# 应急响应服务方案

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-12-07

*应急响应服务方案广西广播电视信息网络股份有限公司依托自行设计、自行施工建设、自行运营维护，覆盖全区14个市、75县及广大乡镇的光缆网络资源优势，在高质量高稳定性地承担广西有线广播电视节目安全传输的基础上，正逐步发展为以实现全区广播电视数字化...*

应急响应服务方案

广西广播电视信息网络股份有限公司依托自行设计、自行施工建设、自行运营维护，覆盖全区14个市、75县及广大乡镇的光缆网络资源优势，在高质量高稳定性地承担广西有线广播电视节目安全传输的基础上，正逐步发展为以实现全区广播电视数字化、网络化为目标，以网络和信息服务为基础，以广播电视业务为龙头，以技术创新为动力，积极拓展各类专网业务和增值业务的综合信息服务提供商。广西广播电视光缆干线网根据广西各市、县、乡镇的地理位置灵活组网，网络结构以环网为主，少量的支链路为辅，覆盖了全区所有市、县及乡镇；2024年开始我公司下属的各市、各县、各乡镇分公司进行城域网光缆改造，将原来的树型、星型城域网改造成环型城域网，现在已基本完成，并且在市、县城区内采用管道路由方式敷设主干光缆，现绝大部分市、县都已实现管道光缆直接连接到市、县委和政府驻地，极大地提高了业务传送的安全稳定性。使我公司可以提供给用户的光缆资源、光纤资源十分丰富，也可以稳定可靠地为各类信息专网用户提供保密性好、技术先进的正常使用接入服务。

广播电视信息的重要性决定了广播电视光缆干线网必须安全、可靠、稳定地运行。为此我公司在建设光缆网络的同时，创建了一个完整可靠、上下贯通、反应迅速的运行维护管理体系，制定了应急维护预案，在广西广播电视光缆网投入运行的多年来发挥了重要作用，不仅出色地完成了广播电视信号传输任务，正常使用各项技术指标、中断率都控制在国家广电总局要求的范围内，还多次获得国家广电总局网络中心、广西广播电影电视局授予的维护先进单位称号。网络应急维护方案如下：

应急维护组织机构

公司主管领导作为全市应急维护管理与调度工作的总负责人，对公司各个管理部门负总责。广西广电网络各地区分公司作为项目所在地的具体维护机构，具体负责该项目涉及的光缆网络及该项目系统维护的组织、管理、调度工作，负责光缆故障抢修的指挥、调度和排障工作，负责项目系统的维护管理，负责全网24小时网管监控及24小时值班，设有工程维护部和抢修队。

图：应急维护组织机构

应急维护队伍

我公司长期从事广播电视安全播出工作，为了完成中央和自治区党委政府下达的广播电视安全播出任务，全区现有4000多员工中，专业技术服务人员占员工总数的80％，公司播出维护应急抢修队伍更是由具有较高学历和丰富实践经验、富有敬业精神、政治思想素质高、年轻务实的专业技术员工组成，具备全天24小时待命，应急抢修的能力，同时可及时响应招标方的故障投诉，并及时赶赴现场排查故障，为招标方提供优质的售后服务，免除后顾之忧。

维护体系和客户服务

我公司分别制定了各级维护管理应急快速反应维护体系，并制定了相应的维护制度，区公司安全播出快速反应制度。若我公司中标，我公司针对河池市电子政务外网系统采购

项目的维护工作制定快速反应体系，使河池市电子政务外网系统采购

项目得到广播级的安全服务。公司设有7×24小时客服电话－96335，提供7×24小时热线电话服务。用户遇到任何问题都可拨打客服热线，公司应急维护体系在接到故障通知后立即启动，维护队伍马上赶赴故障现场，如2小时内不能修复，将免费提供备件保障正常使用。对于因设备维护可能影响到用户使用的情况，我公司会提前告知用户，在征得用户同意、确保安全的前提下实施维护工作。这一制度得到了目前在网用户的好评。

应急抢修程序

应急抢修流程如图所示。

公司运行维护中心值班员在网管机房进行24小时值班，发现事故或故障后，值班员将第一时间做出响应，启动应急抢修预案，收集详细的故障信息，通知公司运维中心负责人，公司故障处理负责人采集有关事故的所有信息，进行分析研究从而定位故障，然后根据故障类型有针对性地采取应对措施，通知抢修队出发排障，同时向公司分管领导实时通报排障进度。抢修队在抢修过程中首先恢复在用业务再排除故障，尽可能缩短业务中断时间，减少损失。故障排除后，认真确认各项业务恢复正常，应急抢修结束。网管值班员、故障处理负责人、抢修队按照有关规定整理抢修排障资料归档备查。

应急维护负责人及联系电话

序号

名称

联络人

姓名

职务

办公电话

手机

机房值班

电话

区公司

杨京

副总工程师

0771-2501183

\*\*\*

0771-2840319，2851017

序号

名称

联络人

姓名

职务

办公电话

手机

机房值班

电话

韦燕霞

技术中心主任

0771-2501180

\*\*\*

黄大东

维护部经理

0771-2852903

0771-2501178

\*\*\*

罗源林

传输部经理

0771-2269926

\*\*\*

潘宏毅

维护部副经理

0771-2852903

\*\*\*

河池分公司

欧小宁

副总经理

0778-2109236

\*\*\*

0778-2202282

卢意

集团一部经理

\*\*\*

覃波

集团一部副经理

\*\*\*

韦慧君

工程师

\*\*\*

付杰

工程师

\*\*\*

项目应急预案

为做好河池市电子政务外网系统采购项目维护保障工作，有效地防范不法分子的干扰破坏，为规范和统一紧急情况下，全公司对河池市电子政务外网系统采购

项目制定应急预案指挥调度程序，建立从区公司至地级市分公司，地级市分公司至所辖县（市）、乡镇分公司，上下贯通无阻塞的执行上级调度指挥令的系统，建立完整、有效的应急预案反应机制，特制定本预案。

