

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-09-03

编制部门: 运维管理部 编制时间: 2025.10.01

版 本: V1.0 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. 项目概述 .....	4
2. 阶段目标完成情况 .....	4
3. 分阶段实施内容总结 .....	4
3.1. 项目启动与团队入驻（已完成） .....	4
3.2. 服务交接与基线建立（已完成） .....	4
3.3. 标准化运维服务执行（持续进行，状态稳定） .....	4
3.4. 日常运维： .....	5
4. 资源投入与保障措施落实情况 .....	5
5. 风险应对与待改进事项 .....	5
5.1. 已应对的风险 .....	5
5.2. 待改进事项与后续计划 .....	5
6. 下一阶段重点工作计划 .....	6

## 1. 项目概述

本报告旨在系统总结“晋城市产业互联网数字化共享服务平台运维项目”自2025年5启动至 2025年9月30日期间的实施与交付情况。报告期内，项目各项工作均严格遵循《运维项目合同书》及双方审定的《项目实施方案》推进，顺利完成了服务团队组建入驻、服务基线建立，并转入了稳定、高效的标准化运维服务执行阶段，所有核心服务指标均达到或优于合同约定。

## 2. 阶段目标完成情况

截止9月30日，项目第一阶段（启动与过渡）与第二阶段（标准化服务初期）目标已全面达成。服务团队按期入驻，运维体系平稳建立，平台运行稳定，服务级别协议（SLA）符合率为100%，成功实现了从项目启动到常态化高质量运维服务的无缝过渡。

## 3. 分阶段实施内容总结

### 3.1. 项目启动与团队入驻（已完成）

完成情况：合同签订后7个工作日内，按合同要求完成了由5人（项目经理1名、驻场工程师2名、二线支持3名）组成的服务团队组建与入驻，人员名单与资质已获甲方书面确认。

成果输出：成功召开项目启动会，明确了沟通机制。核心管理计划，包括《信息安全管理计划》、《服务可用性与连续性管理计划》等均已编制并提交甲方备案。

### 3.2. 服务交接与基线建立（已完成）

完成情况：于6月初全面完成了与甲方的服务交接工作，包括办公场地、系统账户、技术文档及部分备品备件。

成果输出：形成了《系统初始状态与基线评估报告》，详细记录了平台在服务起始时刻的性能、配置与风险状态，为服务考核奠定了基准。

### 3.3. 标准化运维服务执行（持续进行，状态稳定）

本阶段是报告期内的核心工作，各项服务均已按标准流程投入运行：

服务台运营：服务台正式建立并运行，通过热线、邮箱共受理服务请求25次，全部实现闭环管理。

事件管理：共处理5起紧急故障，平均响应时间7分钟，平均到场时间45分钟，100%满足合同SLA要求。

### 3.4. 日常运维：

7×24小时监控与每日人工巡检有效执行，主动发现并处理潜在风险4起。

按计划完成了第三季度的全域漏洞扫描与渗透测试，并对发现的中危漏洞完成了修复。

备品备件库与服务知识库已完成初始化，并纳入运维服务管理系统进行管理。

## 4. 资源投入与保障措施落实情况

团队稳定性：核心团队成员保持稳定，无频繁更换，人员稳定性保障措施落实有效。

工具与平台：运维服务管理系统、监控平台等专用工具运行正常，为运维服务的标准化、数字化管理提供了有效支撑。

过程质量：事件、问题、变更等IT服务管理流程已全面应用，确保了运维活动的规范性与可追溯性。

## 5. 风险应对与待改进事项

### 5.1. 已应对的风险

付款条件风险：已在项目启动阶段与甲方进行沟通，双方对合同支付条款的理解保持了一致。

SLA违约风险：通过建立内部预警机制与强化团队培训，本报告期内SLA达成率为100%，风险可控。

### 5.2. 待改进事项与后续计划

监控粒度待优化：当前监控系统对部分中间件性能指标的预警不够灵敏。

后续计划：计划在2025年第四季度对监控告警规则进行一次全面评审与优化。

应急沟通效率可提升：在模拟演练中发现，非工作时间段的指令传达存在轻微延迟。

后续计划：将于2025年10月内完善应急通讯预案，明确即时通讯工具与电话的协同使用规范，并组织团队培训。

## 6. 下一阶段重点工作计划

基于当前项目稳定运行的态势，下一阶段（2025年第四季度）将重点关注以下工作：

1. 持续服务交付：继续严格执行合同与各项管理计划，确保服务质量的持续稳定。
2. 完成中期支付：积极配合甲方，依据合同约定完成服务期满半年后的50%合同款支付流程。
3. 推动改进项落地：落实上述监控优化与通讯流程改进工作，并于年底前完成效果验证。
4. 准备年度总结：启动年度运维服务总结的准备工作，梳理全年服务成果与价值。