工 单

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **主　　题：** | [故障专业]-[故障地点]-[设备名称]-[告警名称]-[故障现象] | | | | | | | |
| **工单基本信息** | | | | | | | | |
| **故障省份：** | 陕西 | **故障地市：** | 西安 | **分系统类别：** | 03 | | | |
| **故障响应级别：** | 1 | **受理时限：** | 1小时 | **处理时限：** | 1小时 | **转单时限：** | 10分钟 | |
| **是否故障督办单：** | 否 | **故障发现方式：** | 告警 | **故障发生时间：** | 2020/3/16 20:06 | **故障设备型号：** | XX-01 | |
| **故障设备厂商：** | XX | **派单方式：** | 人工（选项：人工/自动） | **设备名称：** | 光频传递发送、接收设备 | **相关投诉工单号：** | XX | |
| **故障描述信息** | | | | | | | | |
| **故障描述：** | “**故障描述”**是故障内容的详细表述，要素包括：[故障发生时间]、[上报告警网管名称]、[告警设备及位置信息]、[告警信息]、[故障现象]  2020/3/16 20:06 西安——武汉段链路出现告警信息，经系统排查，源头为陕西西安临潼授时中心机房光频传递发送接收设备出现告警信息，告警信息为发送端输出光功率为0dBm | | | | | | | |
| **告警级别：** | 1 | **是否影响业务：** | 影响 | **是否重大故障：** | 是 | | | |
| **业务影响说明：** | 影响西安——武汉段光频传递 | | | | | | | |
| **是否已预处理：** | 是 | | | | | | | |
| **初步处理情况：** | 是人工故障工单的重要环节：所有人工工单应依据故障预处理流程或手册进行了充分预处理，提供准确的预处理信息，供受理方参考。内容包括[初步判断的故障原因]、[初步的故障定位]、[是否进行拨测（注明结果）]，[性能指标或重要性能参数值]、[建议采取的措施]等  根据采集到的信息分析，光频传递发送接收设备发送端接收到的光功率正常，DDS输出信号频率及大小正常，考虑是否更换光频传递发送接收设备发送端 | | | | | | | |
| **故障反馈信息** | | | | | | | | |
| **处理措施：** | 是故障处理过程及消除后，受理方针对该故障处理过程的描述和总结  对陕西省西安市临潼授时中心机房光频传递发送接收设备进行断电后更换其发送端，设备重新上电后系统恢复正常运行 | | | | | | | |
| **故障处理结果：** | 故障已排除 | **故障消除时间：** | 2020/3/16 21:00 | **是否重大故障：** | 是 | **服务提供方：** | | XX |
| **归档满意度：** | 满意 | **故障原因分类：** | 设备故障 | **最终分系统分类：** | 光频传递分系统 | **最终设备厂家：** | | XX |