

中国平安保险(集团)股份有限公司 网络运行报告

(2014 年 4 月 1 日~2014 年 6 月 30 日)

中国联通上海市分公司

客户响应中心

2014 年 7 月

目录

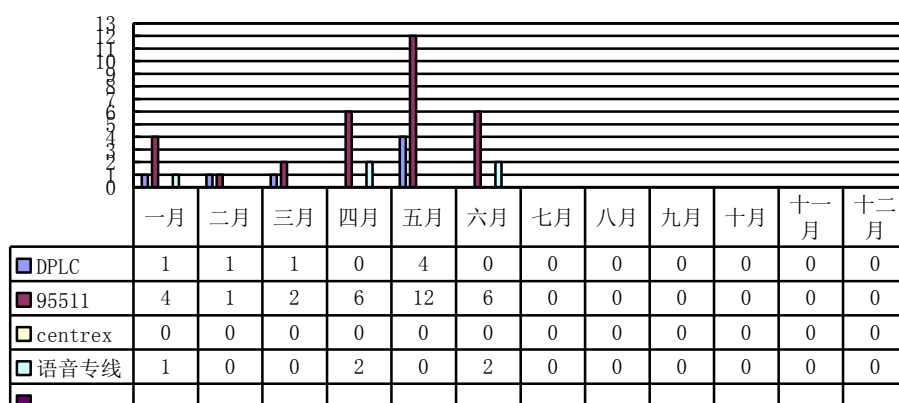
| | |
|----------------|---|
| 目录..... | 1 |
| 序..... | 2 |
| 1、故障受理情况..... | 2 |
| 2、按故障原因分析..... | 2 |
| 3、综合统计分析..... | 3 |
| 4、联系方式..... | 4 |
| 附 1、故障列表 | 5 |

序

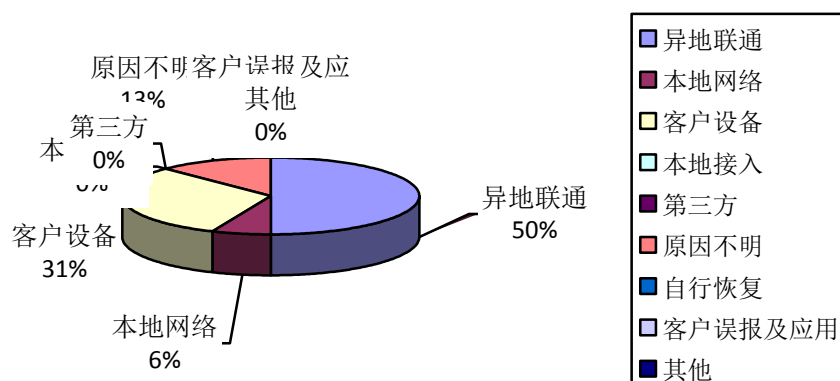
中国平安保险(集团)股份有限公司 2014 年 2 季度运行报告，是对 2014 年 2 季度 10019 平台受理的中国平安保险(集团)股份有限公司障进行统计分析，希望通过此统计分析报表及时发现电路使用中存在的问题，并对大客户起到支持与支撑作用。

1、故障受理情况

2014 年第 2 季度 10019 平台共计受理故障申告 32 件, 涉及电路共 8 条。
各类故障的总体分布情况如下：



2、按故障原因分析



异地联通(包括外地接入段、网络段)原因共 16 件，占故障原因 50%；
本地网络段原因共 2 件，占故障原因的 6.25%；
客户设备原因共 10 件，占故障原因 31.25%；
第三方原因共 0 件，占故障原因 0%
自行恢复故障共 0 件，占故障原因 0%
原因不明共 4 件，占故障原因 12.5 %
客户误报及应用问题 0 件，占故障原因 0%
具体见图示：

