

大流量手机终端使用风险预警处置申诉 产品手册

一、功能介绍

大流量手机终端使用风险预警、处置、申诉是针对大流量物联卡被裸卡转售使用于手机终端的风险场景进行风险识别管理的功能，主要由风险识别预警、关停处置管理和风险申诉审批三部分组成。

详细功能介绍，详见附录 1。

二、操作说明

1. 运管管理平台登录

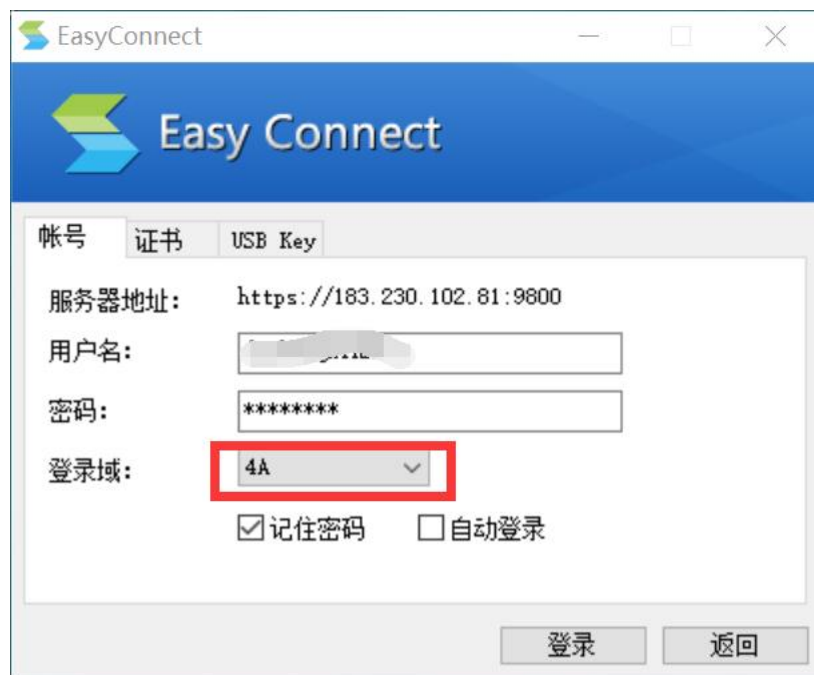
运管管理平台是面向全网运营商管理员、省运营商管理员、地市管理员、三级管理员等使用的运营管理平台，需要从 4A 登录（若无相关环境，请参照附录 2 进行安装后，再登录）。

