

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-应急演练计划

文件编号: XDYJ-09-04

编制部门: 运维管理部 编制时间: 2025.05.30

版 本: V 1 . 0 编制时间: 2025.05.30

批 准 人: 孙玥 审批时间: 2025.05.30

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 05. 30	V1. 0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 ..... 1

1. 演练基本信息 .....4

2. 演练目标 ..... 4

3. 演练场景 ..... 4

4. 演练组织与角色 ..... 5

5. 演练阶段安排 .....5

    5.1. 准备与启动 (13:30 - 14:00).....5

    5.2. 故障注入与应急响应 (14:00 - 16:30)..... 5

    5.3. 总结与复盘 (16:30 - 17:00).....6

6. 演练评估与总结 ..... 6

7. 注意事项 ..... 6

## 1. 演练基本信息

项目	内容
演练名称	丰盈云系统2025年度综合应急演练
演练性质	模拟实战、无预警突击演练（部分场景）
演练目的	检验《系统应急响应预案》（XDYJ-FYY-ERP-2025V1.0）的有效性与团队执行力，提升对一级/二级故障的协同处置能力，确保满足合同SLA要求。
核心依据	1. 合同条款服务要求。 2. 《应急演练大纲》中定义的流程与目标。 3. 《人员岗位说明书》中各岗位应急职责。
演练时间	2025年9月26日（星期五）下午 14:00 - 17:00
演练地点	甲方现场运维办公室、乙方公司远程支持中心

## 2. 演练目标

本次演练旨在达成《应急演练大纲》中设定的五大目标，具体衡量指标如下：

流程验证：核心应急流程（发现→报告→研判→处置→恢复→通报）执行完整率100%。

SLA达标：模拟一级故障下，从“故障注入”到“业务恢复”时间  $\leq 2.5$ 小时（含研判时间）。

团队协同：跨岗位（现场、二线、质量、采购）关键指令传递与确认无遗漏。

预案实操：至少完成一个场景下《应急预案》中技术恢复方案的实际操作。

文档记录：生成完整的《应急演练过程记录表》及《演练评估报告》。

## 3. 演练场景

本次演练选取《应急演练大纲》中“场景一：核心数据库服务中断（一级故障）”作为核心演练科目。

模拟故障：在演练开始后，由观察评估组通过可控方式，模拟生产数据库（或高仿真测试环境）主实例宕机。

预期表现：团队应能根据《应急预案》附件B中的“数据库故障恢复手册”，启动备库接管或紧急恢复流程。

关联检验：

检验《人员岗位说明书》中“运维工程师”的故障定位能力与“运维项目经理”的协调决策能力。

验证《项目交付方案》中“备品备件保障服务”流程的响应效率。

测试与甲方接口人的紧急沟通机制是否顺畅。

4. 演练组织与角色

完全遵循《系统应急响应预案》第2章规定的组织体系，所有人员按预案角色进入演练状态。各小组构成和核心成员如下：

小组	预案角色	核心职责概述
应急领导小组	组长、副组长	负责演练的总体指挥与决策，包括批准启动/升级应急响应、审定关键处置方案、指挥资源调配，并指导对外（模拟甲方）沟通。
应急执行组	组长及成员	作为技术处置核心，负责执行故障诊断、技术恢复操作（如系统切换、数据恢复等），并向前线指挥（现场项目经理）及领导小组实时汇报处置进展。
应急保障组	组长及成员	负责演练过程中的资源协调与后勤保障，模拟服务台事件受理、备品备件调用流程支持、内外沟通记录以及必要的行政支持。
应急观察评估组	组长及成员	独立于执行体系之外，负责全程监控与记录演练过程，依据预设标准评估流程符合性、时效性及团队协同效果，并于事后出具评估报告。

5. 演练阶段安排

5.1. 准备与启动 (13:30 - 14:00)

所有参演人员集结，召开简短演练启动会，重申规则、目标和安全事项。

观察评估组就位，检查记录工具。

领导小组宣布演练进入待命状态。

5.2. 故障注入与应急响应 (14:00 - 16:30)

14:00：观察评估组注入预设故障。

14:00-14:20（目标：20分钟）：保障组（服务台）模拟接到报警，执行“发现与报告”流程。执行组初步研判，确认为一级故障，上报领导小组。

14:20-14:30：领导小组远程会商，决策启动一级应急响应。各小组按预案

激活。

14:30-16:00（核心处置期）：执行组根据预案进行技术处置。领导小组与保障组同步进行内外部信息模拟通报。观察组全程记录。

16:00-16:30：执行组模拟确认业务恢复。领导小组决策终止应急响应。

### 5.3. 总结与复盘 (16:30 - 17:00)

所有人员在指定会议室集合。

各小组简要自评。

观察评估组发布初步评估发现。

领导小组进行总结，宣布演练结束。

明确《演练总结报告》编制责任人与时限（演练后3个工作日内）。

## 6. 演练评估与总结

评估标准：严格对照《应急演练大纲》进行。

评估方法：采用观察评估组实时记录、关键节点计时、事后访谈相结合的方式。

总结报告：由质量效能部牵头，依据评估结果编制《丰盈云系统2025年度应急演练总结报告》。报告需包含：

1. 演练概况与目标达成情况分析。
2. 流程、协同、技术操作中的优点与不足。
3. 对《系统应急响应预案》的具体修订建议。
4. 后续改进措施与计划。

## 7. 注意事项

1. 安全第一：所有操作必须在测试环境或完全可控的环境中进行，严禁影响甲方真实生产系统。
2. 通讯纪律：演练期间，所有内部通讯使用指定群组或工具，模拟对外通讯需明确说明“正在演练”。
3. 如实记录：鼓励暴露真实问题，所有记录仅用于改进目的，不作为绩效考核负面依据。

4. 甲方协同：提前与甲方接口人沟通演练计划，取得理解与支持，明确模拟通报接口人。