低分人员整治流程图，配置完成，同步保存低分人员整治流程图保存，实现低分人员整治流程图数据文件入库。

###### 低分人员整治流程图配置修改

管理人员配置的低分人员整治流程图，信息发生变化的，可以进行修改，重新配置流程图覆盖原版，实现低分人员整治流程图修改数据文件入库。

###### 低分人员整治流程图配置删除

管理人员配置的低分人员整治流程图，已过期不在使用的，可以将其删除，实现低分人员整治流程图删除数据文件入库。

###### 低分人员整治单菜单查询

人员操作权限规则入库，登录访问时按照对应职位查询展示低分人员整治菜单信息，可根据人员姓名，人员低分原因等关键信息查询。

###### 检查周期日历查询

输入检查周期，查询检查周期开始时间、结束时间信息，选择成功记录查询展示时间内容。

###### 检查人信息查询

选择查询检查人信息，查询获取检查人姓名信息，查询获取检查人账号信息，查询获取检查人联系电话，查询完成同步展示查询结果。

###### 预计闭环时间查询

输入时间，查询预计闭环时间信息，选择成功记录查询展示时间内容。

###### 被检查人信息查询

选择查询被检查人信息，启用被检查人信息查询接口，接收被检查人信息查询接口结果，查询完成同步展示人员信息结果展示。

###### 被检查人新增

选择新增被检查人员，添加成功，同步展示被检查人员姓名、被检查人员账号、被检查人问题工单信息，同步记录存储被检查人信息并实现被检查人信息数据文件入库。

###### 被检查人员新增校验

被检查人员新增完成，系统会对提交的被检查人员进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的被检查人员，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续操作处理。

###### 被检查人员新增信息保存

被检查人员新增完成，被检查人员信息文件入库。

###### 被检查人修改

选择信息发生变的被检查人员信息，启用被检查人员信息修改接口，接收被检查人员修改接口结果，实现被检查人员修改数据文件入库。

###### 被检查人员修改信息保存

被检查人员修改完成，被检查人员信息文件入库。

###### 被检查人删除

选择删除被检查人员，启用被检查人员信息删除接口，接收被检查人员信息删除接口结果，删除成功，同步更新展示删除结果信息。

###### 低分人员整治受理

选择低分人员整治受理，受理提交成功，启动流程平台派发低分人员整治待办，接收流程平台整治待办处理结果，同步记录存储低分人员整治受理信息数据。

###### 低分人员整治信息校验

对用户录入的工单信息有效性就行校验，对非合规敏感的信息进行过滤筛选，通过校验的工单保存，将低分人员整治信息数据文件入库。

###### 低分人员整治修改

选择已受理的低分人员整治，未进入正式实施前可对其修改，修改后的平台待办处理结果，同步将工单信息数据文件入库。

###### 低分人员整治工单附件上传

选择需要上传的低分人员整治附件，实现低分人员整治附件数据信息入库。

###### 低分人员整治工单附件保存

低分人员整治附件上传完成，低分人员整治附件数据信息入库。

###### 低分人员整治工单信息模板下载

提供低分人员整治工单信息模板文件的文件预览，下载功能，随时查看最新的文件内容。

###### 低分人员整治信息模板导入

提供低分人员整治工单信息模板文件的导入功能，完成对低分人员整治信息的批量录入功能。

###### 低分人员整治工单信息模板导入数据校验

低分人员整治工单信息模板导入完成后，系统会对导入的低分人员整治信息进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的低分人员整治任务信息、数据文件类型等记录信息，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续导入处理。

##### 低分人员整治待办

###### 低分人员整治待办单查询

选择查询低分人员整治待办单查询，包括低分人员整治待办单查询、低分人员整治待办工单基本信息查询。

###### 低分人员整治待办回单新增

选择低分人员整治待办回单， 启用低分人员整治工单回单接口，接收低分人员整治工单回单接口结果，回单完成，同步记录存储低分人员整治回单信息数据并实现低分人员整治待办数据文件入库。

###### 低分人员整治待办回单信息信息保存

低分人员整治待办回单信息新增成功，低分人员整治待办回单文件信息入库。

###### 低分人员整治待办回单校验拦截展示

选择低分人员整治待办回单，按照校验规则提示信息展示，回单提交成功，记录展示最新工单回单信息，同步存储回单信息。

###### 低分人员整治待办回单附件上传

选择低分人员整治待办回单附件上传，低分人员整治待办回单原始文件存储到文件服务器，数据库记录低分人员整治待办回单文件存储路径，解析低分人员整治待办回单文件入库，上传输出错误提示。

###### 低分人员整治待办回单附件文件保存

低分人员整治待办回单附件上传成功，低分人员整治待办回单附件文件信息入库。

###### 低分人员整治待办回单照片采集

选择低分人员整治待办回单照片采集，选择访问相册图片，照片暂存APP端，启用图片压缩接口，图片上传到服务器保存。

###### 低分人员整治待办回单照片保存

低分人员整治待办回单照片采集完成，照片文件信息入库。

###### 低分人员整治待办回单修改

选择低分人员整治待办回单修改， 启用低分人员整治工单回单接口，接收低分人员整治工单回单接口结果，回单完成，同步记录存储低分人员整治回单修改信息数据并实现低分人员整治待办数据文件入库。

###### 低分人员整治待办回单信息信息保存

低分人员整治待办回单信息修改成功，低分人员整治待办回单文件信息入库。

###### 低分人员整治待办回单删除

选择低分人员整治待办回单删除，在审核人员未审核通过之前，允许对低分人员整治待办回单信息删除，重新发起低分人员整治待办回单新增。

###### 被检查人专人专岗工单信息查询

选择查询被检查人专人专岗工单信息查询，启用被检查人专人专岗工单信息查询接口，接收被检查人专人专岗工单查询接口结果，专人专岗工单信息结果展示。

###### 被检查人员专人专岗工单新增

选择新增添加被检查人员专人专岗工单，添加成功，同步展示添加被检查人员专人专岗工单信息，并实现被检查人员专人专岗工单数据文件入库。

###### 被检查人员专人专岗工单新增校验

被检查人员专人专岗工单新增完成，系统会对提交的被检查人员专人专岗工单进行校验，判断系统中是否已经存在了相同的被检查人员专人专岗工单，如存在，则系统提示已经存在，并且不允许继续进行后续操作处理。