1.1 登录 4A

打开 VPN 桌面客户端，输入 VPN 地址：<https://183.230.102.81:9800>



vpn 登录的账号密码与 4A 平台的主账号一致，登录域选择 4A



点击登录后，会弹出短信验证码输入框，输入短信验证码后，vpn 登录结束，跳转至 4A 系统。

1.2 登录运管管理平台

在 4A 认证中心页面，点击顶部导航栏的“应用登录”。

系统显示已授权的应用系统列表，如图下图所示：



已授权的应用系统列表

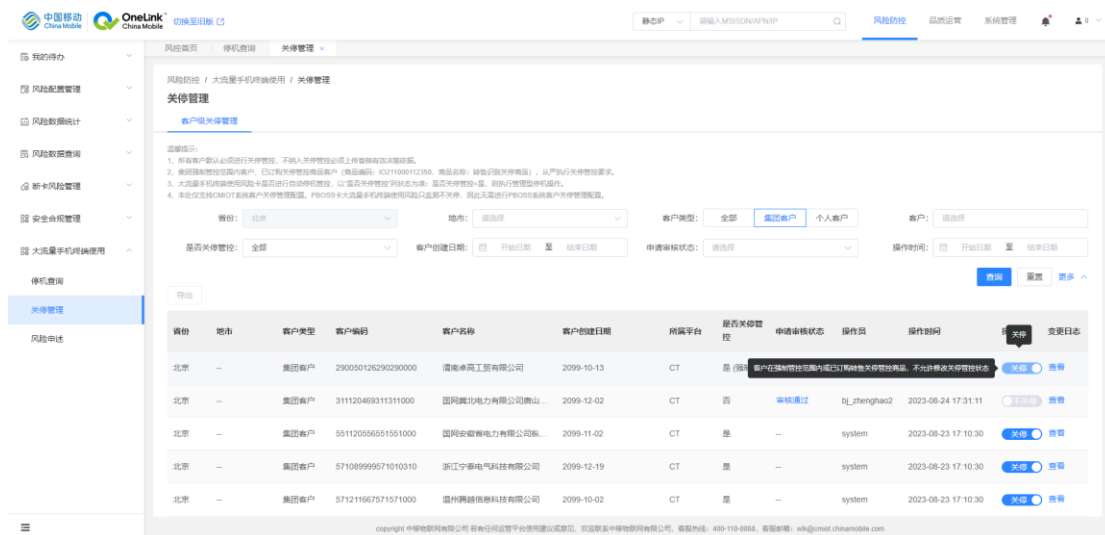
点击运营管理平台，跳转至运营管理平台首页。



运营管理平台首页

2. 进入大流量手机终端使用关停管理功能页面

登录运管管理平台后，在运管管理平台首页依次选择“风险防控 > 大流量手机终端使用 > 关停管理”，进入大流量手机终端使用关停管理功能页面。



3. 大流量手机终端使用关停管理

3.2 客户级关停管理

➤ 点击客户级关停管理页签进入客户级关停管理页面，如下图所示：

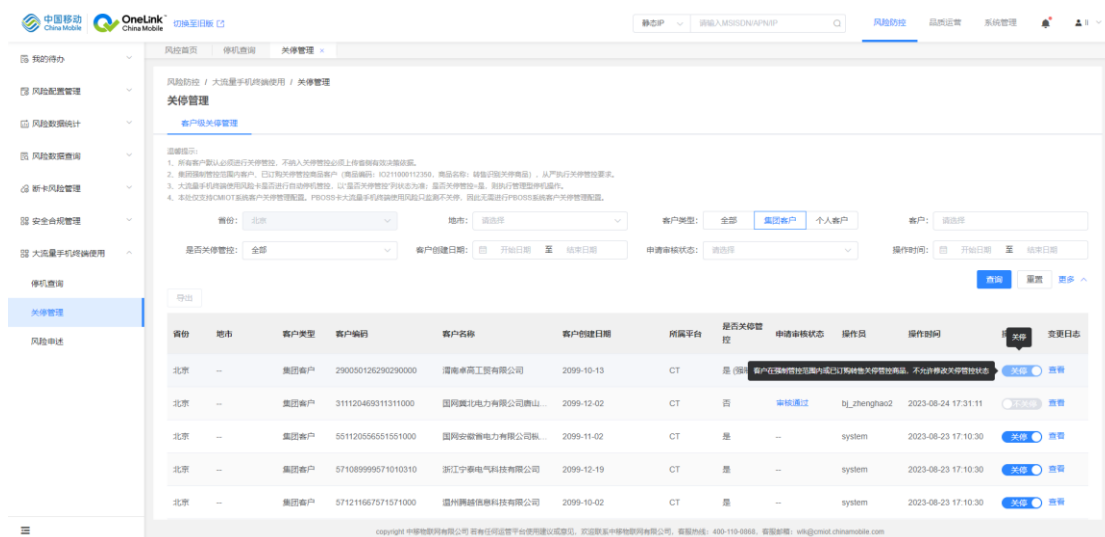


图 1：大流量手机终端使用关停管理-客户级关停管理

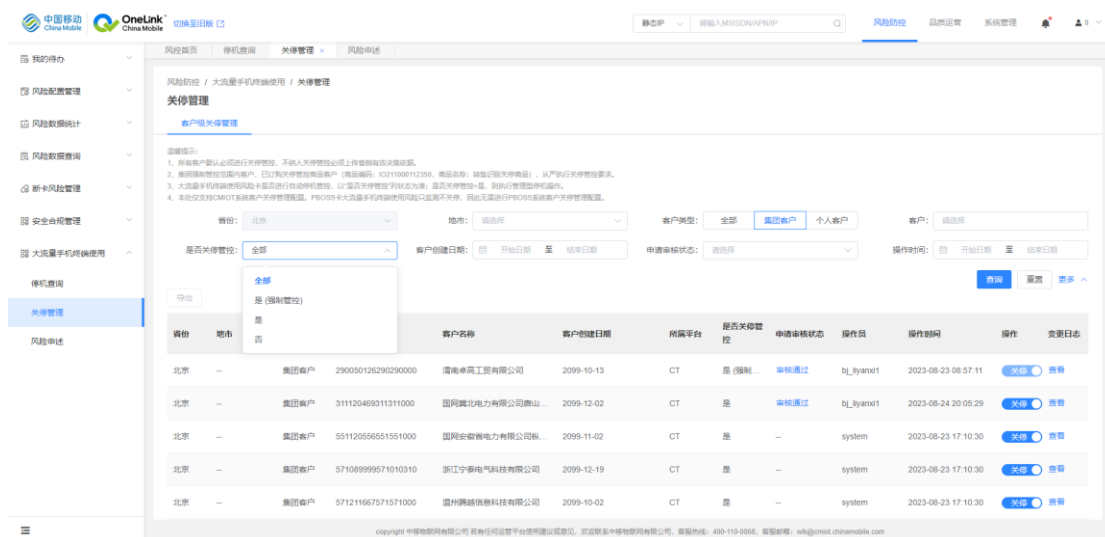
说明

- 当是否关停管控=是（强制管控）时，对应客户归属物联卡发生大流量手机终端使用风险时，将会自动发起停机。属于集团强制管控客户或客户已在 CMIIOT 订购转售识别关停商品，系统会自动将是否关停管控状态变为是（强制管控），此状态下不可手动操作客户关停开关。
- 当是否关停管控=是时，对应客户归属物联卡发生大流量手机终端使用风险时，将会自动发起停机。此状态下可手动调整为不关停管控，如果没有待审核或审核通过的申请材料，则需上传新的审核材料。
- 当是否关停管控=否时，对应客户归属物联卡发生大流量手机终端使用风险时，将不会发起停机。此状态下可手动调整为需关停管控，或者申请材料被集团审核驳回时系统将自动调整为需关停管控。
- 是否关停管控状态的修改，只支持单个客户的操作。

