

科捷智能青岛总部会议系统应急演练大纲

1. 演练目的

- **检验预案有效性：**验证现行《会议系统应急处理预案》的可行性与操作性，发现并修正其不足。
- **锻炼应急队伍：**提升IT运维、行政支持及相关部门的快速响应、协同作战和故障排除能力。
- **熟悉处置流程：**使相关人员熟练掌握突发事件下的信息通报、故障定位、紧急处置和系统恢复流程。
- **增强保障意识：**强化全员对关键基础设施冗余备份和应急保障重要性的认识。

2. 演练原则

- **安全第一：**演练必须在保障人员、设备及数据安全的前提下进行，避免影响正常办公业务。
- **贴近实战：**模拟真实可能发生的故障场景，采取“不通知”或“半通知”方式，力求反应真实水平。
- **统一指挥：**成立演练指挥部，确保指令清晰、执行有序、过程可控。
- **评估总结：**全程记录，科学评估，赛后复盘，针对性改进。

3. 参与范围与组织架构

- **参与部门：**运维部、人力部、质量部。
- **组织角色：**
 - **总指挥：**应急管理办公室主任，负责演练的总体决策与指挥。
 - **执行组：**运维部，负责具体故障的检测、判断、隔离与恢复操作。
 - **协调组：**人力部及会议组织者，负责内部沟通、人员调度和善后安抚。
 - **评估组：**1-2人，负责全程观察、记录和评估演练效果。

4. 演练场景设计（可选核心场景）

- **场景一：主会议系统（如MAXHUB/华为会议平板）完全宕机**
 - **模拟故障：**主显示设备无法开机或死机。
 - **考核要点：**快速启用备用显示设备（如电视机+无线投屏器）的方案切换速度与操作熟练度。
- **场景二：音频系统故障（无声/啸叫）**
 - **模拟故障：**麦克风失声或音箱出现严重啸叫。
 - **考核要点：**故障排查流程（音源- mixer-功放-音箱链路检测），启用备用全向麦克风或便携音箱的能力。
- **场景三：网络中断导致视频会议卡顿/中断**
 - **模拟故障：**模拟核心交换机端口故障或互联网专线中断。
 - **考核要点：**迅速切换至4G/5G无线热点备份网络，并引导与会者重连会议的速度与效率。
- **场景四：视频会议软件崩溃或License失效**
 - **模拟故障：**主流会议软件（如Zoom, Teams, 钉钉）无法启动或登录。
 - **考核要点：**启动备用视频会议方案（如切换至另一款软件）的流程熟悉度与会议号/密码的快速通知机制。

5. 演练流程

1. **准备阶段：**指挥部确定演练时间、场景，准备备用设备，通知参演人员（可模糊通知）。
2. **启动阶段：**总指挥宣布演练开始，技术组注入模拟故障。
3. **响应与处置阶段：**

- **发现与报告：** 会议发起人发现故障，按预案渠道报告IT热线。
 - **判断与分级：** IT接报人员初步判断，启动相应级别的应急响应。
 - **应急处置：** 执行组按预案流程进行故障排查、启用备用设备/线路、切换系统。
 - **沟通协调：** 协调组向与会者解释情况，维护秩序，通知最新安排。
4. **恢复阶段：** 系统功能恢复，会议得以继续。执行组确认主系统稳定。
5. **终止与总结阶段：** 总指挥宣布演练结束。全体参演人员集中复盘，评估组点评，收集改进意见。

6. 评估标准与指标

- **响应时间：** 从故障发生到IT人员开始处理的时间。
- **处置时间（MTTR）：** 从开始处理到系统功能恢复的时间。（**核心指标**）
- **沟通效率：** 信息传递是否准确、及时、无歧义。
- **流程遵循度：** 操作是否严格遵循预案流程。
- **团队协作：** 各小组间配合是否默契、高效。

7. 后续工作

- **演练总结报告：** 三日内输出报告，包含过程回顾、成效评估、存在问题及改进措施。
- **预案修订：** 根据演练中发现的问题，对《会议系统应急处理预案》进行优化和更新。
- **常态化演练：** 建议每季度或半年度针对不同场景开展一次演练，形成长效机制。