# 制单机器人故障分析报告

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **故障标题** | 关于10月12日货物申报 | | | | | | | | | | |
| **故障简明回顾说明** | | | | | | | | | | | |
| **故障现象** | **第一次故障**： 2020/10/12 15:49 安捷手动录入报关单时,输入申报地海关带出数据错误（8007|九龙坡港）正常应为(8007|重庆水港) | | | | | | | | | | |
| **故障原因** | 由于上线v2后没有验证测试此功能。在生成路径指向为了test,以至于在test上验证通过了,v2并没有验证。 | | | | | | | | | | |
| **故障标准** | 重要业务:报关单手动录入业务暂停 | | | | | | | | | | |
| **恢复情况** | **第一次故障**：在不改程序代码情况下,替换新的JS文件 | | | | | | | | | | |
| **改进措施** | 1. **完善故障解决手段：**完整的上线流程,上线后对线上更改的功能进行回归验证。 2. **完善故障应急预案**：质量保证和问题处理流转及时保障机制。 | | | | | | | | | | |
| **故障详细分析** | | | | | | | | | | | |
| **故障详细描述** | **第一次故障**： 2020/10/12 15:49 安捷手动录入报关单时,输入申报地海关带出数据错误（8007|九龙坡港）正常应为(8007|重庆水港) | | | | | | | | | | |
| **事件单号** |  | | | **问题单号** | | | |  | | | |
| **开始时间（系统）** | 第一次故障：15:49 | | | **恢复时间**  **（系统）** | | | | 第一次故障：16:11 | | | |
| **故障影响系统** | 智慧报关货物申报模块 | | | **故障影响业务** | | | | 货物申报手动录入 | | | |
| **故障处理情况** | | | | | | | | | | | |
| **故障起因简述** | **第一次故障：**由于线上v2前端环境上配置的js数据字典静态文件错误导致。 | | | | | | | | | | |
| **故障处理回顾** | **第一次故障**： 2020/10/12 15:49 由于线上v2前端环境上配置的js数据字典静态文件错误导致。  解决:替换正确的js文件 | | | | | | | | | | |
| **运维故障评估** | | | | | | | | | | | |
| **故障系统** | 制单机器人 | **严重程度** | | | □重大  ■严重  □主要  □一般 | | | | **开发商** | | 超体科技 |
| **基础保障** | 研发组 测试组 | 基础设施 | | | 基础保障 | | | | ■质量保障 | | |
| 系统能力 | | | | 业支系统 | | □运营小组 |
| 信安系统 | | □研发小组 |
| **运维故障分析** | | | | | | | | | | | |
| **告警监控管理** | **【原因分析】** | | | | | | | | | | |
| **【改进措施】**■规范执行 □重复问题 □历史遗留问题 | | | | | | | | | | |
| **高可用保障管理** | **【原因分析】** | | | | | | | | | | |
| **【改进措施】**■规范执行 □重复问题 □历史遗留问题 | | | | | | | | | | |
| **故障后续改进** | | | | | | | | | | | |
| **改进措施落实情况** | | | | | | | | | | | |
| 1. 需求上线后，需要进行验证测试 | | | | | | | | | | | |
| **运维报告撰写人** | 尹飞 | | **改进措施落实监督人** | | | | | | | 吴昆 | |
| **开发故障评估** | | | | | | | | | | | |
| **故障责任小组** | 研发小组A组 | | | | | | | | | | |
| **开发故障分析** | | | | | | | | | | | |
| **故障引入需求编号和名称** |  | | **故障影响范围** | | | | 所有客户 | | | | |
| **故障原因综述** | 字典js文件错误, | | | | | | | | | | |
| **故障详细分析及问题解决** | 替换新的字典js文件,配置新的生成路径为v2 | | | | | | | | | | |
| **故障解决措施** | 上线生产环境后,需要严格的进行相关功能的测试验证 | | | | | | | | | | |
| **改进措施（问题避免）** | | | | | | | | | | | |
| **需求因素分析及改进** | 【原因分析】 | | | | | | | | | | |
| 【改进措施】■规范执行 □重复问题 □历史遗留问题 | | | | | | | | | | |
| **2）系统设计因素分析及改进** | 【原因分析】 | | | | | | | | | | |
| 【改进措施】■规范执行 □重复问题 □历史遗留问题 | | | | | | | | | | |
| **3）软件编码因素分析及改进** | 【原因分析】 | | | | | | | | | | |
| 【改进措施】■规范执行 □重复问题 □历史遗留问题 | | | | | | | | | | |
| **4）自测因素分析及改进** | 【原因分析】 | | | | | | | | | | |
| 【改进措施】■规范执行 □重复问题 □历史遗留问题 | | | | | | | | | | |
| **开发改进措施落实情况** | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **开发报告撰写人** |  | | **开发改进措施落实监督人** | | |  | | | | | |
| **测试故障评估** | | | | | | | | | | | |
| **故障责任小组** | 测试小组 | | | | | | | | | | |
| **测试故障分析** | | | | | | | | | | | |
| **1）功能测试因素分析及改进** | 【原因分析】由于系统频繁更新，回归测试及定期系统测试任务  进展不下去 | | | | | | | | | | |
| 【改进措施】■规范执行 □重复问题 □历史遗留问题 | | | | | | | | | | |
| **2）回归测试因素分析及改进** | 【原因分析】  暂未进行回归测试 | | | | | | | | | | |
| 【改进措施】□规范执行 □重复问题 □历史遗留问题 | | | | | | | | | | |
| **3）性能容量测试因素分析及改进** | 【原因分析】  暂无 | | | | | | | | | | |
| 【改进措施】□规范执行 □重复问题 □历史遗留问题 | | | | | | | | | | |
| **4）安全性测试因素分析及改进** | 【原因分析】  暂无 | | | | | | | | | | |
| 【改进措施】□规范执行 □重复问题 □历史遗留问题 | | | | | | | | | | |
| **5）编译因素分析及改进** | 【原因分析】  暂无 | | | | | | | | | | |
| 【改进措施】□规范执行 □重复问题 □历史遗留问题  暂无 | | | | | | | | | | |
| **6）上线因素分析及改进** | 【原因分析】  暂无 | | | | | | | | | | |
| 【改进措施】□规范执行 □重复问题 □历史遗留问题 | | | | | | | | | | |
| **改进措施落实情况** | | | | | | | | | | | |
| * 需要进行定期回归测试； | | | | | | | | | | | |
| **测试报告撰写人** |  | | **测试改进措施落实监督人** | | |  | | | | | |