3.3 ★常用场景操作流程说明

① 新增不关停管控客户场景

- 第一步：操作员进入客户级关停管理操作页面，输入对应客户信息筛选，选择需操作客户并点击对应操作按钮。



- 第二步：进入申请材料上传弹窗，上传 PDF 格式申请材料，点击确认即可将需关停管控客户变为不关停管控客户。



4. 大流量手机终端使用风险申诉

功能路径：风险防控 - 大流量手机终端使用 - 风险申诉。

4.1 风险总览

风险总览支持查看操作员管理范围内客户大流量手机终端使用风险近 30 天（不含当天）预警风险卡数和停机卡数，支持下钻查询明细信息和导出物联卡列表。

📖 说明

- 全网、省、地市、三级管理员可以查看管理范围内客户的大流量手机终端使用风险总览信息和明细信息，支持导出明细信息，便于管理员分析、排查风险原因。

风险总览

我的申诉

申诉审批

申诉物联卡

省份: 北京

地市: 请选择

客户类型: 全部 集团客户 个人客户

客户: 请输入客户名称或编码

查询

重置

省份	地市	客户编码	客户名称	客户类型	所属平台	近30天风险预警卡数	近30天风险停机卡数	风险详情
北京	顺义分公司	290691547290290000	陕西华太安防科技有限公司	集团客户	CT	22	11	查看详情

共 1 条10条/页< 1 > 前往 1 页

风险总览-首页

风险总览

我的申诉

申诉审批

申诉物联卡

< 风险详情

识别时间: 同 开始日期 至 结束日期

MSISDN: 1064809706940

是否管理停机: 全部 是 否

查询

重置

导出

识别时间	省份	地市	MSISDN	客户编码	客户名称	客户类型	所属平台	开户时间	手机终端使用IME
2023-05-13	北京	顺义分公司	10648097...	290691547290290...	陕西华太安防科技有限...	个人客户	CT	2020-04-15 13:37:01	xxx

共 1 条10条/页< 1 > 前往 1 页

风险总览-风险详情

4.2 我的申诉

为省、地市、三级管理员提供大流量手机终端使用风险申诉申请能力。

说明

- 省、地市、三级管理员可以在【我的申诉】页签对自己管理下的物联卡发起大流量手机终端使用风险申诉；
- 省、地市、三级管理员可以在【我的申诉】页签中查看自己发起的所有大流量手机终端使用风险申诉，不能查看别的操作员提交的大流量手机终端使用风险申诉；

风险总览

我的申诉

申诉审批

申诉物联卡

省份: 北京

地市: 请选择

客户类型: 全部 集团客户 个人客户

客户: 请输入客户名称或编码

申诉状态: 请选择

查询

重置

更多

发起申诉

申诉批次	省份	地市	客户编码	客户名称	客户类型	所属平台	申诉状态	角色类型	申请人	操作
bj_202305300709436144	北京	--	290691547290290...	陕西华太安防科技有限...	集团客户	CT	待校验	省管理员	bj_zz	--
bj_202305250853032944	北京	--	5087671199194435...	771301621771771000...	集团客户	CT	校验驳回	省管理员	bj_zz	重新提交 作废
bj_202305290713222032	北京	--	290691547290290...	陕西华太安防科技有限...	集团客户	CT	待审批	省管理员	bj_zz	--
bj_202305290717430480	北京	--	290691547290290...	陕西华太安防科技有限...	集团客户	CT	审批通过	省管理员	bj_zz	--

我的申诉主页面

发起申诉

×

* 客户:

请输入客户名称或编码

实际应用场景:

请输入

0/200

申诉原因:

请输入

0/200

* 申诉材料:

请先选择文件

选择文件

模板下载

温馨提示:

1、只能上传zip格式附件且只能上传一个，附件大小不超过100M。

2、zip包中必须且只能包含一个pdf后缀的盖章证明文件和一个号码清单xlsx格式Excel文件。

3、号码清单文件每次最多支持上传1万张物联卡。

4、号码清单文件中只有一列，列标题：MSISDN。

取消

确定

我的申诉-发起申诉

申诉详情

×

风险申诉

申诉批次:bj_202305290338344688

省份:北京

地市:--

客户类型:集团客户

客户编码:290691547290290000

客户名称:陕西华太安防科技有限公司

所属平台:CT

号码清单:[号码清单01.xlsx](#)

实际应用场景:三级管理员测试

申诉原因:三级管理员测试

证明材料:[大流量手机终端使用复机申诉测试01.pdf](#)

我的申诉-申诉详情

重新提交申诉

×

申诉批次:bj_202305290336211888

客户类型:集团客户

客户编码:290691547290290000

客户名称:陕西华太安防科技有限公司

实际应用场景:

请输入

0/200

申诉原因:

请输入

0/200

* 申诉材料:

请先选择文件

选择文件

模板下载

温馨提示:

1、只能上传zip格式附件且只能上传一个，附件大小不超过100M。

2、zip包中必须且只能包含一个pdf后缀的盖章证明文件和一个号码清单xlsx格式Excel文件。

取消

确定

我的申诉-重新提交申诉

4.3 申诉审批

为省管理员提供大流量手机终端使用风险申诉审批能力。

说明

- 省管理员可以在【申诉审批】页签中审批地市、三级管理员提交的风险申诉也可以审批其它省管理员提交的风险申诉申请，但不能审批自己提交的风险申诉申请。
- 全网管理员、省管理员可以在【申诉审批】页签查看管理范围的待审批和已审批通过的申诉申请记录。

风险总览

我的申诉

申诉审批

申诉物联卡

省份: 北京

地市: 请选择

客户类型: 全部

集团客户

个人客户

客户: 请输入客户名称或编码

申诉状态: 待审批

查询

重置

更多

申诉批次	省份	地市	客户编码	客户名称	客户类型	所属平台	申诉状态	角色类型	申请人	操作
bj_202305300322152544	北京	--	290691547290290...	陕西华太安防科技有限...	集团客户	CT	待审批	省管理员	bj_zheng...	审批
bj_202305290824372896	北京	顺义分公司	290691547290290...	陕西华太安防科技有限...	集团客户	CT	待审批	地市管理员	bjds_syfgs	审批
bj_202305290358225120	北京	--	290691547290290...	陕西华太安防科技有限...	集团客户	CT	待审批	省管理员	bj_zheng...	审批

共 3 条

10条/页

< 1 >

前往 1 页

申诉审批主页面

申诉审批

客户名称: 陕西华太安防科技有限公司

所属平台: CT

号码清单: [号码清单01.xlsx](#)

实际应用场景: 121

申诉原因: 2131

证明材料: [bj_202305250700059760-100120613100100000-1684998005194.pdf](#)

申诉审批

* 审批结果: ☐ 审批通过 ☐ 审批驳回

* 审批意见:

请填写审批意见, 支持最多输入200个汉字

0/200

取消

确定

申诉审批-审批页面

申诉日志					
申诉批次	申诉状态	角色类型	操作员	申诉生效时间	申诉详情
bj_20230...	审批通过	省管理员	bj_zz	2023-05-30 11:17:43	查看

共 1 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

申诉审批-申诉日志

4.4 申诉物联卡

为全网、省、地市、三级管理员提供大流量手机终端使用风险已审批通过的申诉物联卡查询能力。

说明

- 全网、省、地市、三级管理员可以在【申诉物联卡】页签中查看管理范围的已申诉且审批通过的大流量手机终端使用风险申诉物联卡信息和审批通过的申诉日志信息。

风险总览

我的申诉

申诉物联卡

省份:

北京

地市:

顺义分公司

客户类型:

全部

集团客户

个人客户

客户:

请输入客户名称或编码

MSISDN:

请输入

查询

重置

导出

省份	地市	MSISDN	客户编码	客户名称	客户类型	所属平台	申诉日志
北京	--	1064809706939	290691547290290000	陕西华太安防科技有限公司	集团客户	CT	查看
北京	--	1064809706940	290691547290290000	陕西华太安防科技有限公司	集团客户	CT	查看
北京	--	1064809706941	290691547290290000	陕西华太安防科技有限公司	集团客户	CT	查看

共 3 条

1/3页

前页

后页

申诉物联卡主页面

3.4 ★申诉场景操作流程说明

- 第一步：操作员进入风险总览页面，找到有被停机的客户，确认客户属于正常场景则进一步获取被关停号卡清单。

风险防控 / 风险配置管理 / 大流量转售风险申诉

大流量转售风险申诉

● 申诉范围为历史发生过大流量手机终端使用风险且被关停过的物联卡

风险总览 我的申诉 申诉审批 申诉物联卡

省份: 北京 地市: 请选择 客户类型: 全部 集团客户 个人客户 客户: 请输入客户名称或编码

省份	地市	客户编码	客户名称	客户类型	所属平台	近30天风险预警卡数	近30天风险停机卡数	风险详情
北京	顺义分公司	290691547290290000	陕西华太安防科技有限公司	集团客户	CT	22		

共 1 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

风险总览 我的申诉 申诉审批 申诉物联卡

< 风险详情

识别时间: 自 开始日期 至 结束日期 MSISDN: 1064809706940 是否管理停机: 全部 是 否

导出

识别时间	省份	地市	MSISDN	客户编码	客户名称	客户类型	所属平台	开户时间	手机终端使用IMEI
2023-05-13	北京	顺义分公司	10648097...	290691547290290...	陕西华太安防科技有限...	个人客户	CT	2020-04-15 13:37:01	xxx