###### 被检查人员专人专岗工单新增信息保存

被检查人员专人专岗工单新增完成，被检查人员专人专岗工单信息文件入库。

###### 被检查人员专人专岗工单修改

选择已添加的被检查人员专人专岗工单，信息发生变化或有误的可以进行修改，修改后实现被检查人员专人专岗工单修改数据文件入库。

###### 被检查人员专人专岗工单新增信息保存

被检查人员专人专岗工单修改完成，被检查人员专人专岗工单信息文件入库。

###### 被检查人员专人专岗工单删除

选择删除被检查人员专人专岗工单，启用被检查人员专人专岗工单信息删除接口，接收被检查人员专人专岗工单信息删除接口结果，删除成功，同步更新展示删除结果信息，并实现被检查人员专人专岗工单删除数据文件入库。

###### 是否培训记录照片上传

选择被检查人是否培训记录，培训记录照片采集，选择访问相册图片，照片暂存APP端，启用图片压缩接口，图片上传到服务器存储。

###### 是否约谈记录照片上传

选择被检查人是否约谈记录，约谈记录照片采集，选择访问相册图片，照片暂存APP端，启用图片压缩接口，图片上传到服务器存储。

###### 流程平台派发低分人员整治归档

回单完成，启动流程平台派发低分人员整治归档，接收流程平台处理结果并将低分人员整治数据文件入库。

##### 低分人员整治归档工单

###### 低分人员整治归档工单新增

低分人员整治待办处理后，生成低分人员整治归档工单，实现低分人员整治归档工单数据文件入库。

###### 低分人员整治归档工单删除

低分人员整治待办处理后，信息有误的，可以将生成低分人员整治归档工单信息删除，并将其删除的数据文件入库。

###### 低分人员整治归档工单查询

选择查询低分人员整治归档工单，包括低分人员整治归档工单查询、低分人员整治归档工单基本信息查询、低分人员整治归档工单被检查人员信息查询。

### 装维人员离职流程扩容管控

#### 装维人员离职流程扩容管控数据库

##### 离职原因枚举数据库

用于装维发起离职时常用的原因选择，便于后期统计口径时梳理规则。

##### 责任区管理数据库

用于派单规则校验工单所属的责任区，区分网格、装维是否能接单。

##### 离职审批记录数据库

用于派单规则校验工单所属的责任区，区分网格、装维是否能接单。

##### 在途工单统计数据库

用于区分装维离职时在途工单的判断，有在途工单的需要处理结束工单才可以继续走离职审批流程。

##### AMS设备领用数据库

用于校验装维在AMS厂家是否存在领用未归还的设备

#### 装维人员离职流程扩容功能说明

##### 装维人员离职流程扩容管控管理

###### APP装维离职工单新增

装维登录APP,创建离职申请工单，输入离职原因、离职时间、选择离职审批人、等字段

###### 装维绑定工作号校验

装维离职发起读取装维是否绑定过工作号，绑定过工作号的装维人员，需要发起工作号解绑后才允许发起离职，未绑定的则校验责任区工单

###### 装维绑定责任区工单校验

装维离职发起校验责任区，责任区下绑定有该装维人员，该装维人员需要进行责任区的解绑，保证离职的过程中不接收到责任区工单，未绑定的则校验开通工单

###### 装维在途开通工单校验

装维离职发起校验在途开通工单，该装维人员存在未处理完成开通工单的，需要对工单转派处理或结束工单流程，保证离职的过程中不接收到开通工单，未有在途开通工单的则校验在途投诉工单

###### 装维在途投诉工单校验

装维离职发起校验在途投诉工单，该装维人员存在未处理完成投诉工单的，需要对工单转派处理或结束工单流程，保证离职的过程中不接收到投诉工单，未有在途投诉工单的则校验在途质差工单

###### 装维在途质差工单校验

装维离职发起校验在途质差工单，该装维人员存在未处理完成质差工单的，需要对工单转派处理或结束工单流程，保证离职的过程中不接收到质差工单，未有在途质差工单的则校验AMS领用设备工单

###### 装维AMS领用设备校验

装维离职发起通知AMS系统校验装维是否存在领用的设备信息，传递装维ID、装维姓名、装维区域收到AMS系统的反馈信息，存在领用设备的需要走设备规范流程，符合离职的则进行工单记录

