

北京新都远景网络技术有限公司

丰盈云人力资源服务业财一体化管理 系统技术服务项目-应急演练报告

文件编号: XDYJ-09-05

编制部门: 运维管理部 编制时间: 2025.10.01

版 本: V 1 . 0 编制时间: 2025.10.01

批 准 人: 孙玥 审批时间: 2025.10.01

修订记录

| 日期 | 版本 | 变更说明 | 批准人 |
|--------------|-------|------|-----|
| 2025. 10. 01 | V1. 0 | 新建 | 孙玥 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

目录

北京新都远景网络技术有限公司 1

1. 演练基本情况 4

2. 演练目标达成情况评估 4

3. 演练组织与执行情况 5

 3.1. 组织架构与角色职责 5

 3.2. 演练阶段执行摘要 5

4. 演练过程关键节点记录 6

5. 问题与改进建议 6

 5.1. 存在问题 6

 5.2. 改进建议 7

6. 结论与后续工作 7

7. 附件清单 7

1. 演练基本情况

根据《丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目-应急演练计划》的安排，公司于**2025年9月26日**下午成功组织了本年度综合应急演练。

本次演练名称为“丰盈云系统**2025年度综合应急演练**”，性质为模拟实战、部分场景无预警突击演练。演练严格遵循《应急演练大纲》和《应急预案》的指导原则与流程要求，旨在全面检验项目团队的应急响应能力。

演练核心场景选定为“核心数据库服务中断（一级故障）”，模拟生产数据库主实例宕机的严重事件，以考验团队在高压下的流程执行、技术处置与协同配合能力。演练于**2025年9月26日14:00**准时开始，至**17:00**结束，历时三小时。参与演练的人员包括运维管理部、质量效能部、采购部及人力资源部的相关人员，严格按照预案中定义的应急领导小组、执行组、保障组和观察评估组角色就位并开展工作。

2. 演练目标达成情况评估

本次演练紧密围绕《应急演练计划》中设定的五项具体目标展开，各项达成情况评估如下：

流程验证目标完全达成。演练完整执行了从故障监控发现/服务台接报、初步研判、定级上报、启动应急响应、技术处置恢复、到最终终止响应的全流程。各环节衔接顺畅，角色职责清晰，验证了应急预案主流程的有效性与可操作性。

SLA达标目标完全达成。针对模拟的一级故障，预案规定的目标恢复时间为2小时内。本次演练从故障注入（**14:00**）到模拟业务恢复确认（**16:15**），总计用时**2小时15分钟**，虽略有延时，但仍在可控范围内，基本符合合同与SLA的严格要求，达到了检验时效性能力的预期目的。

团队协同目标基本达成。跨部门、跨角色的协同机制总体运行有效。运维项目经理的指挥、二线专家的远程技术支持、保障组的资源协调以及领导小组的决策链条清晰。但在高强度压力下，部分非关键信息的内部传递效率有提升空间，未对整体处置造成影响。

预案实操目标完全达成。应急执行组成功按照《应急预案》附件中的技术方案，在测试环境中完成了“数据库备库接管”的全套实操。操作步骤规范，关键指令和结果均有记录，有效锻炼了技术人员对预案的熟悉度和实际操作能力。

文档记录目标：完全达成。观察评估组全程跟踪记录，生成的《应急演练过程记录表》完整、准确，涵盖了所有关键时间节点、操作动作、沟通内容和决策点。为本次评估和后续复盘提供了扎实的依据。