故障原因列表：

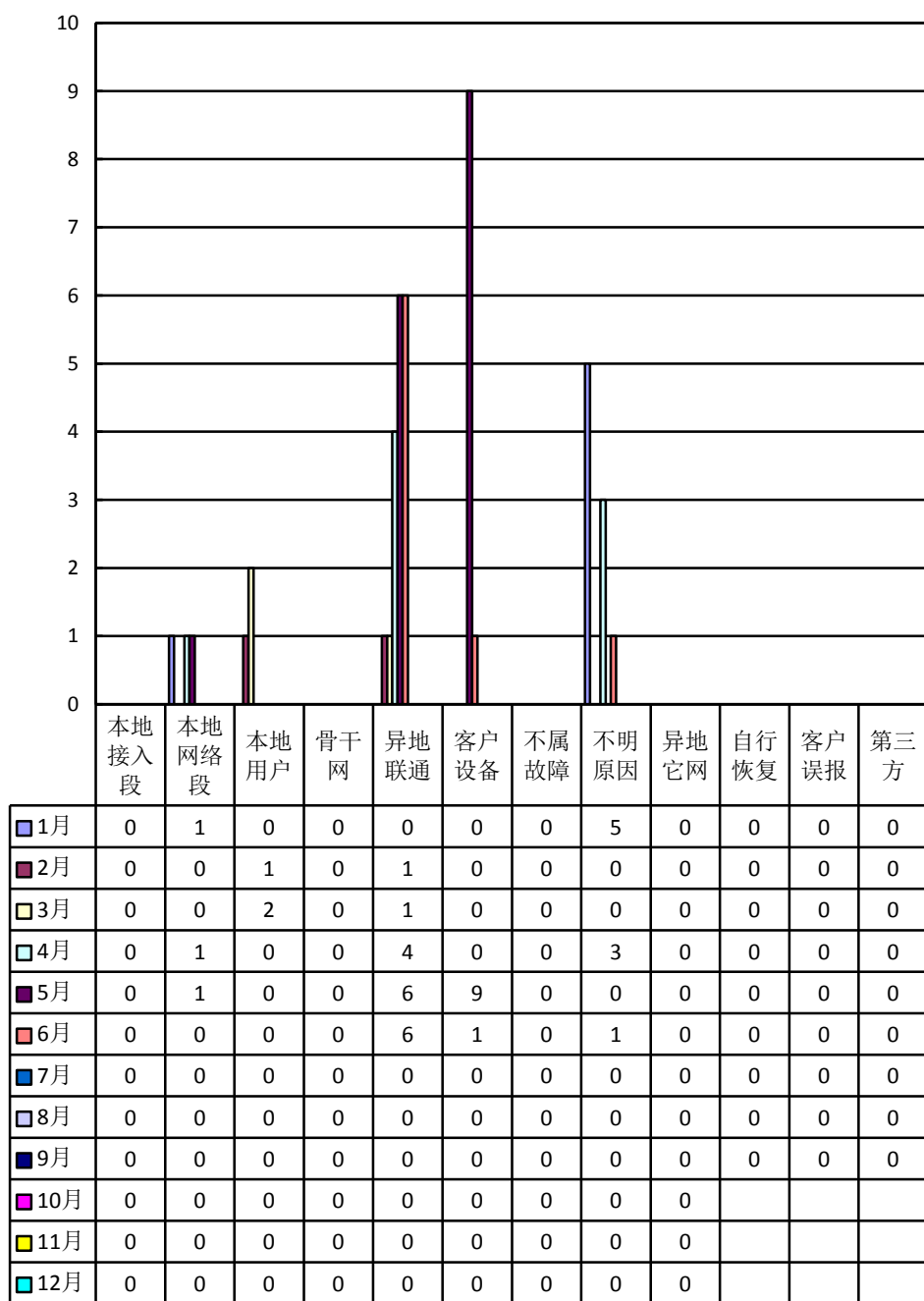
| 序号 | 申告数量 | 故障原因 | 申告占比 |
|----|------|---------|--------|
| 1 | 0 | 本地接入段 | 0% |
| 2 | 2 | 本地网络段 | 6.25% |
| 3 | 10 | 本地用户段 | 31.25% |
| 4 | 0 | 自行恢复 | - |
| 5 | 16 | 异地联通 | 50% |
| 6 | 0 | 客户设备 | - |
| 8 | 0 | 第三方 | 9.1% |
| 9 | 4 | 不明原因 | 12.5% |
| 10 | 0 | 客户误报及应用 | - |
| 11 | 0 | 其他 | - |
| 总计 | 32 | | 100% |

故障原因定义：

- 1、 本地用户段故障包括用户终端、用户自维设备、用户线等故障；
- 2、 本地接入段：以局内传输设备进行划分，本地接入段指本地用户侧这段的设备及线路；
- 3、 本地网络段：以传输设备进行划分，本地网络段指本地网络侧的设备及线路；
- 4、 骨干网段：集团长途骨干设备及线路；
- 5、 关于不明原因界定为：局方未对电路做数据操作，或仅进行打环拆环后，电路自行恢复的情况。因此无法明确故障原因。

