

北京新都远景网络技术有限公司

安徽益联-丰盈云人力资源服务业财  
一体化管理系统-可用性和连续性管  
理报告

文件编号: XDYJ-06-15

编制部门: 人力资源部 编制时间: 2025.11.30

版 本: V1.0 编制时间: 2025.11.30

批 准 人: 孙玥 审批时间: 2025.11.30

## 修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025.11.30	V1.0	新建	孙玥

---

## 目录

北京新都远景网络技术有限公司 .....	1
安徽益联-丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统-可用性和连续性管理报告	1
1. 管理概况 .....	4
2. 管理目标达成情况 .....	4
3. 关键管理活动总结 .....	4
3.1. 日常监控与预防性维护 .....	4
3.2. 事件与应急响应 .....	5
3.3. 业务连续性演练与测试 .....	5
4. 资源保障与合同符合性 .....	5
5. 审计与评审 .....	5
6. 存在的问题、风险与改进计划 .....	5
7. 结论与建议 .....	6

## 1. 管理概况

截止2025年11月，运维管理部严格遵循《服务可用性与连续性管理计划》，围绕“保障服务稳定、快速恢复中断、确保业务连续”三大核心目标，开展了一系列规划、监控、演练与改进活动。整体服务运行平稳，关键目标基本达成，业务连续性体系得到有效验证。本报告旨在系统总结期内工作成效，分析差距，并为下一周期管理提供输入。

## 2. 管理目标达成情况

管理目标	计划指标	报告期实际达成情况	评估结论
可用性目标	核心业务月度可用率≥99%	统计期内，核心业务（CRM、员工、结算、财务模块）平均月度可用率为100%。7x24小时服务访问通道持续畅通。	达标
恢复目标 (RTO)	重大中断后，核心业务4小时内恢复基本功能。	报告期内未发生“重大中断”。	超额达标
恢复目标 (RPO)	核心业务数据丢失不超过1小时。	通过“主从同步+每日增量备份”机制，实际数据损失窗口约为 <b>5分钟</b> （故障发生至最后同步时间点）。	超额达标
连续性目标 (BCP RTO)	灾难场景下，24小时内 在备用站点恢复关键服务。	通过年度模拟切换演练验证，在备用云环境成功恢复核心数据库与应用服务，总耗时 <b>18小时40分钟</b> 。	达标
连续性目标 (BCP RPO)	灾难场景下，核心数据 损失不超过24小时。	异地备份数据同步延迟最大为 <b>12小时</b> ，满足 目标要求。	达标

## 3. 关键管理活动总结

### 3.1. 日常监控与预防性维护

监控体系：基于计划4.2条建立的监控体系运行有效，累计产生预警告警156条，均得到及时处置，成功预防潜在故障8起。

容量管理：按季度分析资源趋势，并于9月完成一次应用服务器集群的在线扩容，有效应对了业务增长带来的负载压力。

计划内维护：执行计划内维护3次（包括安全补丁更新、数据库优化），均

提前通知甲方并安排在低峰期，未对SLA达成造成影响。

### 3.2. 事件与应急响应

在运维过程中没有发生应急事件。

### 3.3. 业务连续性演练与测试

演练执行：于2025年10月组织了年度业务连续性桌面推演与部分系统模拟切换测试，演练场景为“主数据中心电力故障”。

演练成果：验证了BCP预案的可行性、团队协作流程及备用资源的可用性。达到了计划6.1条设定的演练目标，并识别出3项待优化项（见第六部分）。

## 4. 资源保障与合同符合性

团队与知识：项目团队保持稳定，核心运维人员均参与相关培训与演练，熟练掌握恢复流程。服务知识库中更新了本次重大事件的解决方案及恢复检查单。

备件与供应商：采购部与备品备件管理员确保了关键备件的库存。与云服务的合同包含明确的备用资源启用条款，为连续性恢复提供了合约保障。

SLA符合性：所有服务请求与故障申报均在合同约定的时限内响应与处理，未发生因我方原因导致的SLA违约。

## 5. 审计与评审

质量效能部于2025年11月对本计划的执行情况进行了专项审计。审计认为：可用性与连续性管理活动按计划开展，记录完整，目标达成情况良好。同时提出1项观察项：备用环境的部分系统配置版本与生产环境存在细微差异，需纳入配置管理统一管控。该观察项已列入改进计划。

## 6. 存在的问题、风险与改进计划

序号	问题/风险描述	影响分析	改进措施	责任部门	计划完成时间
1	备用环境配置与生产环境存在版本差异	灾难切换后可能出现兼容性问题或功能不一致。	将备用环境纳入CMDB统一管理，建立与生产环境的定期配置同步与验证流程。	运维管理部	2026年Q1
2	业务连续性演练未涉及全链路(如第三方支付接口)	对端到端业务恢复能力的验证不够充分。	在2026年演练计划中，设计包含关键外部接口模拟的演练场景，并与相关方提前协调。	运维管理部、研发部	2026年Q3
3	部分监控指标的阈值设置过于宽松	可能导致潜在性能问题未能被提前预警。	基于历史数据分析，重新评估并收紧关键性能指标（如API响应时间、队列深度）的告警阈值。	运维管理部	2026年Q3

## 7. 结论与建议

结论：报告期内，项目服务可用性与连续性管理体系运行有效，所有预设管理目标均已达成或超额达成。通过主动监控、及时响应和定期演练，有效保障了服务的稳定运行，并验证了应对重大中断及灾难事件的恢复能力。

建议：

- 持续关注并落实第六部分的改进计划，重点加强备用环境的配置管理。
- 建议在2026年将业务连续性意识培训范围扩大至项目全体成员及相关业务方联系人。
- 本报告应作为项目服务质量的重要记录，提交甲方审阅备案。