共 1 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

- 第二步：操作员进入我的申诉页面，点击发起申诉按钮，进入申诉页面，提交申诉材料（含客户证明材料+申诉卡号清单）。

风险防控 / 风险配置管理 / 大流量转售风险申诉

大流量转售风险申诉

● 申诉范围为历史发生过大流量手机终端使用风险且被关停过的物联卡

风险总览 我的申诉 申诉审批 申诉物联卡

省份: 北京 地市: 请选择 客户类型: 全部 集团客户 个人客户 客户: 请输入客户名称或编码 申诉状态: 请选择

发起申诉

申诉批次	省份	地市	客户编码	客户名称	客户类型	所属平台	申诉状态	角色类型	申请人	操作
bj_202305300709436144	北京	--	290691547290290...	陕西华太安防科技有限...	集团客户	CT	待校验	省管理员	bj_zz	--
bj_202305250853032944	北京	--	5087671199194435...	771301621771771000...	集团客户	CT	校验驳回	省管理员	bj_zz	重新提交 作废
bj_202305290713222032	北京	--	290691547290290...	陕西华太安防科技有限...	集团客户	CT	待审批	省管理员	bj_zz	--
bj_202305090707430480	北京	--	290691547290290...	陕西华太安防科技有限...	集团客户	CT	审批通过	省管理员	bj_zz	--

发起申诉

2

×

*

客户:

请输入客户名称或编码

实际应用场景:

请输入

0/200

申诉原因:

请输入

0/200

*

申诉材料:

请先选择文件

选择文件

模板下载

温馨提示:

1、只能上传zip格式附件且只能上传一个，附件大小不超过100M。

2、zip包中必须且只能包含一个pdf后缀的盖章证明文件和一个号码清单xlsx格式Excel文件。

3、号码清单文件每次最多支持上传1万张物联卡。

4、号码清单文件中只有一列，列标题：MSISDN。

取消

确定

- 第三步：发起申诉后，等待省管理员完成申诉审批操作，当前申诉状态可以在我的申诉里面查看。（省管理员进入申诉审批界面对待审批的申诉记录进行审批）

申诉审批

×

客户名称：陕西华太安防科技有限公司

所属平台：CT

号码清单：[号码清单01.xlsx](#)

实际应用场景：121

申诉原因：2131

证明材料：[bj_202305250700059760-100120613100100000-1684998005194.pdf](#)

申诉审批

* 审批结果：☐ 审批通过 ☐ 审批驳回

* 审批意见：

请填写审批意见，支持最多输入200个汉字

0/200

取消

确定

- 第四步：申诉审批完成后，进入我的申诉查询申诉审批结果。如果申诉审批通过，可进入申诉物联卡页面查询申诉成功物联卡清单；如果申诉审批不通过，可进入我的申诉页面点击重新提交申诉或作废申诉。

大流量转售风险申诉

● 申诉范围为历史发生过大流量手机终端使用风险且被关停过的物联卡

风险总览

我的申诉

申诉物联卡

省份: 北京

地市: 顺义分公司

客户类型: 全部 集团客户 个人客户

客户: 请输入客户名称或编码

MSISDN: 请输入

查询

重置

导出

省份	地市	MSISDN	客户编码	客户名称	客户类型	所属平台	申诉日志
北京	--	1064809706939	290691547290290000	陕西华太安防科技有限公司	集团客户	CT	查看
北京	--	1064809706940	290691547290290000	陕西华太安防科技有限公司	集团客户	CT	查看
北京	--	1064809706941	290691547290290000	陕西华太安防科技有限公司	集团客户	CT	查看

共 3 条 1/3 页/页 1/3 页

重新提交申诉

×

申诉批次: bj_202305290336211888

客户类型: 集团客户

客户编码: 290691547290290000

客户名称: 陕西华太安防科技有限公司

实际应用场景:

请输入

0/200

申诉原因:

请输入

0/200

* 申诉材料:

请先选择文件

选择文件

模板下载

温馨提示:

- 1、只能上传zip格式附件且只能上传一个, 附件大小不超过100M。
- 2、zip包中必须且只能包含一个pdf后缀的盖章证明文件和一个号码清单xlsx格式Excel文件。

