



GOSUNCN
高新兴

高新兴科技集团股份有限公司

受 控

运维项目应急处理管理办法

文件编号：GSB/T 316.14

文件版本：A0

批 准：谢炎东

实施日期：2015/01/13

受控状态：受控

版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2015-1-9	/	新版制定	刘伟辉

目 录

1 目的	1
2 范围	1
3 术语和定义	1
4 管理职责	1
5 工作流程	2
6 管理内容和要求	2
6.1 成立应急组织	2
6.2 划分应急事件级别	2
6.3 应急风险评估	2
6.4 应急预案的制定与评审	2
6.5 应急响应培训	3
6.6 应急响应演练	3
6.7 应急响应预案启动	3
6.8 应急响应实施流程	4
6.9 应急响应实施结果总结	4
6.10 应急响应改进	4
7 相关记录	4

运维项目应急处理管理办法

1 目的

本文的编写目的是为运维项目应急响应做出指导，确保在系统异常时，可以有序的实施恢复操作，及时恢复业务。确保公司提供的运维服务满足客户所需的服务质量，增强客户满意，寻找公司运维服务实施过程中存在的问题和缺陷，为服务改进活动的有效实施提供目标和方向，进而保证组织的运维服务质量稳定可控并持续提升。

2 范围

适用于运营业务部下所有运维项目紧急故障处理。

3 术语和定义

无

4 管理职责

4.1 运维项目经理

- a) 负责评估业务影响范围，提出应急响应需求。
- b) 负责项目的协调沟通工作；
- c) 负责评估应急响应的运维成本、应急响应预案的制定；
- d) 负责应急响应的培训和演练；
- e) 负责应急事件报告的提交；
- f) 负责应急响应的实施；
- g) 负责根据应急响应的实施情况总结报告，组织审核，改进。

4.2 厂商支撑人员

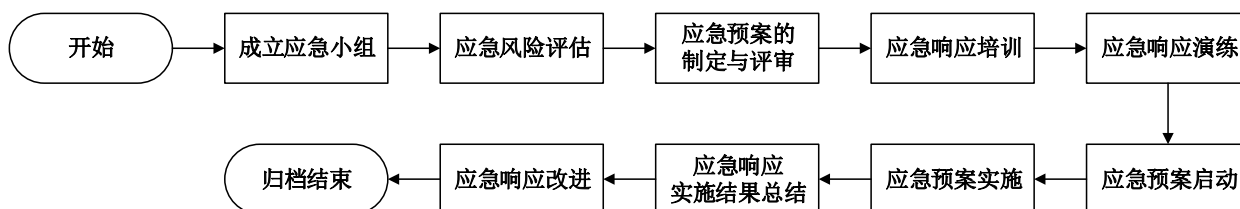
- a) 负责业务支撑；
- b) 负责技术支撑；
- c) 负责网络和硬件支撑。