###### APP离职工单记录

装维离职校验完成工作号、责任区、在途开通单、在途投诉单、在途质差单、AMS领用设备，根据输入信息装维ID、装维姓名、离职时间等数据新增到数据库

###### 离职审批权限读取

装维管理员登录app、根据当前用户的id、姓名、岗位、角色校验查询离职审批管理员审批权限库

###### 离职工单读取

装维管理员登录app，打开离职审批流程界面，根据离职装维姓名、离职时间等字段查询需要处理的离职工单，进行工单审批

###### 离职工单审批

装维管理员依照离职工单信息，核对离职内容，对符合离职的装维人员进行审批通过处理，未符合离职流程处理的，驳回工单到装维手上，重新对工单所需要处理的数据进行处理

###### 离职审批记录导出

装维管理员根据统计需要，输入装维姓名、装维时间等字段发起导出，根据查询条件生成excel方法给装维管理员

###### 离职统计趋势分析

数据分析员根据时间段、离职工单记录进行劣化、统计分析维度规则，计算汇总得到离职审批原因占比、离职人员等信息

###### 离职趋势数据记录

数据分析人员对计算得到的离职原因占比、离职时间段、离职信息等数据新增到数据库

###### 离职趋势展示

综调中心人力管理员登录系统，打开人员管理分析统计图，根据输入的时间等数据查询挑几件类的离职趋势图，用于做人员分析管理

## 装维APP能力提升

### 家宽装维领导管控视图

#### 家宽装维领导数据库

##### 家宽装维领导管控视图开通业务数据表

用于记录家宽开通业务工单，例如工单编码，工单主题，工单类型，宽带账号等字段。

##### 家宽装维领导管控视图投诉业务数据表

用于记录家宽投诉业务工单，例如工单编码，工单主题，工单类型，宽带账号，客户类型等字段。

##### 家宽装维领导管控视图关怀业务数据表

用于记录家宽关怀业务工单，例如工单编码，工单主题，工单类型，宽带账号，关怀类型等字段。

##### 所属地州表

用于记录云南省16个地州信息。例如地州名称，地州编码，所属省份等字段。

##### 所属区县表

用于记录16个地州下的所有区县信息。例如区县名称，区县编码，所属地州编码等字段。

##### 所属网格表

用于记录16个地州下的所有网格信息。例如网格名称，网格编码，所属地州编码等字段。

##### 工单工时池表

用于记录网格工单预约信息，用于判断装维压力和装维压力超限。例如网格编码，网格编码，预约时区，工单量等字段

##### 重复投诉工单表

用于记录重复投诉的工单。例如重复投诉次数，工单编码，订单ID，宽带账号，客户名称，客户联系方式，客户类型等字段。

##### 90天频繁投诉工单表

用于记录90天频繁投诉的工单。例如投诉次数，工单编码，订单ID，宽带账号，客户名称，客户联系方式，客户类型等字段。

#### 家宽装维领导管控视图功能说明

##### 菜单权限配置

###### 领导管控视图菜单配置

新增“领导管控视图”菜单，配置菜单信息，例如菜单名称，菜单编码，菜单路径，菜单类型等信息。

###### 领导管控视图菜单权限

“领导管控视图”菜单，并不是所有岗位登录后都有权限查看，需要进行权限配置。只对领导岗位开放菜单。

##### 业务发展视图

###### 所属区域查询

所属区域接口查询返回云南省16个地市，以及每个地市下面的区县，二级联动进行选择。

###### 所属区域展示

默认展示云南省全省的业务发展视图，也可以选择区域查询相应区域的业务发展信息。

###### 日报-受理量查询

日报-受理量接口查询当日宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务受理较昨日的增长量。

###### 日报-受理量展示

日报-受理量以表格的方式展示当日宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务受理较昨日的增长量。

###### 日报-归档量查询

日报-归档量接口查询当日宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务归档较昨日的增长量。

###### 日报-归档量展示

日报-归档量以表格的方式展示当日宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务归档较昨日的增长量。

###### 周报-受理量查询

周报-受理量接口查询本周宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务受理较上周的增长量。

###### 周报-受理量展示

周报-受理量以表格的方式展示本周宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务受理较上周的增长量。

###### 周报-归档量查询

周报-归档量接口查询本周宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务归档较上周的增长量。

###### 周报-归档量展示

周报-归档量以表格的方式展示本周宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务归档较上周的增长量。

###### 月报-受理量查询

月报-受理量接口查询本月宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务受理较上月的增长量。

###### 月报-受理量展示

月报-受理量以表格的方式展示本月宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务受理较上月的增长量。