取消

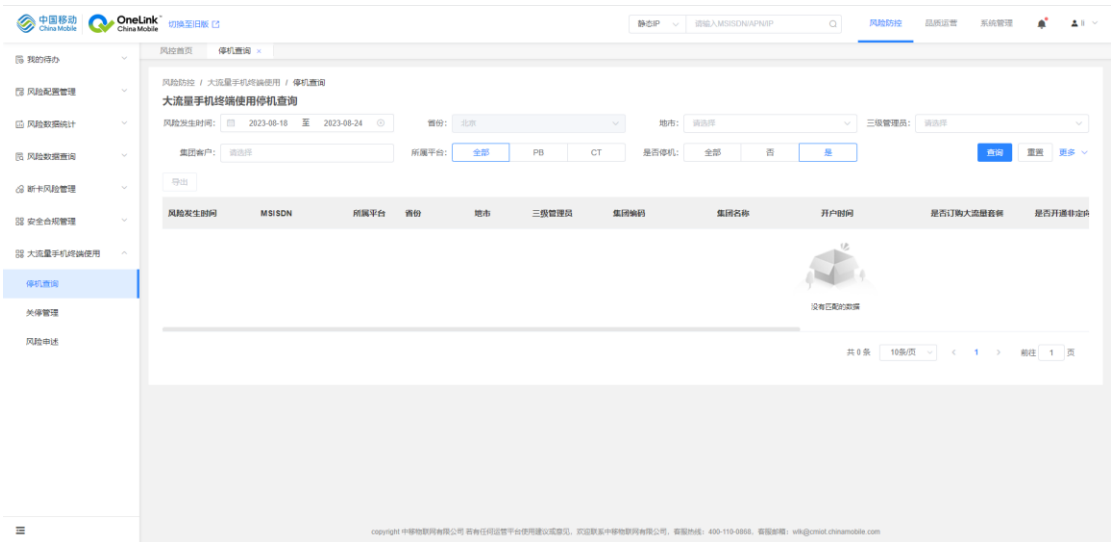
确定

5. 大流量手机终端使用停机查询

功能路径: 风险防控 -大流量手机终端使用-停机查询。

操作员可以查看管辖范围内近 1 年因大流量手机终端使用风险监测的物联卡信息，以及停机结果。

- 全网运营商管理员可以查询全网的物联卡数据。
- 省运营商管理员可以查询本省的物联卡数据。
- 地市管理员可以查询本地市的物联卡数据。
- 三级管理员只能查询其管理的物联卡数据。



说明

- 进入页面后，系统默认不主动查询，需要手动点击查询按钮进行查询。
- 默认查询识别时间为近 7 天（不含当天）的数据。
- 识别时间的开始日期和结束日期区间跨度不能超过 7 天。

三、附录

附 1：大流量手机终端使用风险预警产品功能介绍

1. 风险识别预警

风险识别预警：对存在大流量手机终端使用风险的物联卡进行监测识别预警。

风险识别模型定义：CMIIOT/PBOSS 系统新开户的开通非定向大流量物联卡在手机终端使用。具体口径如下：

风险特征	口径
新开户	CMIIOT/PBOSS 系统开户且开户时间大于等于 2023 年 4 月 28 日的物联卡。（注意：不包括搬迁用户）

开通非定向流量	开通流量通信功能，且可访问 IP&URL 个数大于 10 个，且未订购 IP 地址收敛策略的物联卡。（注意：该口径与 1173 号文对齐）
大流量	① 物联卡开通流量通信功能，且当月累计流量用量大于等于 1GB（特殊场景说明：每月 1 日流量用量置 0 处理）。② 物联卡开通流量通信功能，且订购有效的大流量套餐（注意：以集团发布的大流量资费套餐为准）。 满足上述任一条件，即认为是大流量物联卡。
手机终端使用	当物联卡核心网信令中使用的终端 IMEI 信息与手机终端库比对一致时，则认为是手机终端使用物联卡。
当物联卡被识别为新开户，开通非定向流量，大流量且在手机终端使用时，则认为物联卡存在大流量手机终端使用风险。	

2. 关停处置管理

关停处置管理是指提供关停处置管理能力，由各省自行研判是否针对大流量手机终端使用风险物联卡发起停机处置。根据政企市场部要求，是否关停管控状态不可随意调整，如需将是否关停管控状态调整为否，需要有省内决策依据。

省管理员首先需按照全网运营管理平台功能权限申请流程要求，申请获取“大流量手机终端使用关停管理”功能操作权限；再登录全网运营管理平台进行关停管理配置操作，操作说明详见第“二-2”章节。

客户级关停管理（仅针对 CMIOT 系统客户）

客户级关停管理是指针对某客户归属下物联卡发生风险时是否自动停机处置进行统一配置管理。集团强制管控客户与管控商品订购状态管理（CMIOT 订购转售识别关停商品）已嵌入客户级关停管理。

客户经理通过 CMIOT 前台可订购大流量手机终端使用管控商品（商品编码：IO211000112350，商品名称：转售识别关停商品），管控商品订购信息将自动同步大流量手机终端使用关停管理后台，无需省侧手动维护。

当是否关停管控=是（强制管控）或是时，对应客户归属物联卡发生大流量手机终端使用风险时，将会自动发起停机。

当是否关停管控=否时，对应客户归属物联卡发生大流量手机终端使用风险

时，将不会发起停机。

PBOSS 系统大流量手机终端使用风险卡只监测不关停。

总结如下：

所属平台 (以 a 客户为例)	是否关停管控 (以 a 客户为例)	是否自动停机处置 (a 客户物联卡)
CMIOT	是（强制管控）	自动停机处置
CMIOT	是	自动停机处置
CMIOT	否	只预警不停机
PBOSS	—	只预警不停机

3. 风险申诉审批

风险申诉审批：是指针对识别为风险但实际核查正常的物联卡，提供风险申诉审批能力，由各省客户经理发起正常物联卡申诉，提供证明材料和号码清单；并由省内指定风险管理员进行申诉审批，对于申诉审批通过的物联卡不再进行风险监测。

