**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