

科捷智能青岛总部项目会议系统应急演练执行计划

1. 计划基本信息

- 演练主题：**会议系统突发故障应急响应与恢复
- 演练时间：**2025年3月14日 (周五) 下午 16:00 - 17:30 (业务低峰期)
- 演练地点：**青岛总部 会议室
- 演练方式：**半通知式演练 (提前一周告知将进行演练，但不告知具体时间和故障场景)
- 演练总指挥：**陈姝羽
- 演练目标：**全面检验《会议系统应急处理预案》的有效性，提升IT与行政团队对会议系统常见故障的协同处置能力，确保关键业务会议不受影响。

2. 参与人员及角色分工 (具体到人)

角色	人员姓名	所属部门	职责	联系方式
总指挥	陈姝羽	管理者代表	总体决策、批准启动与结束演练	
执行组组长	毛彦超	运维部	带领组员执行具体故障排查与恢复操作	
执行组成员	翟喆修	运维部	负责现场技术操作、链路检查、备用设备启用	-
协调组组长	王琼	人力部	内部沟通、会议调度、用户安抚	
评估记录员	孙文	质量部	全程记录时间、流程、问题，并进行评估	-
模拟用户	王杨	研发部	扮演参会者，发起故障报告，体验流程	-

3. 演练场景与具体注入方案 (对应大纲中的场景)

本次演练依次进行以下两个核心场景，由总指挥下达指令后注入：

- 场景一：主显示设备宕机 (16:15 注入)**
 - 注入方法：**由执行组成员 手动拔掉MAXHUB/会议平板的电源线。
 - 预期动作：**
 - 模拟用户发现“故障”，立即通过电话向IT服务台报告：“XX会议室屏幕黑屏，无法使用”。
 - IT接报员记录并转执行组。
 - 执行组携带**备用电视机+无线投屏器**在 **5分钟** 内到达现场。
 - 操作员切断故障设备，连接备用设备，并指导用户使用笔记本进行无线投屏。
 - 协调组通知与会者：“设备已切换，会议可继续进行”。
 - 成功标准：**从报修到会议恢复，用时不超过 **8分钟**。
- 场景二：视频会议网络中断 (16:40 注入)**
 - 注入方法：**由执行组在核心交换机上 **临时禁用** 会议室的网络端口。
 - 预期动作：**
 - 模拟用户报告：“视频会议卡顿，随后中断”。
 - 执行组通过Ping测试快速定位为网络问题。

3. 执行组立即启用 **4G/5G无线热点**，并指导用户将会议电脑连接到热点网络。
 4. 指导用户重新加入视频会议。
 5. 协调组向远端参会者道歉并说明情况：“网络波动，已恢复”。
- **成功标准：**从报修到视频会议重连成功，用时不超过 **5分钟**。

4. 演练时间安排与流程

- **16:00 - 16:05 演练启动会：**所有参演人员在指挥部集合，总指挥宣读演练目标、场景和注意事项。
- **16:05 - 16:15 准备就绪：**各小组就位。执行组检查备用设备（电视机、投屏器、4G热点）状态。模拟用户进入会议室准备。
- **16:15 - 16:35 执行场景一：**注入故障，按流程执行处置与恢复。评估员记录。
- **16:35 - 16:40 场景一复盘：**小组短暂复盘，恢复主显示设备连接。
- **16:40 - 16:55 执行场景二：**注入故障，按流程执行处置与恢复。评估员记录。
- **16:55 - 17:15 系统全面恢复：**执行组确保所有网络和设备恢复正常状态。
- **17:15 - 17:30 总结复盘会：**全体人员集中，评估员汇报记录情况，各小组分享感受，总指挥进行总体点评，讨论改进项。

5. 准备工作与物资清单

- **文档准备：**《会议系统应急处理预案》打印版5份。
- **设备准备：**备用电视机、无线投屏器、4G/5G无线路由器（已插卡）、各种连接线（HDMI、Type-C）、便携音箱、全向麦克风。
- **沟通准备：**建立演练临时微信群，确保通信畅通；准备对内通知话术模板。

6. 注意事项与风险控制

1. **安全第一：**所有操作必须符合电气安全规范，拔插线缆前需确认设备断电。
2. **最小影响：**演练需避开重要会议时段，并在演练前向全公司发布通知，避免造成恐慌。
3. **数据安全：**演练过程中不得进行任何可能泄露公司数据或损坏数据的操作。
4. **预案遵循：**除非总指挥特许，处置过程必须严格遵循既定预案流程。
5. **总结改进：**演练结束后3个工作日内，由评估员输出《应急演练总结报告》，并更新应急预案。

审批：

总指挥签字：陈姝羽

日期：2025年3月14日