功能权限申请流程要求：针对风险申诉，省管理员、地市管理员、三级管理员（即客户经理）首先需按照全网运营管理平台功能权限申请流程要求，申请获取“大流量手机终端使用风险申诉”功能操作权限，包括风险总览、我的申诉和申诉物联卡；再登录全网运营管理平台进行风险申诉操作，操作说明详见下文第“二-3”章节。

发起申诉：用户发起风险申诉时，可参考“停机查询”中已停机号卡和“申诉物联卡”中历史申诉情况确定本次申诉对象，然后按客户维度准备、提交证明材料和号码清单（材料模板可通过平台下载，每个申诉批次只能包含一个客户）；申诉提交成功后，用户可通过平台跟踪当前申诉状态和审批进度。

申诉审批：针对申诉审批，省管理员首先需按照全网运营管理平台功能权限申请流程要求，申请获取“大流量手机终端使用风险申诉”功能操作权限，包括申诉审批；再登录全网运营管理平台进行申诉审批操作，操作说明详见上文第“二-3”章节。用户进行风险申诉审批时，可查看本次申诉详细信息，包含：客户基础信息、申诉号码清单、实际应用场景、申诉原因、申诉证明材料等，审核员需

根据申诉材料的真实性和合理性决策是否通过审批：若申诉审批通过，则申诉物联卡将不再进行风险监测；若申诉审批驳回，则申诉流程将返回给申诉申请人，申诉申请人可根据审批意见修改申诉材料后重新提交，也可结束该申诉流程。

附 2：首次登录运管管理平台详细步骤

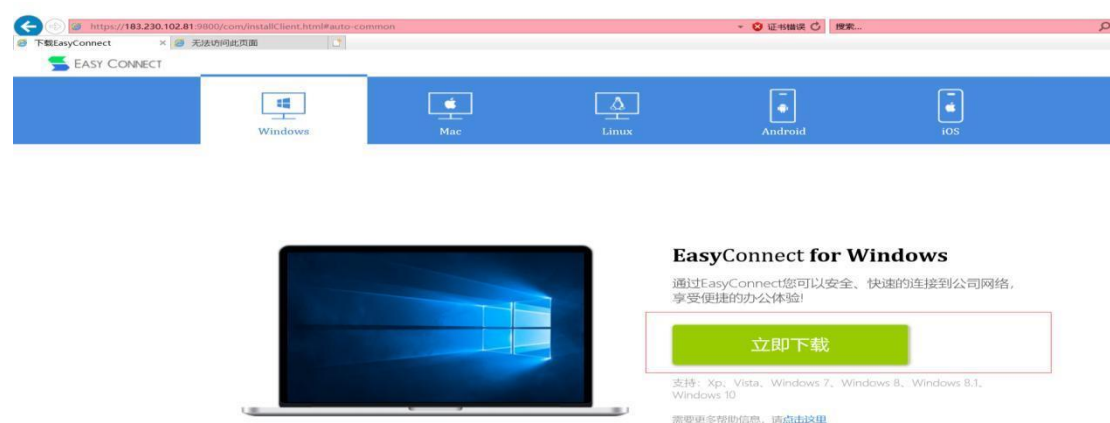
1. VPN 下载及安装

在办公网以外登录 4A 平台，需要拨 vpn。

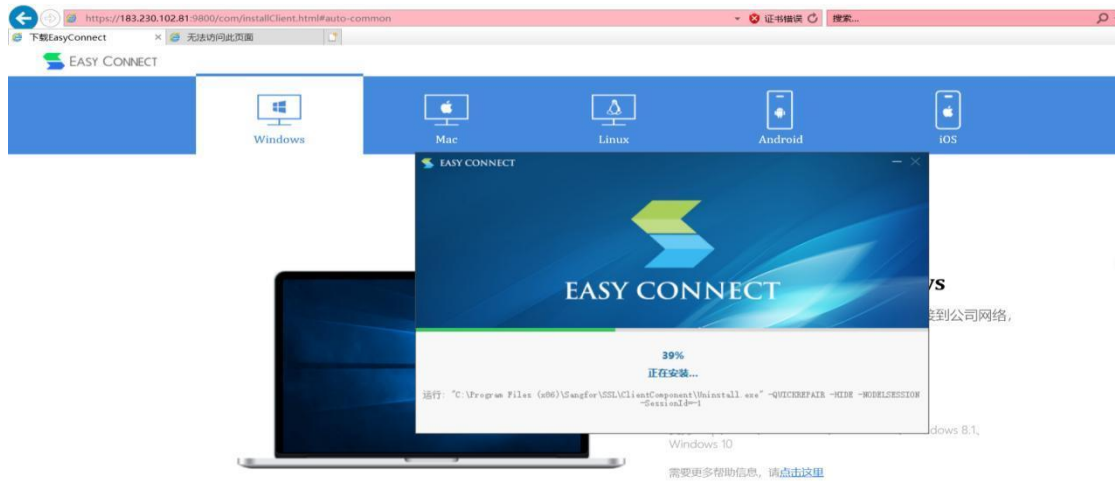
如用户没有下载 VPN，下载 vpn 客户端地址：<https://183.230.102.81:9800>