###### 月报-归档量查询

月报-归档量接口查询本月宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务归档较上月的增长量。

###### 月报-归档量展示

月报-归档量以表格的方式展示本月宽带、互联网电视、智能组网、IMS、平安乡村看家宝、其他业务归档较上月的增长量。

##### 网格管控视图

###### 所属网格查询

所属网格接口查询出16个地市，地市下所有的区县，区县下所有的网格，三级联调选择。

###### 所属网格展示

网格管控视图必须要先选择所属网格，展示选择网格查询相应网格信息。

###### 装维工作量查询

装维工作量接口查询当前网格下的一线装维人员当日的工作量情况，包括当日上午，下午，晚上的接单数量，当日在途单数量，当日归档单数量。

###### 装维工作量展示

装维工作量展示当前网格下的一线装维人员当日的工作量情况，包括当日上午，下午，晚上的接单数量，当日在途单数量，当日归档单数量。

###### 装维压力查询

装维压力接口查询该网格下所有一线装维人员的压力情况。

###### 装维压力展示

装维压力展示该网格下所有一线装维人员的压力情况，数值为1代表正常，数值小于1代表压力小，数值越大表示压力越大。

###### 装维压力超限查询

装维压力超限接口查询该网格下所有一线装维人员的压力超限情况。

###### 装维压力超限展示

装维压力超限展示该网格下所有一线装维人员的压力超限情况，数值为0%代表正常，数值越大表示压力超限越大。

###### 装机及时率查询

装维及时率接口查询该网格下的装机单及时处理率情况。

###### 装机及时率展示

装维及时率展示该网格下的装机单及时处理率情况，数值为百分比数值，数值越大表示越及时。

##### 工单监控视图

###### 装机在途查询

装机在途接口查询云南省16个地市每个地市的全部装机在途单数量以及超过3天的装机在途单数量。

###### 装机在途展示

装机在途展示云南省16个地市每个地市的装机在途单数量，分为两部分，一部分是全部装机在途单，一部分是装机在途超过3天的。

###### 关怀在途查询

关怀在途接口查询云南省16个地市每个地市的关怀在途单数量。

###### 关怀在途展示

关怀在途展示云南省16个地市每个地市的关怀在途单数量。

###### 投诉在途查询

投诉在途接口查询云南省16个地市每个地市的全部投诉在途单数量以及超过3天的投诉在途单数量。

###### 投诉在途展示

投诉在途展示云南省16个地市每个地市的投诉在途单数量，分为两部分，一部分是全部投诉在途单，一部分是投诉在途超过3天的。

###### 装维压力查询

装维压力接口查询云南省16个地市每个地市的装维压力情况。

###### 装维压力展示

装维压力展示云南省16个地市每个地市的装维压力情况，数值为1代表正常，数值小于1代表压力小，数值越大表示压力越大。

###### 装维压力超限查询

装维压力超限接口查询云南省16个地市每个地市的压力超限情况。

###### 装维压力超限展示

装维压力超限展示云南省16个地市每个地市的压力超限情况，数值为0%代表正常，数值越大表示压力超限越大。

###### 装机及时率查询

装维及时率接口查询云南省16个地市每个地市的装机单及时处理率情况。

###### 装机及时率展示

装维及时率展示云南省16个地市每个地市的装机单及时处理率情况，数值为百分比数值，数值越大表示处理越及时。

###### 重复投诉查询

重复投诉接口查询云南省16个地市每个地市的重复投诉数量。

###### 重复投诉展示

重复投诉展示云南省16个地市每个地市的重复投诉数量。重复投诉越多，说明客户满意度越低，需要及时处理问题。

###### 90天频繁投诉查询

90天频繁投诉接口查询云南省16个地市每个地市的90天频繁投诉数量。

###### 90天频繁投诉展示

90天频繁投诉展示云南省16个地市每个地市的90天频繁投诉数量。90天投诉越频繁，说明客户满意度越低，需要及时处理问题。

###### 退单率查询

退单率接口查询云南省16个地市每个地市的装机单退单率情况。

###### 退单率展示

退单率展示云南省16个地市每个地市的装机单退单率情况，数值为百分比数值，退单率越大说明装机问题越多，需要重点关注。

### 装维”移修哥“能力接入整合

#### 装维”移修哥“能力接入数据库

##### 移修哥流程基础类型表

用于记录移修哥流程基础类型，例如设备名称，设备类型，设备厂商，设备当前状态，换机类型等字段。

##### 移修哥流程服务地址表

用于记录移修哥流程服务地址，例如流程服务地址，能开封装地址，设备查询地址等字段。

##### 移修哥流程凭证表

用于记录移修哥流程凭证，例如设备名称、设备凭证类型、设备凭证信息等字段。

##### 移修哥流程实例表

用于记录移修哥流程实例信息，例如:设备实例名称、设备实例编号、设备实例归属厂家等字段。

#### 装维”移修哥“能力接入整合功能说明

##### 新增移修哥流程

###### 新增终端售后流程

在当前基于终端售后发起的综调投诉工单中，在处理环节增加一个“派送移修哥”流程分支选项，选择该流程后，综调系统生成工单信息二维码，由客户扫码后将工单信息同步至移修哥平台，并由装维人员引导客户进一步在移修哥平台上发起终端维修订单。

###### 移修设备列表查询

输入宽带账号查询BOSS设备列表接口，查询出移修设备列表。

###### 移修设备列表展示

查询出移修设备信息，以列表的形式展示。字段包括宽带接入号/手机号，终端商品名称，终端商品编码，终端商品实例id，机型名称，机型编码等

###### 移修设备选择

根据移修设备列表，选择要移修的设备。

###### 新移修设备查询

扫码设备CMEI，查询AMS设备查询校验接口，查询出新的移修设备信息。字段包括设备管理域，设备CMEI，设备sn，MAC，机型编码，厂家名称，设备型号，设备状态

###### 设备移修受理

根据选择的旧移修设备信息和查询出的新移修设备信息，和输入的投诉工单号，进行换机受理操作

###### 投诉工单状态变更

选择该流程后，投诉工单状态将变更为延迟，延迟期限为5天，在5天内该设备维修将从客户处寄送至终端公司维修中心进行维修，并在完成后寄回客户。

###### 寄修期间同步新增订单信息

移修哥平台寄修期间将会同步新增订单数据至综调系统，综调系统可以储存并查询相应订单状态。在最后一次完结状态同步后，工单结束。

###### 关联投诉工单号

从投诉单进入的换设备功能，需要增加一个字段“关联投诉工单号”（若是主界面进入的环节，该字段可为空），将投诉工单号与换机工单号关联。

###### 投诉售后工单进度

因移修哥平台是要打造的是面向客户的统一的服务平台，客户可以在平台上查询到完整的投诉售后工单进度

##### 换机功能和移修哥功能融合

###### 四个换机流程和移修哥流程融合

目前在综调APP中仍然保留换光猫、换机顶盒、换路由器和换摄像头四个按钮功能，但是在四个按钮增加一个层级“换终端设备”，进入换终端后再选择四个按钮。

###### 新增投诉单换综调设备流程

在所有投诉单（无论宽带、电视、摄像头、路由器、服务质量）中，增加换终端设备按钮。从投诉单进入的换设备功能，需要增加一个字段“关联投诉工单号”（若是主界面进入的环节，该字段可为空），将投诉工单号与换机工单号关联。

###### 光猫换机

仍然调用原来接口查询是否过保，全部都只能是换机，不能走移修哥流程。

###### 机顶盒换机

仍然调用原来接口查询是否过保，全部都只能是换机，不能走移修哥流程。

###### 路由器换机

调用客户信息查询接口时，boss需要返回一个字段（该字段可以复用原来的，也可以新增），需要指明是走故障换机流程，还是移修哥流程。综调根据，返回结果展示不同界面。若是带盒上门的，路由器和摄像头走目前APP自助现场换机流程。若是非带盒上门的（即提货），则走移修哥流程。

###### 摄像头换机

调用客户信息查询接口时，boss需要返回一个字段（该字段可以复用原来的，也可以新增），需要指明是走故障换机流程，还是移修哥流程。综调根据，返回结果展示不同界面。若是带盒上门的，路由器和摄像头走目前APP自助现场换机流程。若是非带盒上门的（即提货），则走移修哥流程。

###### 语音遥控器换机

只能走移修哥流程。查询出来是哪一个电视用户需要换遥控器，然后进行换机受理。

###### 提货版路由器、摄像头过保或人为损坏

过保或人为损坏，不换，向客户解释，办理新业务。并需要向客户解释：“您的路由器/摄像头已超过正常保修期/属于人为损坏，无法进行免费换新，如果需要我将为您重新办理该业务”。

###### 提货版路由器、摄像头非过保且非人为损坏

装维现场判断非过保且非人为损坏，走移修哥流程，寄送终端公司，此时终端公司判断人为损坏，出具质检报告，连同坏机一起寄回。邮费客户出。所以，装维人员在寄送时，需要向客户解释：“保修期内，非人为损坏公司承担来回邮费且免费换新，但人为损坏需要客户承担来回邮费。”。

###### 语音遥控器过保或人为损坏

过保或人为损坏，不换，向客户解释：“您的遥控器已超过设备保修期/属于人为损坏，无法进行免费换新，可以在淘宝网搜索【移动机顶盒遥控器】自行购买更换”。可自行到移动网站或淘宝购买。

