好的，这是一份专为**科捷智能青岛总部项目会议系统**制定的应急演练大纲。本大纲旨在通过模拟真实故障场景，检验并提升团队对会议系统突发事件的应急响应和处置能力，确保公司关键通信的连续性与稳定性。

### **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：** IT运维部、行政部、会议需求部门（如：市场部、研发部）代表。 \* **组织角色：** \* **总指挥：** 1人，负责演练的总体决策与指挥。 \* **执行组：** IT运维团队，负责具体故障的检测、判断、隔离与恢复操作。 \* **协调组：** 行政及会议组织者，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。

**此大纲为您提供了一个完整的框架，您可以根据公司会议系统的具体品牌、架构和实际弱点，对【第4部分 演练场景】进行微调，使其更具针对性。**