

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-应急预案

文件编号: XDYJ-09-03

编制部门: 运维管理部 编制时间: 2025.02.20

版 本: V 1 . 0 编制时间: 2025.02.20

批 准 人: 孙玥 审批时间: 2025.02.20

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 02. 20	V1. 0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 1

1. 总则 4

 1.1. 编制目的 4

 1.2. 编制依据 4

 1.3. 适用范围 4

 1.4. 工作原则 4

2. 应急组织体系与职责 4

 2.1. 应急领导小组 5

 2.2. 应急执行组 5

 2.3. 应急保障组 5

 2.4. 应急观察评估组 5

3. 预警预防机制 5

4. 应急响应流程 6

 4.1. 事件分级与响应 6

 4.2. 响应启动与处置流程 6

 4.2.1. 发现与报告 6

 4.2.2. 研判与定级 6

 4.2.3. 应急启动与指挥 6

 4.2.4. 处置与恢复 7

 4.2.5. 应急终止 7

5. 后期处置 7

6. 保障措施 7

7. 预案管理 8

1. 总则

1.1. 编制目的

为建立健全丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统（以下简称“丰盈云系统”）的应急响应机制，提高应对突发故障和安全事件的能力，确保在发生紧急情况时能够快速、有序、高效地组织实施应急处置，最大限度地减少对甲方（安徽益联科技有限公司）业务的影响，保障系统可用性与数据安全，特制定本预案。

1.2. 编制依据

- 双方签订的《技术服务合同》。
- 《丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目交付方案》。
- GB/T 28827.3《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》。
- 公司内部《人员岗位说明书》及相关管理流程。

1.3. 适用范围

本预案适用于为安徽益联科技有限公司提供的丰盈云系统技术服务项目范围内，发生的各类导致或可能导致系统服务中断、性能严重劣化、数据丢失或安全受损的突发事件。

1.4. 工作原则

统一指挥，分级负责：在应急领导小组统一领导下，各小组按职责分工负责。
预防为主，平战结合：加强日常监控、巡检和风险评估，做好应急预案准备。
快速响应，协同处置：确保信息畅通，联动甲方及内外部资源，优先恢复业务。

规范操作，控制影响：严格按照规程操作，防止次生灾害，减少损失。

2. 应急组织体系与职责

应急保障工作的归口部门是应急管理部，根据应急响应需要，可临时成立应急领导小组、应急执行组、应急保障组、应急观察评估组等。

2.1. 应急领导小组

组长：运维管理部经理

副组长：运维项目经理、质量效能部经理

职责：决策启动/终止应急响应；指挥协调全面应急工作；批准重大处置方案及资源调配；负责对外（甲方高层）正式沟通。

2.2. 应急执行组

组长：现场项目经理（兼任）

核心成员：驻场运维工程师(A/B岗)、二线技术支持专家、备品备件管理员。

职责：执行具体故障诊断、技术恢复、数据修复等操作；落实领导小组指令；实时汇报处置进展。

2.3. 应急保障组

组长：采购部经理（资源保障）、人力资源部专员（后勤沟通）

成员：服务台专员、相关采购及行政人员。

职责：保障应急所需备件、设备、交通等资源及时到位；负责内部及与甲方的日常沟通、记录与信息通报；提供后勤支持。

2.4. 应急观察评估组

组长：质量效能部经理

成员：质量管理专员

职责：独立监控应急全过程；记录时间节点与关键操作；评估响应流程符合性与有效性；事后组织复盘并提出改进建议。

3. 预警预防机制

主动监控：利用运维管理平台对系统性能、资源、日志进行7x24小时监控，设置智能阈值告警。

定期巡检：严格执行周、月、季度巡检计划，识别潜在风险。

健康检查：定期进行备份恢复验证、容灾切换演练。

信息通报：发现潜在高风险预警时，及时向甲方接口人及应急领导小组报告。

4. 应急响应流程

4.1. 事件分级与响应

根据事件对业务的影响程度，参照合同及交付方案，分为三级：

事件等级	定义描述	目标响应时间	目标恢复/解决时间	需通知对象
一级（重大）	系统核心功能瘫痪，业务完全中断。	≤20分钟	2小时内恢复核心业务，24小时内彻底解决。	甲方关键接口人及主管、乙方应急领导小组全体、二线专家。
二级（严重）	系统性能严重下降，部分业务受影响。	≤30分钟	4小时内业务显著改善，24小时内解决。	甲方接口人、乙方现场项目经理、运维管理部经理。
三级（一般）	局部功能异常，不影响核心业务运行。	≤1小时	48小时内解决。	甲方接口人、乙方现场运维工程师。

4.2. 响应启动与处置流程

4.2.1. 发现与报告

监控告警或接到甲方报障。

服务台或首位发现人初步判断，立即按事件等级通知相应责任人（现场项目经理/运维工程师）。

4.2.2. 研判与定级

现场项目经理组织初步诊断，确认事件影响范围，确定事件等级。

如定为一级或二级事件，立即上报乙方应急领导小组组长。

4.2.3. 应急启动与指挥

领导小组组长决策启动相应等级应急响应。

应急执行组、保障组、评估组按预案就位。

现场项目经理作为前线指挥，组织技术处置。

4.2.4. 处置与恢复

执行组：根据《专项应急处置技术方案》（附件），执行隔离、修复、切换、恢复等操作。

保障组：协调备件、供应商支持等资源。

沟通主线：现场项目经理 → 乙方领导小组 → 甲方接口人。保持信息同步，每小时至少更新一次进展。

4.2.5. 应急终止

系统核心业务恢复稳定运行，经评估主要风险已解除。

由应急领导小组组长宣布应急响应终止。

转入常态维护及后续优化阶段。

5. 后期处置

事件复盘：应急终止后3个工作日内，由质量效能部牵头组织复盘会议，进行根本原因分析。

报告编制：

一级事件：24小时内提交《重大故障分析报告》。

二级事件：事件处理后提交详细事件记录。

报告内容需包含事件概述、处理过程、根因分析、改进措施。

预案修订：根据复盘结论，由运维管理部负责修订本预案及相关技术方案。

文档归档：所有应急过程记录、报告存入项目知识库。

6. 保障措施

人员保障：确保关键岗位A/B角，联系方式常备，并定期培训。

技术保障：维护详尽的系统架构图、配置文档；建立二线/三线专家支持名单。

资源保障：确保现场备件库清单有效，与采购部建立紧急采购绿色通道。

通讯保障：明确应急通讯录（甲方、乙方团队、供应商），并定期更新测试。

7. 预案管理

评审与更新：本预案每年至少评审一次。发生重大变更、演练后发现重大缺陷后应及时更新。

培训与演练：所有相关员工必须接受预案培训。每年至少组织一次综合应急演练，检验预案有效性（参见《应急演练大纲》）。

发布与生效：本预案经批准后发布，自发布之日起生效。