###### 语音遥控器非过保且非人为损坏

装维现场判断非过保且非人为损坏（仅能换一次；第二次不换，请客户自行移动网站购买），走移修哥流程。

### 无线网优宝能力接入

#### 无线网优宝能力数据库

##### 无线网优宝SDK版本信息表

用于记录无线网优宝SDK版本信息，例如SDK名称，SDK文件大小，文件日期，文件更新内容等字段。

#### 无线网优宝能力接入功能说明

##### 无线网优宝集成

###### 无线网优宝SDK集成

无线网优宝SDK集成到工程项目中。

###### 无线网优宝SDK权限授权

无线网优宝SDK运行所需的权限进行授权操作。

###### 无线网优宝SDK功能初始化

启动网优宝SDK之前需要对SDK进行功能初始化操作。

###### 混淆加固规则

装维APP打包时需要混淆加固，针对网优宝SDK添加相对应的混淆加固规则。

##### 无线网优宝数据采集

###### 判断是否开通装机单

一线装维人员在装机过程中，首先判断是否为开通装机单，只有开通装机单才需要进行网优宝数据采集。

###### 显示网优宝数据采集按钮

如果是开通装机单，则在装机回单页面展示网优宝数据采集按钮。

###### 启动网优宝

点击网优宝数据采集按钮，启动网优宝。

###### 数据采集

启动网优宝，对当前条件进行判断，完成信号覆盖等数据采集。

###### 保存采集数据

关闭网优宝，返回数据，保存采集到的数据。

### 云商号/云信码接入整合

#### 云商号/云信码接入整合数据库

##### 云商号/云信码中间号信息表

用于记录云商号/云信码中间号信息，例如中间号号码，绑定关系ID，区域信息，用户名，绑定状态等字段。

#### 云商号/云信码接入整合功能说明

##### 登录认证

###### 调用登录认证接口

要使用工作号功能，需要先进行用户登录认证，防止外部请求冲突。登录认证接口中会调用用户信息查询接口和TOKEN生成存储接口，并执行操作日志记录保存。

###### 调用用户信息查询接口

根据登录认证接口传过来的用户名、密码进行查询用户信息。接收用户信息接口反馈。

###### 调用TOKEN生成存储接口

用户信息查询成功后，需要根据用户信息生成TOKEN返回给调用端。然后把TOKEN存储起来。

##### AX绑定、解绑、开始通话、结束通话规则

###### 登录认证接口模板上传

上传模板文件：用户选择访问接口规则菜单，导入接口访问需要的模板文件，上传到服务器存储。用于其他用户下载。

###### 登录认证接口模板下载

下载模板文件：用户选择访问接口规则菜单，下载模板文件。

###### 登录接口认证数据录入

用户导入接口模板文件 ，查询用户信息是否存在合法性，存储访问接口的用户信息和机器属性。

###### 工作号规则录入

录入工作号号码规则，工作号号码归属区域校验，工作号号码存储。

###### 工作号号码模板下载

服务工作号号码录入规则数据，生产工作号模板文件，下载工作号模板文件。

###### 工作号号码导入

导入市场分配的工作号号码，对号码进行校验，是否属于云南号码库，工作号号码存入号码库。

###### AX实名认证请求规则

录入AX实名认证请求规则条件，AX实名认证请求规则存储。

###### AX实名认证请求模板数据导入

根据录入规则生产模板下载，导入AX实名认证规则数据、自定义参数，导入数据存储。

###### AX实名认证返回规则

录入AX实名认证返回规则条件，AX实名认证返回规则存储。

###### AX实名认证返回模板数据导入

根据录入规则生成模板下载，导入AX实名认证返回规则数据、自定义参数，导入数据存储。

###### AX实名解绑请求规则

录入AX实名解绑请求规则条件，AX实名解绑请求规则存储。

###### AX实名解绑请求模板数据导入

根据录入规则生成模板下载，导入AX实名解绑规则数据、自定义参数，导入数据存储。

###### AX实名解绑返回规则

录入AX实名解绑返回规则条件，AX实名解绑返回规则存储。

###### AX实名解绑返回模板数据导入

根据录入规则生成模板下载，导入AX实名解绑返回规则数据、自定义参数，导入数据存储。

###### 批量工作号预分配规则

导入市场分配的人员和工作号号码信息，数据校验是否属于云南移动，数据存储。

###### 批量工作号预绑定

批量发送市场分配的预分配的工作号和人员进行实名认证，存储发送的绑定关系。

###### 实名认证短信下发信息

批量下发短信进行实名认证，保存下发短信记录。

###### AX实名绑定异步返回规则

录入AX实名绑定异步返回规则条件，AX实名绑定异步返回规则存储。

###### AX实名绑定返回模板数据导入

根据录入规则生成模板下载，导入AX实名绑定返回规则数据、自定义参数，导入数据存储。

###### AX实名解绑异步返回规则

录入AX实名解绑异步返回规则条件，AX实名解绑异步返回规则存储。

###### AX实名解绑异步返回模板数据导入

根据录入规则生成模板下载，导入AX实名解绑异步返回规则数据、自定义参数，导入数据存储。