3、综合统计分析

2014 年 2 季度受理故障电路综合统计如下图：



4、联系方式

真诚感谢您使用我们的业务，并期望得到您对中国联通上海市分公司一如既往的支持！

申告热线：10019

网络服务经理：戎梅 18601723122

附 1 故障列表

| 序号 | 故障单号 | 业务中断日期 | 业务中断时间 | 客户名称 | 线路编码 | 故障定位 | 故障原因 | 故障总历时（分） | 故障净历时（分） |
|----|---------------------|---------------|--------|------------------|-------------|--|----------|----------|----------|
| 1 | 上海 -201404-A0005 | 2014/4/1 | 12:25 | 中国平安保险(集团)股份有限公司 | 95512/95511 | 经专业曹工确认此问题在 4 月 3 日跟上海联通、深圳联通、深圳移动 3 方进行联合测试，当时已测试正常，并已跟上海联通同事及移动公司工程师 13501550042 联系处理，有问题请上海联通同事直接联系移动公司工程师 13501550042 人员测试处理，谢谢。 | 客户端/原因不明 | 11735 | 75 |
| 2 | 上海 -201404-A0020 | 2014/4/2 | 14:05 | 中国平安保险(集团)股份有限公司 | 95512 | 互联互通问题 | 联通端/异地故障 | 51917 | 199 |
| 3 | 上海 -201404-A0254 | 2014/4/1 6 | 16:40 | 中国平安保险(集团)股份有限公司 | 21V103936/ | 已按方案进行调整 | 客户端/原因不明 | | |
| 4 | SH-20140418-0019 | 2014/4/1 8 | 1:27 | 中国平安保险(集团)股份有限公司 | 21V103925 等 | 管线反馈市政施工导致光缆中断，现已恢复。 | 联通端/光缆 | 166 | 162 |
| 5 | 上海 -201404-A0351 | 2014/4/2 2 | 10:25 | 中国平安保险(集团)股份有限公司 | 60755006 等 | 广西反馈邮件回复，已恢复，可结单 | 客户端/原因不明 | 116 | 19 |

| | | | | | | | | | |
|----|---------------------|---------------|-------|--------------------------|-----------------------|---|--------------------|------|-----|
| 6 | 上海 -201404-A0429 | 2014/4/2 5 | 13:04 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95511/95512 | 优化落地珠海路由后恢复。 | 联通端/异 地故障 | 4536 | 68 |
| 7 | 上海 -201404-A0468 | 2014/4/2 8 | 17:37 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 02195511、 02195512 | 固网软交换长途局 A、B 平面到台 州关口局 1 部分电路吊死，占比约 为 3%，电路复位后已正常。 | 联通端/异 地故障 | 1246 | 88 |
| 8 | 上海 -201404-A0495 | 2014/4/3 0 | 13:46 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95511 | 平台与联通、移动之间信号配合问 题，已协调处理完毕。 | 联通端/异 地故障 | 306 | 114 |
| 9 | 上海 -201405-A0027 | 2014/5/4 | 13:12 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95511 | 平台与联通、移动之间信号配合问 题，已协调处理完毕。 | 联通端/异 地故障 | 1200 | 66 |
| 10 | 上海 -201405-A0084 | 2014/5/7 | 12:04 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 02195511、 02195512 | 用户短时间寻呼太频繁，造成有抢 电路现象，导致有时候提示电路不 可用。请用户降低呼叫频率。 | 客户端/客 户应用问 题 | 1598 | 88 |
| 11 | 上海 -201405-A0120 | 2014/5/9 | 10:16 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95511/95512 | 故障是由于 DC2 至广州 A 平面有一 条电路单通所导致的，现已处理完 毕，故障已修复。 | 联通端/异 地故障 | 4251 | 234 |
| 12 | 上海 -201405-A0123 | 2014/5/9 | 11:27 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95511 | 造成接通率低的原因是，主叫上海 方面送深圳的话务量过大，造成长 途 A 平面至深圳固网关口局部分中 继模块吊死，吊死的模块已经重启， 建议上海方面调整部分话务路由， 减少关口局的话务负荷。 | 联通端/异 地故障 | 4196 | 199 |

| | | | | | | | | | |
|----|---------------------|-----------|-------|----------------------|-----------------------|--|----------|------|-----|
| 13 | 上海 -201405-A0131 | 2014/5/9 | 14:37 | 中国平安保险 (集团)股份有限公司 | 95511 | 长沙查交换机无问题, 拔测也无问题。 | 客户端/客户设备 | 5704 | 183 |
| 14 | 上海 -201405-A0221 | 2014/5/15 | 12:14 | 中国平安保险 (集团)股份有限公司 | 95511/95512 | 桂林电信局向互联互通有问题, 现已恢复。 | 联通端/异地故障 | 1348 | 147 |
| 15 | 上海 -201405-A0224 | 2014/5/15 | 15:09 | 中国平安保险 (集团)股份有限公司 | 95511 | 今天上午测试本端电路正常, 为移动公司问题, 经移动公司处理后, 电路恢复正常, 没有出现单通现象。 | 联通端/异地故障 | 1361 | 94 |
| 16 | 上海 -201405-A0292 | 2014/5/20 | 17:50 | 中国平安保险 (集团)股份有限公司 | 02195511、 02195512 | 江苏交换丁工 15651608882 回复: 经核查发现从上海 NGN B 平面送至江苏时未带区号, 导致在淮安关口局上加了本地区号 0517。丁工已邮件发给上海王心刚协调处理, 请知晓。 | 联通端/数据配置 | 981 | 55 |
| 17 | SH-20140521-0133 | 2014/5/21 | 11:59 | 中国平安保险 (集团)股份有限公司 | 2161731304 | 重接用户端线路后业务恢复 | 客户端/客户设备 | 28 | 23 |
| 18 | SH-20140521-0217 | 2014/5/21 | 15:01 | 中国平安保险 (集团)股份有限公司 | 02161731304 等 | 现场进线测试正常, 用户端内部线路问题 | 客户端/客户设备 | 99 | 29 |
| 19 | 上海 -201405-A0330 | 2014/5/22 | 18:31 | 中国平安保险 (集团)股份有限公司 | 2195512 | 由于交换侧其中一条电路单通, 现已修复, 已通过很多次测试, 已无问题。 | 联通端/异地故障 | 1248 | 140 |