页面中选择“详细信息”，选择“转到此网页（不推荐）”。



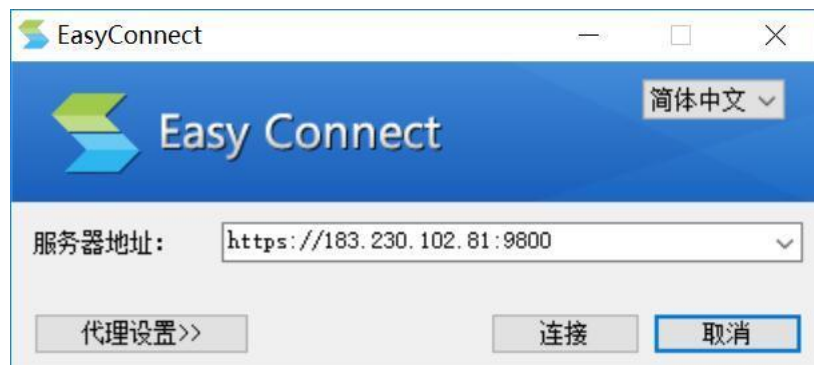
点击“立即下载”。



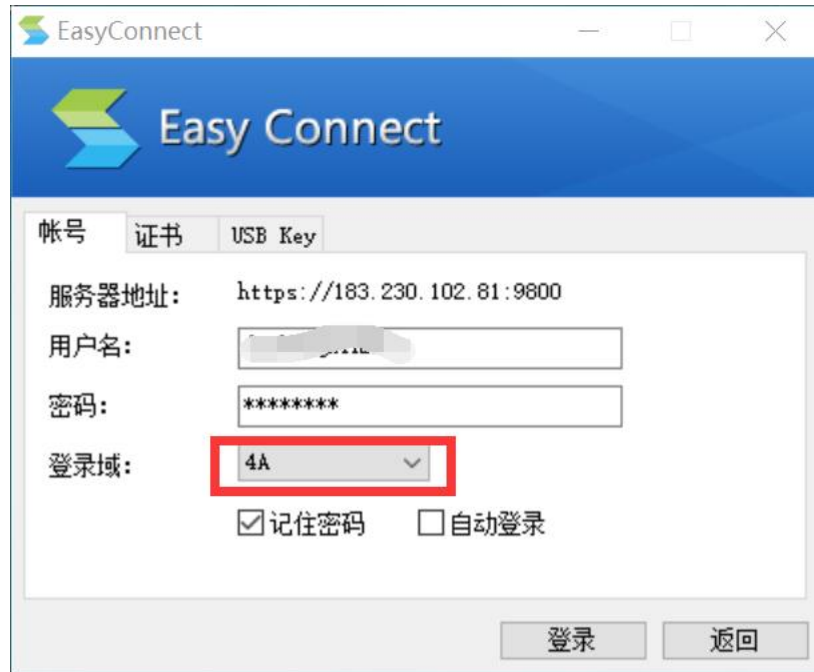
执行 VPN 客户端安装。

2. VPN 登录

打开 VPN 桌面客户端，输入 VPN 地址：https://183.230.102.81:9800



vpn 登录的账号密码与 4A 平台的主账号一致，登录域选择 4A



点击登录后，会弹出短信验证码输入框，输入短信验证码后，vpn 登录结束



VPN 登录成功后，会自动打开浏览器并跳转到 4A 平台首页。

3. 登录 4A

云桌面用户可以直接打开 4A 平台登录页面，通过登录页面登录 4A，仅支持 ie9 以上浏览器。

浏览器输入地址为：<http://192.168.15.100:8081/uac>

登录名输入 4A 主账号，密码输入 4A 主账号密码



如果设置了短信认证方式登录认证中心，页面会显示短信认证，发送短信密钥，如下图所示：



认证中心登录页面-短信认证

输入验证码后，点击“登录”按钮。
系统弹出“法律公告”页面，点击“同意”。
系统显示登录成功。



4A 系统认证中心页面

通过验证后，如果是第一次登录 4A，系统进入密码重设界面，否则直接登录到认证中心。

如果 4A 账号密码忘记或者账号被加锁，请使用手机发送短信 CZ4AM 到 10658022 进行密码重置或解锁。

4. 登录运营管理平台

在认证中心页面，点击顶部导航栏的“应用登录”。

系统显示已授权的应用系统列表，如图下图所示：



已授权的应用系统列表

选择“运营管理平台”。“运营管理平台”图标变为登录框，如图下图所示：



已授权的应用系统列表-登录

在控制台页面选择登录的帐号，点击“登录”。

运营管理平台不允许同一账号在不同 IP 主机同时登录。当同一账号在第二个 IP 地址

上登录时，系统提示“您的账号在别处登录，30 秒后自动跳转到登录页面，请确认！”信息，并将强制将该账号从上一处 IP 地址退出登录。