

# 科捷智能青岛总部项目会议系统应急预案

文件编号: KI-IT-EAP-MEETING-001

版本号: V1.0

发布日期: 2025年03月17日

## 1. 总则

### 1.1 编制目的

为有效预防、及时控制和妥善处置科捷智能青岛总部各类会议系统可能出现的突发故障，建立职责明确、指挥顺畅、反应迅速、处理果断的应急响应机制，最大限度地保障公司日常会议、远程协作及重要商务活动的连续性与稳定性，降低突发事件对业务运营的影响，特制定本应急预案。

### 1.2 适用范围

本预案适用于科捷智能青岛总部所有会议室（包括但不限于XXX会议室、XXX会议室等）的会议系统，主要包括：

- 会议显示设备（如MAXHUB、华为会议平板、电视机等）
- 音频设备（如麦克风、音箱、调音台）
- 视频会议系统（如Zoom、腾讯会议、钉钉等软件及硬件终端）
- 网络连接及保障系统

### 1.3 工作原则

- 统一领导，分级负责：**在公司应急领导小组领导下，运维部牵头负责，人力部等部门协同配合。
- 预防为主，平战结合：**加强日常巡检和维护，将应急管理工作落实于日常预防之中。
- 快速响应，科学处置：**确保故障发现、报告、指挥、处置等环节紧密衔接，高效运作。
- 优先保障，降低影响：**优先保障公司级重要会议，采取一切必要措施快速恢复或启用备用方案。

## 2. 应急组织体系与职责

### 2.1 应急指挥领导小组

- 组长：**管理者代表
- 成员：**人力部经理、运维部经理
- 职责：**负责启动和终止应急响应；提供决策支持和资源协调；指挥重大故障的应急处置。

### 2.2 现场应急处置组（运维部）

- 组长：**运维部经理
- 成员：**运维工程师
- 职责：**负责故障的实时监控、接收报修、快速诊断、执行技术处置方案（包括启用备用设备）、恢复系统运行，并向指挥组汇报进展。

### 2.3 协调保障组（人力部）

- 组长：**人力部经理
- 成员：**行政专员、会议支持人员
- 职责：**负责与会议发起人、参会人员的沟通、解释和安抚工作；根据IT组要求调度会议室资源；协助做好后勤保障工作。

## 3. 预警与应急响应

### 3.1 事件分级

- 一级（重大）：**核心会议室在重要会议期间，主备系统均完全瘫痪，预计恢复时间>30分钟。
- 二级（严重）：**单个会议室主要功能（如显示、音频）失效，预计恢复时间在15-30分钟。

- **三级（一般）：** 设备部分功能异常（如单个麦克风失灵、投屏不稳定），会议可勉强进行，预计恢复时间<15分钟。

### 3.2 应急响应流程

1. **发现与报告：** 任何人员发现故障后，立即通知IT服务台（内线：XXX）。报告内容应包括：会议室位置、故障现象、会议重要性。
2. **初步判断与分级：** IT接报人员初步判断故障等级，并立即通知**现场应急处置组组长**。二级及以上事件需同时上报**应急指挥领导小组**。
3. **启动响应：** 应急处置组立即赶赴现场处置。指挥领导小组根据事件级别决定是否启动本预案。
4. **应急处置：** 应急处置组按照第4章“应急处置方案”进行操作。
5. **信息沟通：** 协调保障组负责向受影响会议的相关方通报情况、预计恢复时间及备用方案。
6. **升级与扩大响应：** 若处置无效或故障扩大，现场组立即向指挥领导小组请求支援和升级响应。
7. **响应终止：** 系统功能完全恢复并经15分钟稳定运行测试后，由应急指挥领导小组宣布应急响应终止。

## 4. 应急处置方案

### 4.1 主显示设备故障（黑屏、无法开机、无信号）

- **处置步骤：**
  1. 检查电源连接线和信号线（HDMI/Type-C）是否松动。
  2. 尝试重启会议平板及配套电脑。
  3. 若无效，立即启用**备用显示设备**（存放于：IT备件库A区-02柜）：
    - 连接备用电视机/投影仪。
    - 使用无线投屏器（如有）或长HDMI线缆进行连接。
    - 引导用户将笔记本切换至新显示设备。
- **恢复目标：** 15分钟内恢复显示功能。

### 4.2 音频系统故障（无声、啸叫、杂音）

- **处置步骤：**
  1. 检查所有音量设置是否被静音或调至过低。
  2. 检查音频线缆连接。
  3. 重启音频处理器或功放设备。
  4. 若无效，启用**备用全向麦克风/便携音箱**（存放于：IT备件库A区-03柜），通过USB或蓝牙直接与会议电脑连接。
- **恢复目标：** 10分钟内恢复音频功能。

### 4.3 网络中断导致视频会议卡顿/中断

- **处置步骤：**
  1. 使用备用电脑进行网络测速和ping测试，判断是否为会议室本地网络问题。
  2. 检查网络交换机端口指示灯及配置。
  3. 若确认为本地网络问题且无法快速修复，立即启用**4G/5G无线热点**（存放于：IT运维中心-网络工程师工位），引导用户将会议电脑连接至热点网络。
  4. 引导用户重新加入视频会议。
- **恢复目标：** 8分钟内恢复网络连接。

### 4.4 视频会议软件崩溃/License失效

- **处置步骤：**
  1. 尝试重启软件及电脑。
  2. 检查License服务状态。

3. 若无法解决，立即启动**备用视频会议方案**：

- 如主用为Zoom，备用可切换至腾讯会议或钉钉。
- 会议发起人通过公司内部聊天群（如钉钉/微信）快速发布新的会议链接。
- **恢复目标**：5分钟内提供可用的会议接入方式。

5. 后期处置

- **故障复盘**：应急响应终止后2个工作日内，IT运维部组织复盘分析会，查明故障根本原因。
- **预案修订**：根据复盘结果，对本预案进行必要的更新和优化。
- **资源补充**：检查并使用过的备用设备、耗材，及时恢复完好状态。

6. 应急保障

- **物资保障**：备用显示器、投屏器、4G/5G热点、备用麦克风/音箱、各种连接线缆等关键应急物资必须定期（每季度）检查其完好性。
- **通信保障**：建立应急预案专项沟通群，确保应急期间通信畅通。
- **培训与演练**：每年至少组织一次本预案的全面培训和演练，确保所有相关人员熟悉流程和职责。

7. 附则

- **预案解释**：本预案由科捷智能IT运维部负责解释。
- **预案实施**：本预案自发布之日起正式实施。

修订记录

版本号	修订日期	修订内容	修订人
V1.0	2025-03-17	首次发布	毛彦超