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：** | 光纤时间同步设备 | **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，源头为湖北十堰机房光纤时间同步接收设备出现异常信息，告警信息为输入的光功率为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——武汉段光纤时间同步 | | | | | | | |
| **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，当三个分系统都判断此段光纤不通或者有损耗较大的点，则判断此段光纤有问题，此时派人维修故障线路，并运控中心切换光纤路由设备。若线路维修好，发现仍然有故障，更换设备。 | | | | | | | |
| **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  对湖北十堰机房接收的光纤线路进行检查，检修线路后恢复正常运行。如果线路正常，还是异常报警，则设备有故障，更换设备，上电设备能正常运行，异常消除。 | | | | | | | |
| **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：** | 线路故障/设备故障 | **最终分系统分类：** | 光纤时间同步分系统 | **最终设备厂家：** | | XX |