

北京新都远景网络技术有限公司

运维应急管理制度

文件编号： XDYJ-10-01

编制部门： 运维管理部 编制时间： 2025.01.10

版 本： V1.0 编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玥 审批时间： 2025.01.10

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025.01.10	V1.0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司	1
运维应急管理制度	1
1. 总则	5
1.1. 目的	5
1.2. 适用范围	5
1.3. 原则	5
1.4. 岗位职责	5
1.4.1. 副总	5
1.4.2. 运维管理部经理	5
1.4.3. 运维项目经理	6
1.4.4. 运维工程师	6
2. 引用依据	6
3. 定义与术语	6
3.1. 应急事件	6
3.2. 重点时段保障	6
3.3. 应急响应	7
3.4. 利益相关方	7
4. 管理内容与要求	7
4.1. 应急准备	7
4.1.1. 应急响应组织建立	7
4.1.2. 风险评估与改进	7
4.1.3. 应急事件级别划分	7
4.1.4. 应急响应预案管理	8
4.2. 监测与预警	8
4.2.1. 日常监测	8
4.2.2. 核实与评估	8
4.3. 应急处置	8
4.3.1. 应急响应启动	8
4.3.2. 应急调度与处置	9
4.3.3. 事件升级管理	9

4.3.4. 事件关闭	9
4.4. 总结改进	9
4.4.1. 应急工作总结	9
4.4.2. 应急工作改进	9
4.5. 考核指标	10
5. 附则	10
6. 附件	10
7. 记录	10

1. 总则

1.1. 目的

为规范北京新都远景网络技术有限公司运维服务的应急响应管理，建立健全应急管理机制，有效预防和应对各类应急事件，确保在突发事件发生时能够快速响应、有效处置，最大限度地降低对业务的影响，保障运维服务的连续性和稳定性，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于公司所有运维服务活动中涉及的应急管理工作，包括应急准备、监测与预警、应急处置和总结改进四个阶段的应急管理活动。

1.3. 原则

1. 预防为主原则：提高安全意识，实施风险评估，完善安全措施，加强监测与预警。
2. 统一管理原则：建立应急响应管理组织，突发事件统一管理，统一指挥。
3. 分级处理原则：划分突发事件级别，按事件级别响应处理，建立事件升级机制。
4. 有效快速原则：有效制定预案，及时发现，尽快恢复服务。
5. 及时通报原则：建立通报流程，及时汇报突发事件情况。
6. 先主后次原则：应急处理应首先保障主要信息系统的持续稳定运行。

1.4. 岗位职责

1. 4. 1. 副总

1. 作为应急响应的最高管理组织，负责统筹、协调和决策应急响应工作。
2. 由副总担任负责人，各相关部门负责人作为成员。

1. 4. 2. 运维管理部经理

-
1. 统筹协调应急响应工作，可由服务需方的信息化部门最高管理者担任。
 2. 负责应急响应工作的总体指挥和决策。

1.4.3. 运维项目经理

1. 由副总授权，负责应急事件监测与预警、应急处置等现场工作。
2. 通常由项目经理担任，负责现场指挥协调。

1.4.4. 运维工程师

1. 承担现场值守工作，负责日常监测和初步应急处理。
2. 由运维工程师担任，执行现场值班任务。
3. 负责应急事件的分析、处理与恢复。
4. 由运维管理部技术人员组成，执行具体的应急处置工作。

2. 引用依据

本制度制定引用了以下国家标准与行业规范：

1. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
2. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》
3. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》
4. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

3. 定义与术语

3.1. 应急事件

导致或即将导致运行维护服务对象运行中断、运行质量降低，以及需要实施重点时段保障的事件。

3.2. 重点时段保障

提升服务级别以确保某一时间段内重要活动或重点业务的开展所采取的措施和活动。

3.3. 应急响应

组织为预防、监控、处置和管理应急事件所采取的措施和活动。

3.4. 利益相关方

在组织的决策或活动中具有重要利益的个人或团体，包括服务需方、服务供方、分包方、供应商等。

4. 管理内容与要求

4.1. 应急准备

4.1.1. 应急响应组织建立

识别所有利益相关方，包括服务需方、服务供方、分包方、供应商等。

在运维服务组织基础上建立应急响应组织，明确各角色职责。

建立关键角色的备份机制，确保应急响应组织的持续有效性。

建立对应急响应组织内人员的考核机制，每年至少进行一次考核。

4.1.2. 风险评估与改进

定期对重要信息系统实施风险评估，识别关键活动、资源和风险要素。

形成风险评估报告，包括风险要素、风险分析和应对措施。

制定风险控制策略，包括风险规避、转移、降低和接受。

根据风险评估结果形成改进方案并实施。

4.1.3. 应急事件级别划分

根据信息系统的重要程度、服务时段和受损程度，建立三级应急事件分级体系：

一级事件（24-36分）：立即响应，2小时内处置。

二级事件（8-18分）：快速响应，4小时内处置。

三级事件（1-6分）：标准响应，8小时内处置。

4.1.4. 应急响应预案管理

制定总体预案和专项预案，为系统恢复操作提供明确指导。

预案内容包括组织体系、监测预警、处置流程、保障措施等。

定期组织应急响应培训，每年至少一次。

定期开展应急演练，每年至少一次，检验预案有效性。

4.2. 监测与预警

4.2.1. 日常监测

对运维服务对象的运行情况进行持续监测。

监测范围包括应用系统、网络设备、安全设备、主机存储等。

建立监测、预警的记录和报告制度。

发现应急事件时立即报告，并开展先期处置。

4.2.2. 核实与评估

运维工程师对报告内容进行逐项核实。

根据事件级别定义初步确定应急事件级别。

将事件级别置于动态调整控制中。

重点时段保障需求作为事件级别评估的输入。

4.3. 应急处置

4.3.1. 应急响应启动

建立应急响应预案启动的策略和程序。

由应急响应责任者或现场负责人启动预案。

向相关利益方通报预案启动信息。

调整监测与预警状态，通知各相关利益方。

4.3.2. 应急调度与处置

按照预案开展统一的应急调度。

组织人员进行现场故障排查和诊断。

基于预案、配置管理数据库和知识库进行处理与恢复。

在满足处置时间要求的前提下尽快恢复服务。

4.3.3. 事件升级管理

建立应急事件升级的策略和程序。

当处置时间超过要求时启动事件升级。

对升级可能造成的影响进行评估。

及时向相关利益方通报事件升级信息。

4.3.4. 事件关闭

建立事件关闭的策略和程序。

整理应急事件处置的过程文档。

核实事件处置过程和结果信息。

向相关利益方通报事件关闭信息。

4.4. 总结改进

4.4.1. 应急工作总结

定期对应急响应工作进行分析和回顾。

总结经验教训，采取适当的后续措施。

形成总结报告，作为改进工作的重要依据。

分析内容包括绩效、准备工作、事件原因和趋势等。

4.4.2. 应急工作改进

应急响应责任者定期组织评审工作。

审核结果正式存档并通知相关利益方。

根据总结报告和评审结果完善信息系统。

深化应急准备工作，持续改进应急响应能力。

4.5. 考核指标

为衡量运维应急成效，设定以下核心考核指标：如表4-1所示

表4-1关键绩效指标表

序号	衡量指标	指标计算说明	考核频次	目标值
1	应急演练次数	数量，应急演练报告数量	年度	≥1次

5. 附则

1. 本制度最终解释权和修订权归运维管理部。

2. 本制度自颁布之日起施行。

6. 附件

无

7. 记录

无