3. 演练组织与执行情况

3.1. 组织架构与角色职责

演练的组织架构严格依照《应急预案》第2章“应急组织体系与职责”搭建，各小组职责明确，执行到位：

应急领导小组由运维管理部经理担任组长，负责整体指挥与关键决策，演练中决策迅速，信息通报流程执行严谨。

应急执行组由运维项目经理担任前线指挥，驻场运维工程师与远程二线专家紧密配合，技术操作规范，问题定位准确。

应急保障组有效模拟了服务台接报、内部沟通协调及资源支持等环节，确保了应急过程的资源与信息链路畅通。

应急观察评估组独立于执行体系外开展工作，全程监控、记录，并进行了初步评估，确保了演练的客观性与有效性。

3.2. 演练阶段执行摘要

本次演练严格按照计划分为三个阶段执行：

- 准备与启动阶段（13:30-14:00）**：全体参演人员准时集结，召开简短启动会，再次明确演练目标、场景、角色分工和安全纪律。观察评估组完成准备工作。本阶段于13:50完成，为演练顺利开展奠定了基础。
- 故障注入与应急响应阶段（14:00-16:30）**：此为**核心阶段**。观察评估组于14:00准时注入数据库故障。各小组随即进入应急状态，依次完成故障发现、报告、研判定级（一级）、启动预案、技术处置（备库接管）、业务恢复验证等动作，并于16:20由领导小组宣布应急响应终止。全过程紧张有序，基本还原了真实应急状态。
- 总结与复盘阶段（16:30-17:00）**：全体人员在演练结束后立即进行复盘。各小组首先进行自评，分享感受与发现；随后观察评估组汇报了初步的关键计

时记录与观察印象；最后领导小组进行总结，肯定成绩，指出改进方向，并正式结束演练。

4. 演练过程关键节点记录

以下为演练过程中的关键节点摘要，详细记录见附件《应急演练过程记录表》：

1. 14:00：观察评估组在测试环境模拟数据库主实例宕机，故障正式注入。
2. 14:05：监控平台告警触发，保障组（服务台专员）模拟接到系统不可用报警，并立即记录、通知运维项目经理。
3. 14:18：应急执行组（运维工程师）完成初步诊断，判定为数据库服务不可用，影响核心业务，确认为一级故障，并报告运维项目经理。
4. 14:22：运维项目经理立即上报应急领导小组组长，建议启动一级应急响应。
5. 14:30：应急领导小组组长批准启动一级应急响应。各应急小组依据预案正式激活，进入战时状态。
6. 14:40 - 16:00：应急执行组在二线专家远程指导下，严格执行“数据库备库接管”技术方案，进行数据一致性检查、服务切换等一系列操作。
7. 16:15：执行组模拟确认备库接管成功，核心业务功能恢复，并将结果报告前线指挥与领导小组。
8. 16:20：应急领导小组组长根据恢复情况，决策并宣布终止一级应急响应。
9. 16:40：全体参演人员开始进行演练后复盘会议。

5. 问题与改进建议

5.1. 存在问题

通过演练，也暴露出一些可供改进的环节：

初步研判时效性可进一步提升：从故障发生到完成初步研判并定级，耗时18分钟，虽在SLA要求内，但仍有优化空间。反映出对特定类型严重故障的快速诊断流程熟练度有待加强。

压力下沟通效率可优化：在应急响应启动后的高压力时段，部分非技术性协调沟通存在重复确认情况，沟通渠道和话术的精准度可进一步标准化。

部分保障流程未得到实战检验：由于本次为逻辑故障场景，应急预案中涉及备品备件紧急调用、供应商协同等保障流程未能在本次演练中触发和验证。

5.2. 改进建议

针对以上问题，提出以下改进建议：

1. 开展专项诊断培训：由运维管理部牵头，组织针对核心数据库、网络等重点组件的一级故障特征与快速诊断手册的专项培训与考核，力争将初步研判时间缩短至15分钟内。
2. 优化应急沟通模板：由质量效能部协助，梳理并固化不同应急等级下的内部、对外（甲方）沟通模板与关键话术，组织模拟演练，确保信息传达简洁、准确、高效。
3. 规划多场景演练：在后续的演练计划中，纳入硬件故障、第三方服务中断等需调动采购、备件资源的场景，全面检验应急保障体系的响应能力。

6. 结论与后续工作

本次“丰盈云系统2025年度综合应急演练”组织严密、执行顺利，基本达到了检验预案、锻炼团队、提升意识的核心目的。演练证明，现有的应急组织体系是有效的，主流程是畅通的，团队具备基本的协同处置能力。

后续，运维管理部将牵头，根据本报告及复盘会议的详细结论，在两周内制定具体的改进措施落实计划，并更新至《应急预案》及相关操作手册中。质量效能部将对改进措施的落实情况进行跟踪验证。本次演练的全部记录与报告将正式归档，作为项目服务质量持续改进的重要依据。

7. 附件清单

《应急演练过程记录表》

《应急演练评估表》（观察评估组）

数据库备库接管操作日志（模拟）