###### AX开始通话返回规则

录入AX开始通话规则条件，AX开始通话返回规则存储。

###### AX开始通话模板数据导入

根据录入规则生成模板下载，导入AX开始通话返回规则数据、自定义参数，导入数据存储。

###### AX结束通话返回规则

录入AX结束通话返回规则条件，AX结束通话返回规则存储。

###### AX结束通话返回模板数据导入

根据录入规则生成模板下载，导入AX结束通话返回规则数据、自定义参数，导入数据存储。

###### 工作号被叫

工作号已经绑定主号，用户拨打工作号呼叫主号，呼叫信息存储、转换主被叫信息。

###### AX开始通话记录存储

接收AX工作号号码开始通话记录，调用工作号绑定信息查询主被叫状态，AX开始通话记录数据存储。

###### AX结束通话记录存储

接收AX工作号号码结束通话记录，查询开始通话记录是否存在，AX结束通话记录数据存储。

##### AXB绑定、解绑、开始通话、结束通话规则

###### AXB绑定请求规则录入

提供AXB绑定录入规则界面、用户录入AXB绑定请求规则，存储AXB绑定请求规则。

###### AXB绑定批量请求模板导入

根据AXB录入规则生产模板文件、用户导入需要发起AXB绑定的数据，批量进行请求，并对数据进行保存。

###### AXB绑定返回规则录入

提供AXB绑定返回录入规则界面、用户录入AXB绑定返回规则，存储AXB绑定返回规则。

###### AXB绑定批量返回模板导入

根据AXB录入规则生产模板文件、用户导入需要发起AXB绑定的数据，批量进行请求，并对数据进行保存。

###### AXB解绑请求规则录入

提供AXB解绑录入规则界面、用户录入AXB解绑请求规则，存储AXB解绑请求规则。

###### AXB绑定批量请求模板导入

根据AXB录入规则生产模板文件、用户导入需要发起AXB解绑的数据，批量进行请求，并对数据进行保存。

###### AXB解绑返回规则录入

提供AXB解绑返回录入规则界面、用户录入AXB解绑返回规则，存储AXB解绑返回规则。

###### AXB绑定批量返回模板导入

根据AXB录入规则生产模板文件、用户导入需要发起AXB解绑的数据，批量进行请求，并对数据进行保存。

###### AXB开始通话记录请求规则录入

提供AXB开始通话记录请求录入规则界面、用户录入AXB开始通话记录请求规，存储AXB开始通话记录请求规则。

###### AXB开始通话记批量请求模板导入

根据AXB开始通话录入规则生产模板文件、用户导入需要发起AXB开始通话记录的数据，批量进行请求，并对数据进行保存。

###### AXB开始通话记录返回规则录入

提供AXB开始通话记录返回录入规则界面、用户录入AXB开始通话记录返回规则，存储AXB开始通话记录返回规则。

###### AXB开始通话批量返回模板导入

根据AXB开始通话记录返回生产模板文件、用户导入需要发起AXB开始通话记录返回的数据，批量进行存储，并对数据进行保存。

###### AXB结束通话记录请求规则录入

提供AXB结束通话记录请求录入规则界面、用户录入AXB结束通话记录请求规，存储AXB开始通话记录请求规则。

###### AXB结束通话记批量请求模板导入

根据AXB结束通话录入规则生产模板文件、用户导入需要发起AXB结束通话记录的数据，批量进行请求，并对数据进行保存。

###### AXB结束通话记录返回规则录入

提供AXB结束通话记录返回录入规则界面、用户录入AXB结束通话记录返回规则，存储AXB结束通话记录返回规则。

###### AXB结束通话批量返回模板导入

根据AXB结束通话记录返回生产模板文件、用户导入需要发起AXB结束通话记录返回的数据，批量进行存储，并对数据进行保存。

##### 智慧家庭运维平台（综调）人员管理

###### 人员管理菜单

人员管理只允许地市级账号管理员、地市中台组长、省级中台家客装维业务员允许执行绑定、解绑操作，省级账号权限查询全省工单信息、市级账号权限查询对应地市全部工单，县级账号权限查询对应区县全部工单。

###### 人员职位信息管理

人员信息录入装维网格经理、智慧家庭工程师、集客业务装维员、集客业务装维员（代维）、装维网格长、智慧家庭工程师。

###### 用户类型信息

录入人员属性员工、第三方。

###### 人员组织

录入人员归属组织省、地市、区县、网格、人员信息

###### 人员组织树构建

人员组织树构建，人员组织树数据存储，人员组织人员信息数据存储。

###### 人员组织树展示

全省16个地市、131个区县人员组织，如：云南公司-昆明分公司-晋宁分公司-晋宁县驻地网维护网格。

###### 工作号人员绑定菜单

省级、省级编码、地市、地市编码、区县、区县编码、地市级账号管理员、地市中台组长、省级中台家客装维业务员允许执行绑定、解绑操作。

###### 工作号人员绑定查询

省级账号权限查询全省工单信息、市级账号权限查询对应地市全部工单，县级账号权限查询对应区县全部工单、装维网格经理、智慧家庭工程师、集客业务装维员、集客业务装维员（代维）、装维网格长、智慧家庭工程师、姓名、用户名、用户类型、工作号、职位、是否为主职位、职位、移动电话等信息。

