# 制单机器人故障分析报告

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **故障标题** | 关于2020年11月11日智慧报关系统无法正常使用 | | | | | |
| **故障简明回顾说明** | | | | | | |
| **故障现象** | **第一次故障**： 2020/11/11 08:27 各报关行反馈系统无法正常使用。  **第二次故障:**  2020/11/11 10:00 西永服务器重启动后,导致服务器上数据库表损坏 | | | | | |
| **故障原因** | 第一次故障原因:  经排查发现大量外网ip扫描我司服务器  企业微信截图_16050738124679  导致连接数增加,服务器无法承受引起宕机。  第二次故障原因:  服务器重启采用了非正常手段重启,导致服务器中数据库表空间损坏。 | | | | | |
| **故障标准** | 重要业务  第一次故障:服务器宕机引起系统无法正常使用  第二次故障:所有核注清单业务不可使用。 | | | | | |
| **恢复情况** | **第一次故障**：重启服务器,启动服务。  **第二次故障**: 备分原始表数据,重建表空间。 | | | | | |
| **改进措施** | 1. **故障解决手段：故障1.**增加服务器安全防范。2.重启动服务器尽量采用正常的手段,不建议采取鲁棒的手段 2. **故障应急预案**：我方需要备用一套类生产环境服务器,便于出现紧急情况后临时调用切换。 | | | | | |
| **故障详细分析** | | | | | | |
| **故障详细描述** | **第一次故障**： 2020/11/11 08:27 各报关行反馈系统无法正常使用 | | | | | |
| **事件单号** |  | | **问题单号** | |  | |
| **开始时间（系统）** | 第一次故障：08.27 | | **恢复时间**  **（系统）** | | 第一次故障：10:00 | |
| **故障影响系统** | 智慧报关全系统 | | **故障影响业务** | | 智慧报关全系统 | |
| **故障处理情况** | | | | | | |
| **故障起因简述** | **第一次故障：**  经排查发现大量外网ip扫描我司服务器，导致连接数增加,服务器无法承受引起宕机。 | | | | | |
| **故障处理回顾** | **第一次故障**：重启服务器,启动服务。 | | | | | |
| **故障详细描述** | **第二次故障**： 2020/11/11 10:00 重启服务后,核心清单模块无法正常使用 | | | | | |
| **开始时间（系统）** | | 第二次故障：10.00 | | **恢复时间**  **（系统）** | | 第二次故障：12:02 |
| **故障影响系统** | 智慧报关核注清单 | | **故障影响业务** | | 智慧报关核注清单 | |
| **故障处理情况** | | | | | | |
| **故障起因简述** | **第二次故障:**  服务器重启采用非正常手段重启,导致服务器中数据库表空间损坏。 | | | | | |
| **故障处理回顾** | **第二次故障**: 备分原始表数据,重建表空间。 | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | | | | | | |
| **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** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| **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** | **第一次故障：**  经排查发现大量外网ip扫描我司服务器，导致连接数增加,服务器无法承受引起宕机。  **第二次故障:**  服务器重启用非正常手段重启,导致服务器中数据库表空间损坏 | | | | | | | | |
| **故障详细分析及问题解决** | **第一次故障**：重启服务器,启动服务。  **第二次故障**: 备分原始表数据,重建表空间。 | | | | | | | | |
| **故障解决措施** | 1. 增加服务器安全防范。 2. 服务器部署采用多台化,数据库采用主从机制。 | | | | | | | | |
| **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** |  | | | | | | | | |
| **测试故障分析** | | | | | | | | | |
| **1）功能测试因素分析及改进** |  | | | | | | | | |
| 【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** |  | | | | | | | | |
| 【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** | |  | | | | |