|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5cid:image003.png@01D0986B.C8BCE690 | | |
| 中国联通业务需求说明书 |

**提出人：霍峰（联系电话 15620005472 邮箱 tj-huofeng@chinaunicom.cn ）**

**提出人所在单位：**

**2023年9月6日**

文档修订历史

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **修订章节** | **修订类型** | **修订内容** | **修订人** | **修订日期** | **审核负责人** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **需求名称**

一键诊断光猫问题占比取数需求

1. **适用范围**

全国+31省

1. **需求背景**

服务标准监测问题分析

1. **应用支撑现状**

无

1. **需求预期目标**
2. 输出6/7/8三个月 一键诊断光猫问题占比。
3. **需求描述**

（1）故障工单类型名称范围：

|  |
| --- |
| 投诉工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>上网卡顿/掉线/延时/信号弱/不稳定/网页无法打开 |
| 投诉工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>家庭WIFI信号弱/ 无法使用WIFI |
| 投诉工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>宽带限速、一拖N |
| 投诉工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>网络速率与光猫路由不匹配 |
| 投诉工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>网速慢 |
| 投诉工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>上网卡顿/掉线/延时/信号弱/不稳定/网页无法打开 |
| 投诉工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>家庭WIFI信号弱/ 无法使用WIFI |
| 投诉工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>宽带限速、一拖N |
| 投诉工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>网络速率与光猫路由不匹配 |
| 投诉工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>网速慢 |
| 投诉工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>宽带无法上网 |
| 投诉工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>突发故障--宽带网络故障 |
| 投诉工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>宽带无法上网 |
| 投诉工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>突发故障--宽带网络故障 |
| 故障工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>宽带无法上网 |
| 故障工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>上网卡顿/掉线/延时/信号弱/不稳定/网页无法打开 |
| 故障工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>网速慢 |
| 故障工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>家庭WIFI信号弱/ 无法使用WIFI |
| 故障工单（2021版）>>融合>>【网络使用】宽带网络>>突发故障--宽带网络故障 |
| 故障工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>宽带无法上网 |
| 故障工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>上网卡顿/掉线/延时/信号弱/不稳定/网页无法打开 |
| 故障工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>网速慢 |
| 故障工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>家庭WIFI信号弱/ 无法使用WIFI |
| 故障工单（2021版）>>宽带>>【网络使用】宽带网络>>突发故障--宽带网络故障 |
| 故障工单（2021版）>>全语音门户自助报障 |
| 故障工单（2021版）>>全语音门户自助报障los红灯 |
| 故障工单（2021版）>>全语音门户自助报障>>宽带障碍los灯亮红 |
| 故障工单（2021版）>>全语音门户自助报障>>宽带障碍 |
| 故障工单（2021版）>>IVR自助报障 |
| 故障工单（2021版）>>IVR自助报障>>宽带障碍los灯亮红 |
| 故障工单（2021版）>>IVR自助报障>>宽带障碍 |
| 故障工单>>北京报障>>普通公众报障（北京专用） |
| 故障工单（2021版）>>全语音门户自助报障>>全语音门户自助报障 |
| 故障工单（2021版）>>IVR自助报障>>IVR自助报障 |
| 故障工单（2021版）>>全语音门户自助报障los红灯>>全语音门户自助报障los红灯 |
| 故障工单>>宽带报障>>无法上网，LOS灯长亮 |

1. 通过一键诊断诊断过的工单

诊断结果中包含“光猫是否正常: 光猫断电/离线”和包含“光猫是否正常: 光猫状态异常”占比

1. **附件**

表样

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 省分 | 月份 | “光猫是否正常: 光猫断电/离线”数量 | “光猫是否正常: 光猫状态异常”数量 | 一键诊断故障工单总量 |

1. **涉及系统主要改造内容**
2. **预计上线时间**

9月7日