###### 装维人员绑定

通过装维人员查询隶属于当前地市的工作号号码库、读取工作号、主机号、自定义参数调用AX实名认证接口。

###### 装维人员解绑

绑定了工作号的装维人员发起实名解绑、读取工作号号码库的实名认证id、绑定id、绑定工作号号码调用AX实名解绑接口。

###### 工作号号码绑定状态重置查询

发起实名认证解绑、实名解绑的号码通过异步AX接口收到信息后，刷新数据，可以释放工作号。

###### 人员绑定工作号数据导出

导出全部装维人员绑定工作号情况。

##### 智慧家庭运维平台（综调）装维APP工作号

###### 启用工作号

装维登录手机智慧家庭运维中台APP、调用工作号绑定记录表接口、查询工作号是否启用。

###### 开通工单查询

查询属于装维用户区域或者个人待办的开通工单、客户号码、客户姓名、开通订单主题、开通订单编码、上网主账号、别名账号。

###### 开通工单AXB拨号

装维对开通工单发起AXB呼叫，调用AXB接口，装维主机号、工作号、客户号码进行绑定，装维、客户只通过工作号拨打电话联系处理工单。

###### 开通工单AXB解绑

开通工单在AXB绑定时效内，自动调用AXB解绑、手动AXB解绑在装维重新联系其他客户时触发、重新绑定时效。

###### 投诉工单查询

查询属于装维用户区域或者个人待办的投诉工单、客户号码、客户姓名、投诉订单主题、投诉订单编码、上网主账号、别名账号。

###### 投诉工单AXB拨号

装维对投诉工单发起AXB呼叫，调用AXB接口，装维主机号、工作号、客户号码进行绑定，装维、客户只通过工作号拨打电话联系处理工单。

###### 投诉工单AXB解绑

投诉工单在AXB绑定时效内，自动调用AXB解绑、手动AXB解绑在装维重新联系其他客户时触发、重新绑定时效。

###### 质差工单查询

查询属于装维用户区域或者个人待办的质差工单、客户号码、客户姓名、质差订单主题、质差订单编码、上网主账号、别名账号。

###### 质差工单AXB拨号

装维对质差工单发起AXB呼叫，调用AXB接口，装维主机号、工作号、客户号码进行绑定，装维、客户只通过工作号拨打电话联系处理工单。

###### 质差工单AXB解绑

质差工单在AXB绑定时效内，自动调用AXB解绑、手动AXB解绑在装维重新联系其他客户时触发、重新绑定时效。

###### 支撑池工单查询

查询属于装维用户区域或者个人待办的支撑池工单、客户号码、客户姓名、支撑池订单主题、支撑池订单编码、上网主账号、别名账号。

###### 支撑池工单AXB拨号

装维对支撑池工单发起AXB呼叫，调用AXB接口，装维主机号、工作号、客户号码进行绑定，装维、客户只通过工作号拨打电话联系处理工单。

###### 支撑池工单AXB解绑

支撑池工单在AXB绑定时效内，自动调用AXB解绑、手动AXB解绑在装维重新联系其他客户时触发、重新绑定时效。

###### 客户主叫装维

在装维主号、工作号、客户号码绑定时效内、客户主叫工作号装维可以直接查询到工单。

###### AXB开始通话记录

工作号在绑定时效内返回通话信息，读取工作号工单库查询通话记录绑定在什么类型工单上。

###### AXB结束通话记录

工作号返回结束通话时查询开始通话记录是否存在，查询工单信息保存。

###### 自定义参数建立工单库

通过AXB呼叫的工单信息，读取装维信息、工单类型、客户信息数据保存，建立工作号工单库。

###### 通话助手查询

装维查询工作号助手菜单、读取操作人员工号归属区域、调用职位信息查询接口权限展示。

###### 通话记录查询

装维查询工作号助手信息，查询装维绑定的工作号的通话记录、开始通话时间、结束通话时间、主被叫、通话时长、通话工单记录类型。

##### 智慧家庭运维平台（综调）工作号管理

###### 工作号管理菜单

查询登录用户是否属于工作号省级管理员、地市管理员，放开工作号管理菜单进行工作号的维护。

###### 工作号查询

管理员查询地市工作号状态、读取工作号绑定数据、地市、绑定姓名、工作号号码、当前工作号码、绑定状态、绑定时间、解绑时间、绑定消息、解绑消息、绑定次数。

###### 工作号解绑

管理员查询工作号绑定数据，对工作号进行解绑操作、mcnNumber、state、authId、subId。

###### 工作号导出

用户选择导出工作号绑定数据、获取工作号绑定数据信息、生成工作号绑定数据导出文件。

##### 智慧家庭运维平台（综调）工作号通话记录、通话录音

###### 开通工单通话记录查询

开通工单订单编码、工单类型、区域信息调用接口查询工作号工单、通话记录库。

###### 开通工单通话录音播放

通话时长有效的可以对录音进行在线播放。

###### 开通工单通话录音下载

存在通话录音的录音文件下载。

###### 投诉工单通话记录查询

投诉工单订单编码、工单类型、区域信息调用接口查询工作号工单、通话记录库。

###### 投诉工单通话录音播放

通话时长有效的可以对录音进行在线播放。

###### 投诉工单通话录音下载

存在通话录音的录音文件下载。

###### 质差工单通话记录查询

质差工单订单编码、工单类型、区域信息调用接口查询工作号工单、通话记录库。

###### 质差工单通话录音播放

通话时长有效的可以对录音进行在线播放。

###### 质差工单通话录音下载

存在通话录音的录音文件下载。

###### 支撑池工单通话记录查询

支撑池工单订单编码、工单类型、区域信息调用接口查询工作号工单、通话记录库。

###### 支撑池工单通话录音播放

通话时长有效的可以对录音进行在线播放。

###### 支撑池工单通话录音下载

存在通话录音的录音文件下载。

##### 智慧家庭运维平台（门户）全量通话记录

###### 地市工作号通话记录查询

区域（云南省、地市）、通话时间、订单编码、主号、工作号查询通话记录。

###### 地市工作号通话录音播放、下载

选择属于区域（云南省、地市）的有效的通话录音在线播放、下载。

###### 地市工作号通话记录导出

导出区域（云南省、地市）工作号通话记录。

###### 区县工作号通话记录查询

区域（云南省、地市、区县）、通话时间、订单编码、主号、工作号查询通话记录。

###### 区县工作号通话录音播放、下载

选择属于区域（云南省、地市、区县）的有效的通话录音在线播放、下载。

###### 区县工作号通话记录导出

导出区域（云南省、地市、区县）工作号通话记录。

##### 通话录音采集

###### 通话录音文件采集之调度任务

定时器触发录音采集调度任务，获取待调度任务信息，登录SFTP服务器，接收返回登录结果，获取SFTP服务器数据文件，保存获取的数据文件，文件日志记录。

###### 通话录音文件采集之数据采集

输入采集文件信息，通话ID、绑定ID、主叫号码、被叫号码、工作号，调用通话记录更新接口更新通话记录录音文件存放信息，上传录音文件至文件服务器存储，读取入库执行脚本，保存数据信息，调度日志记录。