（一）、根据区公司部门和分公司工作职责，维护工作遵循区公司负总责，地级市、县（市）、乡镇各分公司分级管理的原则，按区公司对地级市分公司、地级市分公司对所辖县（市）分公司的管理模式运作。

(二)、区公司运行维护中心负责河池市电子政务外网系统采购

项目维护工作的宏观管理，负责将上级和公司领导关于应急预案的要求、指挥调度令和工作部署通过文件、传真或电话（紧急时使用）传达到地级市分公司，负责组织制定全区应急工作预案，负责河池市电子政务外网系统采购的安全传输等工作。

(三)、地级市分公司负责本级地区维护工作，负责制定本级前端和河池市电子政务外网系统采购

项目维护应急工作预案，负责将河池市电子政务外网系统采购信息优质地传送到各个用户终端；负责贯彻落实自治区政务中心的指令，负责贯彻落实区公司有关河池市电子政务外网系统采购

项目的各项工作部署，并负责将口述指令和部署传达到所辖县（市）及乡镇。

(四)、县（市）、乡镇级分公司负责贯彻落实采购人的指令，负责贯彻落实区公司有关河池市电子政务外网系统采购

项目的各项工作部署，负责本级卫星信号和网络信号的安全传输，负责将河池市电子政务外网系统采购信息安全优质地传送到各个用户终端。

(五)、全公司建立快速反应组织机构和联络系统，实行分管领导负责河池市电子政务外网系统采购

项目直接责任制。区公司维护部、传输部和各级分公司分别指定一名分管领导为河池市电子政务外网系统采购

项目联络人，并将其有关资料上报区公司维护部，联络人手机必须24小时开机。区公司维护部负责收集、制定河池市电子政务外网系统采购

项目维护快速反应电话联系表，分发到区公司有关部门、各分公司和联络人。如联络人变更，需及时上报，联络表需要及时更新。

(六)、建立区公司至各地级市分公司、各地级市分公司至所辖县（市）、乡镇分公司的河池市电子政务外网系统采购

项目调度指挥令快速联络传达机制。无论何时，各地级市分公司前端机房只要收到采购人调度指挥中心发布的调度指挥令，和收到区公司传达的采购人的指令，机房值班员必须立即向分管领导（联络人）报告，各地级市分公司要迅速响应，采取相应防范或应急措施，并马上通过本级快速联络通道传达到所辖县（市）、乡镇分公司。

(七)、各级联络人要负起做好本级工程管理工作的责任，不得以任何形式、任何借口推卸责任，也不得粗枝大叶，掉以轻心，使河池市电子政务外网系统采购

项目工作遭受损失。

(八)、各分公司发现影响河池市电子政务外网系统采购

项目的情况应逐级上报，县（市）、乡镇分公司上报地级市分公司，地级市分公司汇总后分别上报区公司或采购人。

(九)、河池市电子政务外网系统采购

项目作为各分公司年终考评的一项重要指标，实行一票否决制。

(十)、对河池市电子政务外网系统采购

项目工作做得好，防范不法分子破坏工作做得好的分公司、联络人和有功人员在年终评选先进集体、先进工作者时，予以优先考虑。

定期回访（定期上门设备检修计划）

服务类型

服务承诺

客户支持保障体系

设立客户档案

√

客户故障跟踪机制

客户故障纪录跟踪

客户故障解决级别

四个级别

客户支持计划

电话交流

每2周/或视情况而定

客户服务质量调查表

每月

技术人员定期客户访问

每月

经理定期客户巡查

√（三个月）

成立专门小组解决客户问题

按照客户要求或故障级别

客户服务方式

工作日电话支持（7\*24小时）

√

电话支持(7\*24小时)

电话支持,紧急情况远程支持

WEB,Email支持

√

支持响应时间

紧急

立即

严重

立即

一般

半小时之内

现场支持服务

30分钟（区、市）；1小时（县）之内到达

系统/网络支持

远程系统、网络维护及日常支持服务

√

系统优化,业务建议服务

√

硬件支持

设备返修支持

经申请允许后支持

软件支持

系统缺陷修复

立刻通知客户进行免费修复

系统功能升级

通知用户,协商升级

文档支持

系统管理员手册更新

√

培训服务

工程培训(按照合同规定)

√

提供技术资料

√

技术工程师现场培训服务

√（视情况而定）

WEB在线服务系统

系统集成部最新动态

√

技术手册

√

技术培训

√

全天候客服服务

我公司提供24小时/365天的全天候客户咨询服务，欢迎您随时播打语音服务热线广西区统一免费电话：96335。您在非工作时间遇到问题，可以拨打语音电话获得在线协助，也可以拨打项目定点服务单位的电话联系值班工程师或进行留言，我们会在第一时间对您的服务要求给予响应。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！