| | | | | | | | | | |
|----|-------------------------|---------------|-------|--------------------------|-------------------------|---|--------------|-------|-----|
| 20 | 上海 -201405- A0352 | 2014/5/2 3 | 17:09 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95511/95512 | 经联系上海平安拨测防城港移动测试号码 50 次, 没有出现用户所说的单通情况。之前出现单通情况应该为被叫移动侧无线质量差的原因。已和用户袁工联系说明情况, 用户表示同意返单。 | 客户端/客 户设备 | 98 | 79 |
| 21 | SH-20140 526-0004 | 2014/5/2 6 | 7:23 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 21T023138 | 东区反馈用户端线路松动, 处理后恢复。 | 客户端/客 户设备 | 214 | 129 |
| 22 | SH-20140 526-0005 | 2014/5/2 6 | 7:25 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 21T023606 | 东区反馈用户端线路松动, 处理后恢复。 | 客户端/客 户设备 | 218 | 134 |
| 23 | SH-20140 526-0007 | 2014/5/2 6 | 7:37 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 21T022892/21 T023118 | 东区反馈用户端线路松动, 处理后恢复。 | 客户端/客 户设备 | 201 | 118 |
| 24 | SH-20140 526-0155 | 2014/5/2 6 | 10:37 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 21T024536 | 网管查看无告警, 有双向流量, 性能正常, 联联系用户表示先行观察, 后客服确认可以结单, 网管未作操作, 怀疑用户设备问题 | 客户端/客 户设备 | 2813 | 31 |
| 25 | 上海 -201406- A0015 | 2014/6/3 | 9:47 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95512 | 经过常德电信处理后, 故障已经恢复 | 联通端/异 地故障 | 10246 | 395 |
| 26 | SH-20140 603-0394 | 2014/6/3 | 18:33 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 21V100752 | 用户表示生产线路不能断线测试, 同意先结单。另外再约具体测试时间或直接联系上门测试人员。请结单! | 客户端/客 户设备 | 93 | 86 |

| | | | | | | | | | |
|----|-------------------------|---------------|-------|--------------------------|-----------|---|----------|-------|-----|
| 27 | 上海 -201406- A0130 | 2014/6/1 0 | 19:55 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95511 | 测试结果为：平台信令与光口局信令不匹配导致。用户 13072168683 同意销障。 | 联通端/异地故障 | 1174 | 135 |
| 28 | 上海 -201406- A0165 | 2014/6/1 2 | 10:34 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95511 | 因为宜昌移动公司问题，联系宜昌移动反馈原因是：为防止回拨业务，宜昌移动将回拨类业务，被叫侧输入号码不得超过 6 位的限制。宜昌移动公司表示不能放开位数限制。 | 联通端/异地故障 | 11791 | 62 |
| 29 | 上海 -201406- A0173 | 2014/6/1 2 | 17:58 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 21V940479 | 亳州未做任何操作，上海方面讲已经恢复 | 客户端/原因不明 | 15535 | 208 |
| 30 | 上海 -201406- A0221 | 2014/6/1 6 | 16:37 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95511 | 不属固网语音业务，联系网络经理涂赞 15622868178 确认此业务不属我司处理，并已跟用户说明 | 联通端/异地故障 | 1300 | 73 |
| 31 | 上海 -201406- A0291 | 2014/6/1 9 | 16:00 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95511 | 工程师反馈是由于汇接局至软交换局话务偏高,造成中继电路拥塞导致,已从其他路由疏通 | 联通端/异地故障 | 1435 | 148 |
| 32 | 上海 -201406- A0360 | 2014/6/2 4 | 9:13 | 中国平安保险 (集团)股份有限 公司 | 95511 | 黑龙江反馈 4 开头或 5 开头的小灵通号码或者是固定电话，例如：04595000073/04595050880 这类号码归属油田通信公司，请与油田通信公司联系处理。 | 联通端/异地故障 | 210 | 47 |