**故障分析与整改报告**

填表说明：

1、事件类型：应用故障是指由于应用系统异常导致的故障；非应用故障是指由于数据库、中间件、主机、网络、基础设施、维护、第三方影响导致的故障；

2、故障类型要写清：应用故障或非应用故障；

3、事件原因类型：包括版本管理不到位、沟通管理不及时、配置管理不完备、升级方案不完善、升级操作不规范、分析设计不完善、代码缺陷、测试不充分、数据库、中间件、主机、网络、基础设施、操作维护、第三方影响等；

4、报警时间为首次报警时间；通报时间为值班监控首次通报本次故障的时间；处置时间为开始针对故障进行操作的时间；恢复时间为解除应急、恢复生产的时间。

5、如事件未报警需填写监控整改计划和计划负责人员；

6、本故障分析报告需在故障发生后3日内提交（提交初稿），“整改措施”单元可在30日内提交（提交终稿）。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 应用系统名称 | | «${sysName}» | | | 事件类型 | | «${eventType}» | | | 故障类型 | «${gzType}» |
| 发生日期 | | «${happenTime}» | | | 发生时段 | | «${happenTimeInterval}» | | | | |
| 影响业务时长 | | «${gzInfluenceBusDuration}» | | | 影响交易量 | | «${gzInfluenceDegree}» | | | | |
| 报警时间 | |  | | | 通报时间 | |  | | | | |
| 处置时间 | |  | | | 恢复时间 | |  | | | | |
| 是否造成账务差错、延迟入账 | | «${ifErrorAccount}» | | | 影响账户数或金额 | | «${gzInfluenceAccount}» | | | | |
| 是否对客户信息造成损害 | | «${ifCustomDamage}» | | | 影响的客户数 | | «${gzInfluenceCustom}» | | | | |
| 联系人 | | «${createName}» | | | 联系电话 | | «${createPhone}» | | | | |
| 事件原因类型 | | «${eventReasonType}» | | | | | | | | | |
| **事件现象** | | | | | | | | | | | |
| «${gzAppearance}» | | | | | | | | | | | |
| **对相关系统的影响** | | | | | | | | | | | |
| «${gzSysInfluence}» | | | | | | | | | | | |
| **监控报警和事件处理过程** | | | | | | | | | | | |
| 监控是否告警 | «${ifMonitorAlarm}» | | | 是否已进行监控但未告警 | | | | «${ifMonitorNotAlarm}» | | | |
| 是否首次误报/漏报 | «${ifFirstFalseAlarm}» | | | | | | | | | | |
| 监控告警 | «${gzMonitorMessage}» | | | | | | | | | | |
| 处理过程 | «${gzDealProcess}» | | | | | | | | | | |
| **事件原因分析** | | | | | | | | | | | |
| «${gzEventCauseAnaly}» | | | | | | | | | | | |
| **整改措施** | | | | | | | | | | | |
| 整改措施： | | | «${gzRectificationMeasures}» | | | | | | | | |
| 整改计划： | | | «${gzRectificationPlan}» | | | | | | | | |
| 整改计划实施人员： | | | «${gzRectificationPlanPerson}» | | | | | | | | |
| 是否提交问题单或建议函： | | | «${ifSubmitProblem}» | | | 问题单号或建议函号： | | | «${problemNo}» | | |
| 监控整改计划（如监控未报警填写） | | | «${gzMonitorRectificationPlan}» | | | | | | | | |
| 监控整改计划实施人员（同上） | | | «${gzMonitorRectificationPlanPerson}» | | | | | | | | |