### 现场装维工具能力集成

#### 现场装维工具能力集成数据库

##### 智能维护工具SDK版本信息表

用于记录智能维护工具SDK版本信息，例如SDK名称，SDK文件大小，文件日期，文件更新内容等字段。

##### 网络体检工具SDK版本信息表

用于记录网络体检工具SDK版本信息，例如SDK名称，SDK文件大小，文件日期，文件更新内容等字段。

#### 现场装维工具能力集成功能说明

##### 智能维护工具集成

###### 智能维护工具SDK集成

智能维护工具SDK集成到工程项目中。

###### 智能维护工具菜单配置

新增“智能维护工具”菜单，配置菜单信息，例如菜单名称，菜单编码，菜单路径，菜单类型等字段。

###### 智能维护工具菜单权限

智能维护工具菜单新增后，需要配置菜单权限，即是那些岗位才有这个菜单的操作权限。

###### 判断是否安装

点击“智能维护工具”菜单，首先会判断当前有没有安装智能维护工具APP，如果未安装，则弹出下载框进行下载安装；如果已安装，则直接打开智能维护工具APP。

###### 启动传参

启动智能维护工具，根据要求传入相关字段，例如人员工号，所属公司，所属分公司等字段。

##### 网络体检工具集成

###### 网络体检工具SDK集成

网络体检工具SDK集成到工程项目中。

###### 判断是否需要网络体检工单

判断工单是否需要进行网络体检，如果是，展示网络体检按钮。如果不是，隐藏网络体检按钮。

###### 显示网络体检按钮

需要进行网络体检的工单，显示网络体检按钮，点击按钮进行网络体检。

###### 判断是否安装

点击“网络体检”按钮，首先会判断当前有没有安装网络体检工具APP，如果未安装，则弹出下载框进行下载安装；如果已安装，则直接打开网络体检工具APP。

###### 启动传参

启动网络体检工具，根据要求传入相关字段，例如装维工号，省份编码，宽带账号，工单号，所属公司，所属分公司等字段。

###### 返回数据展示并保存

进行网络体检后，会返回数据到装维APP，需要将数据按要求格式展示并保存起来。

## 家宽投诉流程扩容

### 家宽投诉流程施工扩容

#### 上门施工改约扩容

##### 上门施工改约数据文件

###### 改约信息表

用于存储改约原因编码、改约原因、改约类型、推送类型、赔付类型、新增日期、更新日期、操作人信息。

##### 上门施工改约扩容功能说明

###### 改约原因选项查询

在APP端查询展示改约原因、改约原因编码；

###### 改约原因选项修改

修改改约原因不可抗力: 疫情、地震、道路阻断无法进入的改约类型为非客户原因，需要推送BOSS进行流量赔付；

###### 改约原因选项新增

在APP端改约时候新增不可抗力: 疫情、地震、道路阻断无法进入的改约原因，供装维人员选择。并存储改约原因信息，以及改约日志记录。

###### 全量明细改约原因查询

修改全量明细报表，增加新增改约原因查询展示。

###### 推送BOSS进行流量赔付接口

根据新增改约原因：不可抗力: 疫情、地震、道路阻断无法进入，推送该改约的定单信息到BOSS系统，进行流量赔付。

#### 上门施工签到提醒扩容

##### 上门施工签到提醒扩容功能说明

###### 投诉签到修改

签到提醒内容修改，直接改为请确认是否签到。

###### 开通签到提示修改

签到提醒内容修改，直接改为请确认是否签到。

#### 投诉回单扩容

##### 投诉回单数据文件

###### 回单数据文件

用于存储是否上门（是/否）、故障是否解决（是/否）、故障定位：客户家内部（客户入户后）；分纤箱至用户入户之间；园区光交至分纤箱（含）之间；园区光交以上。故障责任原因一级、故障责任原因二级、故障责任原因三级、故障责任原因四级、故障责任原因五级、备注等字段。

###### 质检数据文件

用于存储中台质检结果，包含：客户是否满意、故障是否解决、装维回单结果是否正确、故障原因、质检是否通过、质检人信息等信息。

##### 投诉回单扩容功能说明

###### APP端回单字段新增

智慧家庭APP端，装维回单环节，新增：是否上门（是/否）、故障是否解决（是/否）、故障定位：客户家内部（客户入户后）；分纤箱至用户入户之间；园区光交至分纤箱（含）之间；园区光交以上。故障责任原因一级、故障责任原因二级、故障责任原因三级、故障责任原因四级、故障责任原因五级。具体见责任原因枚举。备注：三级原因为其他的必填。

###### APP端5级故障原因查询

故障责任原因一级、故障责任原因二级、故障责任原因三级、故障责任原因四级、故障责任原因五级。具体见责任原因枚举。五级联动，每一级变更都需要清除下面所有节点原因，并重新查询下一级故障责任原因。

###### 故障是否解决修改

故障是否解决，由原来的解决程度枚举值：已解决、未解决、部分解决、待观察、不评价。改为故障是否解决，枚举值变更为：是、否。

###### 回单信息数据文件

是否上门、故障是否解决、故障定位、故障责任原因一级、故障责任原因二级、故障责任原因三级、故障责任原因四级、故障责任原因五级、备注字段存储入回单表。并记录装维回单操作日志。

###### 故障责任原因版本区分查询

根据投诉单节点区分故障责任原因版本，如果节点是家宽业务→开通，则使用V4版本故障责任原因，其他使用V3版本故障责任原因；

###### 故障责任原因校验查询

故障责任原因为终端设备故障，则必须填写设备故障原因，以及查询是否有对应的设备开通单。

###### 中台质检字段删除

投诉质检流程，中台质检界面去除是否上门、故障是否解决、故障定位字段。

###### 故障责任原因查询

装维回单时候填写的故障责任原因一级、故障责任原因二级、故障责任原因三级、故障责任原因四级、故障责任原因五级、备注字段查询并展示给中台人员。

###### 品质检测结果查询

品质检测，展示测速结果信息、光功率信息、3A上网检测信息，并判断是否满足品质检测结果。

#### 施工质检流程扩容

##### 施工质检数据文件

###### 品质检测数据文件

用于存储光功率是否正常、AAA是否在线、测速是否正常等信息。

###### 质检信息数据文件

用于存储自动质检结果，关联品质检测结果，存储是否可以回单、质检结果等字段信息。

##### 施工质检流程扩容功能说明

###### 装维回单品质检测查询

装维回单前，必须进行品质检测，检查光功率是否正常、AAA是否在线、测速是否正常，若品质检测结果均完成并且正常，则该投诉单回单至在线，投诉流程完结，否则生成质检环节，派单至中台待办界面；

###### 质检流程修改

装维提交后，检查光功率正常、AAA在线、测速正常的直接回单至在线（光功率：ONU接收光功率：-8dbm≥光功率≥-24dbm、上网日志（用户是否在线：在线）、测速达标（测速是否达标：达标）。如任一不正常或空值的按原有流程生成质检工单到地市中台。

###### 中台质检展示装维回单数据文件

中台质检界面改造，展示装维品质检测信息，并展示是否上门、故障是否解决、故障定位、故障责任原因一级、故障责任原因二级、故障责任原因三级、故障责任原因四级、故障责任原因五级、备注字段。

#### 催单信息扩容

##### 催单信息数据文件

###### 催单记录数据

用于存储催单来源、催单内容、催单方式、催单时间、追加信息、催单人号码等信息。

##### 催单信息扩容功能说明

###### 催单信息数据文件

催单次数、催单追加信息、催单时间、催单人信息存储，并记录催单日志。

###### 催单信息修改

修改现有流程，区分前台催单和中台催单，并记录催单时间、催单人信息。

###### 催单次数查询

智慧家庭APP展示催单次数，在投诉待办界面，工单详情中展示催单次数，并用显眼的颜色提示。

###### 催单轨迹查询

在投诉待办界面，催单轨迹中增加，追加信息的相关内容（时间+内容）。

###### 工单明细查询

统一门户上，工单明细中，催单次数和催单追加信息次数还是分开统计，催单次数目前已有统计，另增加3个字段：催单追加信息次数、最近一次催单时间、最近一次催单内容