4.3 运维服务人员

- a) 协助项目经理进行项目的协调沟通工作；

- b) 参与编制应急响应预案；
- c) 参加应急响应的培训，执行演练；
- d) 执行应急响应预案；
- e) 负责应急响应方案实施过程中的质量监控

5 工作流程



6 管理内容和要求

6.1 成立应急组织

6.1.1 运维项目启动初期，项目经理必须指定合适团队来实施应急响应。团队应该得到培训，并定期组织演练。团队负责执行测试预案，将异常系统恢复到正常运行状态。

6.1.2 应急响应组织应该包括服务需方、服务供方、分包方、供应商等。。

6.2 划分应急事件级别

划分应急事件级，考虑因素：

- a) 重要程度：业务系统的重要程度。
- b) 服务时段：应急发生时，运维服务对象提供服务状态。
- c) 受损程度：功能、性能方面的影响。

6.3 应急风险评估

按照明确的方法和流程对重要信息系统实施风险评估，形成书面的风险识别及评估表（影响、后果、损失）。

6.4 应急预案的制定与评审

6.4.1 项目经理根据应急响应团队的风险评估及应急事件等级划分结果，由甲乙双方共同讨论制定应急响应方案。

6.4.2 应急方案编制完成后，应在广泛争取意见的基础上，采用会议评审的方式进行审查。审核通

过后进行正式发布。

6.4.3 应急响应方案应进行版本控制。

6.5 应急响应培训

6.5.1 为了使运维服务人员可以更熟练的应付重大故障，要求运维服务人员按应急响应服务过程和服务规范要求，提供并交付约定的服务。需要定期组织人员进行应急响应演练工作。

6.5.2 应急组织应制定应急响应培训计划，并组织甲方维护人员等相关人员参与。应急响应方案应作为培训的主要内容。培训应使得组织及人员明确其在应急响应过程中的责任范围、接口关系，明确应急处置的操作规范和操作流程。培训应至少每年举办一次。

6.6 应急响应演练

为检验应急响应方案的有效性，甲乙双方共同参与应急演练。同时使相关人员了解运行维护方案的目标和内容，熟悉应急响应的操作规程，应急组织将组织应急演练，应：

- a) 预先制定演练计划、演练脚本；
- b) 演练的整个过程应有详细的记录，并形成报告；
- c) 演练不能影响业务的正常运行。

演练过程详细记录，形成演练报告。必要时，组织可根据演练的效果，对应急响应方案进行完善。

6.7 应急响应预案启动

6.7.1 项目经理判断问题属于重大事故，经运营业务部批准后，启用应急处理流程。重大事故包括以下几种情况：

- a) 大范围系统中断
- b) 区域性系统崩溃
- c) 关键业务中断
- d) 大范围病毒爆发
- e) 系统严重破坏
- f) 数据严重破坏

6.7.2 根据紧急程度和状态不同，项目经理可以采取以下方式启动应急流程：

- 1) 由项目经理填写《启动应急流程申请单》，内容包括事故发生的时间、地点、事故现象、影响分析等，说明启动应急流程的原因。《启动应急流程申请单》经审批通过后，立即启动应急流程。
- 2) 当重大事故情况紧急需马上启动应急流程时，项目经理可口头申请，经口头批准后立即启动应急流程。当采取此种方式时，项目经理必须在启动应急流程后补报《启动应急流程申请单》。

6.7.3 当重大事故发生后要求立即采取应对措施以暂时恢复服务、保持服务可用时，由项目经理在

填报《启动应急流程申请单》的同时采取临时应对措施，并予以实施，实施过程和结果记录在《应急处理过程记录》中。

6.8 应急响应实施流程

6.8.1 项目经理判断维护团队是否可以独立完成故障处理工作，不能独立完成时，应请求系统厂商支撑人员支持。

6.8.2 由厂商支撑人员诊断故障，指导运维团队排除故障。

6.8.3 运维团队按照应急响应方案进行故障处理，在最短时间内进行故障处理。

6.8.4 运维工程师完成故障处理后，项目经理确认服务质量，确认无误。运维工程师填写服务单提交项目经理。并在故障处理当日或次日提交故障分析报告给用户。

6.9 应急响应实施结果总结

应急响应方案实施后，要在当日或次日内，对应急响应实施情况进行总结，编写书面报告，对实施中发现问题及时提出整改措施，形成应急响应实施总结报告，修订完善的应急预案。上报公司业务部。

6.10 应急响应改进

6.10.1 为提升服务能力，应根据反馈意见对服务过程检查结果。

6.10.2 对应急响应进行阶段性总结，根据反馈和需求，总结、分析运维服务过程和交付质量等方面的问题，制定并采取有效的措施，解决事件和问题，并改进和提升服务，从而持续提升维护服务能力和质量。

7 相关记录

7.1 应急方案

7.2 启动应急流程申请单

7.3 运维项目应急演练报告