

科捷智能青岛总部项目会议系统应急演练总结报告

报告编号: IT-ER-20250314

报告日期: 2025年3月17日

1. 演练基本信息

项目	内容
演练名称	科捷智能青岛总部项目会议系统应急演练
演练时间	2025年3月14日 (星期五) 16:00 - 17:30
演练地点	青岛总部 第三会议室、IT运维中心
演练场景	1. 主会议显示设备宕机 2. 视频会议网络中断
演练方式	半通知式演练 (提前告知周期, 未告知具体时间与场景)
演练总指挥	陈姝羽
参与部门/人员	运维部、质量部、研发部、人力部、应急管理办公室

2. 演练概述与目的

本次演练旨在验证《科捷智能会议系统应急处理预案》的有效性和可操作性, 检验IT与行政团队在面临会议系统突发故障时的快速响应、协同处置及高效恢复能力。演练通过模拟两大常见核心故障场景, 旨在提升保障公司关键通信链路连续性的实战水平, 最大限度减少对业务会议的影响。

3. 演练过程记录

- 16:05:** 演练总指挥宣布演练开始, 各小组按计划就位。
- 16:15 (场景一注入):** 执行组于第三会议室手动断开主会议平板电源。模拟用户发现故障后, 按流程致电IT服务台报告。
- 16:18:** IT执行组携备用电视机及无线投屏器抵达现场。
- 16:22:** 备用显示系统调试完毕, 会议恢复进行。**场景一处置耗时: 7分钟。**
- 16:40 (场景二注入):** 执行组于网络机房禁用第三会议室交换机端口。模拟用户报告视频会议中断。
- 16:42:** 执行组通过网络诊断快速定位故障点。
- 16:44:** 4G/5G备用无线热点启动完毕, 会议电脑成功切换网络并重连视频会议。
- 16:46:** 视频会议恢复正常。**场景二处置耗时: 6分钟。**
- 17:15:** 所有模拟故障清除, 主系统恢复完毕。
- 17:30:** 演练总结会召开, 各方进行复盘讨论。

4. 演练目标达成情况评估

评估指标	目标值	实际值	评估结果
场景一处置时间 (MTTR)	≤ 8分钟	7分钟	☑ 达成
场景二处置时间 (MTTR)	≤ 5分钟	6分钟	⚠ 基本达成 (超时1分钟)
信息沟通效率	畅通、准确	良好，指令传达清晰	☑ 达成
流程遵循度	严格按预案执行	场景一切换流程熟练	☑ 达成
团队协作	默契、高效	协作顺畅，角色明确	☑ 达成

5. 发现问题与改进建议

1. 问题一：备用网络切换流程存在瓶颈

- **描述：** 场景二中，因需手动输入热点密码，且重连视频会议软件耗时稍长，导致总用时超出目标1分钟。
- **改进建议：**
 - 将4G/5G无线路由器设置为**专用热点**，并预配WIFI密码，实现会议电脑“一键连接”。
 - 编写《视频会议快速重连指南》SOP，置于会议室醒目位置。
 - **责任部门：** IT运维部 | **完成时限：** 2025年3月28日

2. 问题二：预案细节待完善

- **描述：** 预案中未明确指定备用设备的存放位置及保管责任人，取用环节存在短暂延迟。
- **改进建议：**
 - 在预案附录中增加《应急设备清单及存放位置表》，明确保管人。
 - 在主要会议室设立“应急设备专用柜”，固定存放备用设备。
 - **责任部门：** 运维部、人力部 | **完成时限：** 2025年3月28日

6. 结论

本次演练**圆满成功**，全面完成了预定计划，有效验证了应急预案的整体可行性。团队响应迅速、沟通顺畅、操作规范，展现了良好的应急处理能力。对于演练中暴露出的细微不足，已制定明确的改进措施。演练结果表明，科捷智能总部会议系统具备应对一般性突发故障的恢复能力，后续将通过常态化演练持续优化。

审批：

总指挥签字：陈姝羽

归档：运维部、人力部