**应急演练总结报告**



青岛慧海联创信息技术有限公司

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 应急演练总结报告（HHLC-ITSS-ZNHFYJYA） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档密级 | 秘密 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-6-20 | 发布版本 | 李琳 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[应急演练总结报告 1](#_Toc12090)

[文档信息 2](#_Toc4842)

[1 演练概述 4](#_Toc4883)

[2 演练总结 4](#_Toc215)

1 演练概述

2025 年 1 月 25 日，对市民服务中心智能化运维服务项目进行了 1 次应急响应演练，从演练结果来看，达到了演练预设环境、预设流程与预设时间、预设目标的要求，圆满完成了各项演练计划。

2 演练总结

这类客户对于数据中心运维的稳定性要求、连续性要求和可用性要求非常高。通过前期建设，绝大多数数据中心已经完整建立了设备链路冗余、双机热备乃至地区性灾备恢复系统的建设工作。根据客户技术架构现状及可能发生风险的监测点及范围，我们在应急计划中始终按照应急制度的各项规定，编制科学、合理的应急预案与计划，并不断地实施，验证和总结。从而掌握 ITSS 的运维服务管理精髓。我们获得了不菲的收获和提高的。

在这本次应急演练中，我们收获了以下几个方面：

（1）它验证了我司运维服务的岗位结构是合理可行的，各个岗位人员的技能是符合服务水平要求的。

（2）服务队伍在服务事件中积累的组织过程资产是比较全面的，并且是切实可行的，在实践中是值得参考，借鉴和利用的。

（3）服务过程中，服务团队，包括工程师和管理层制定出的服务流程还是合理，实际可行的。

（4）服务团队在履行服务合约，并及时跟踪问题，同客户一起处理系统，架构和许多的以外事件，并且不断的改进服务深度，广度，不断提高服务质量和效率，这些都是有目共睹的。当然，运维服务的提高是没有止境的，逆水行舟，不进则退，所以在应急响应规范这一环节，我们还有许多地方在演练中暴露出不足，不理想。我们应当继续提高它们。

（1）专业化的服务就得打造专业化的服务队伍，公司目前规模决定了工程师人员分工不会非常细，所以要培养一专多会和多专的队伍结构；进一步规范团队，打造行业化得服务团队。团队技能也要团队化，要形成一个多元化，一精多专的服务团队。要加大内部学习，外部学习，去提升团队的专业服务和继续水平,并且队伍结构要有层次，梯队。

具体措施：每周固定时间进行客户特定的系统应用的培训，确保高中低三档次的工程师能良性的发展。确保人员结构和队伍技术结构合理可良性生存，当有些员工离职后，各个职位还能正常高效运转。

（2）知识库还不够丰富和合理高效，接下来要大力发扬团队合作精神，分享意识，去快速完善一些空白的，不够完善的组织过程资产，从而提高运维服务水平。

具体措施：定期开展实践并完善作业规范活动，规范做到每年更新一次，并且存档，作为知识库用于团队成员参考和新员工前期培训材料。

（3）演练暴露出很多方面用户还是不够满意，对事物的处理不够主动和建设性。新的方案不能及时的在线。所以，接下来会分配资源去多做些的研究，制作出更多的切实可行的应用产品去提供更好的更符合标准的 IT服务，让客户满意。

具体措施：以上的措施会在今后的应急演练中作调整，去实践。