
长治市烟草信息资源监控和运维管理系统 年度报告

北京创联致信科技有限公司

2020年11月

一、	概述.....	3
二、	维护服务总结.....	3
	2-1 咨询类服务汇总.....	4
	2-2 远程技术支持工作总结.....	4
	2-4 运维工作总结.....	4
三、	故障统计与分析.....	4
	3-1 软件故障统计.....	5
	3-2 软件故障分析.....	5
四、	季度巡检记录.....	7
	4-1 巡检报告一.....	7
	4-2 巡检报告二.....	8
五、	工作总结.....	9

一、概述

本档中内容为长州市烟草公司委托北京创联致信科技有限公司进行 IT 运维管理 2020 年 8 月到 2020 年 12 月的阶段性服务报告。通过本报告能够反映该段时间的整体维护工作、系统运行状况统计、故障统计与分析、技术协助及部署工作总结等几个方面的内容。

此报告为阶段性总结报告，旨在对本阶段的运维工作及故障情况进行总结与趋势分析，对于具体问题和故障处理的详细信息，可查询月度维护记录汇总。

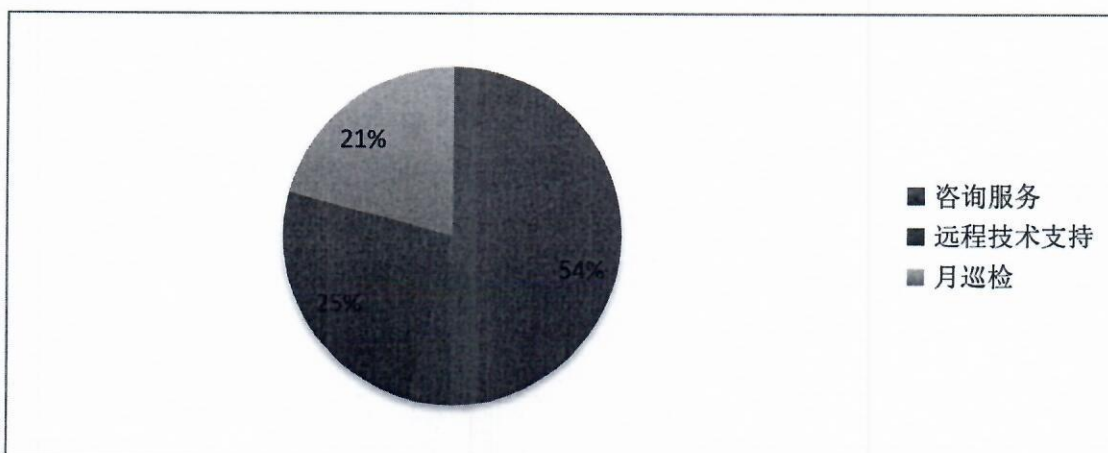
本报告主要包括以下几个方面：

- 1、本阶段维护服务工作总结
- 2、本阶段故障统计与分析
- 3、本阶段运维工作总结
- 4、季度巡检记录
- 5、工作总结

二、维护服务总结

本阶段（2020 年 8 月——2020 年 12 月）总共受理咨询类服务 13 次，提供 6 次远程技术支持工作，按月次远程巡检 5 次。

远程技术支持工作主要处理解决软件类问题。



2-1 咨询类服务汇总

本阶段总共受理咨询类服务 13 次，其中包括以下几方面：

1. 系统使用问题咨询
2. 事件和变更工单流程的问题。
3. 配合填写系统相关资料

2-2 远程技术支持工作总结

本阶段总共受理远程技术支持类服务 6 次，机房停电或服务重启后，远程恢复应用，配合查询系统数据，及对应运维人员用户权限配置。

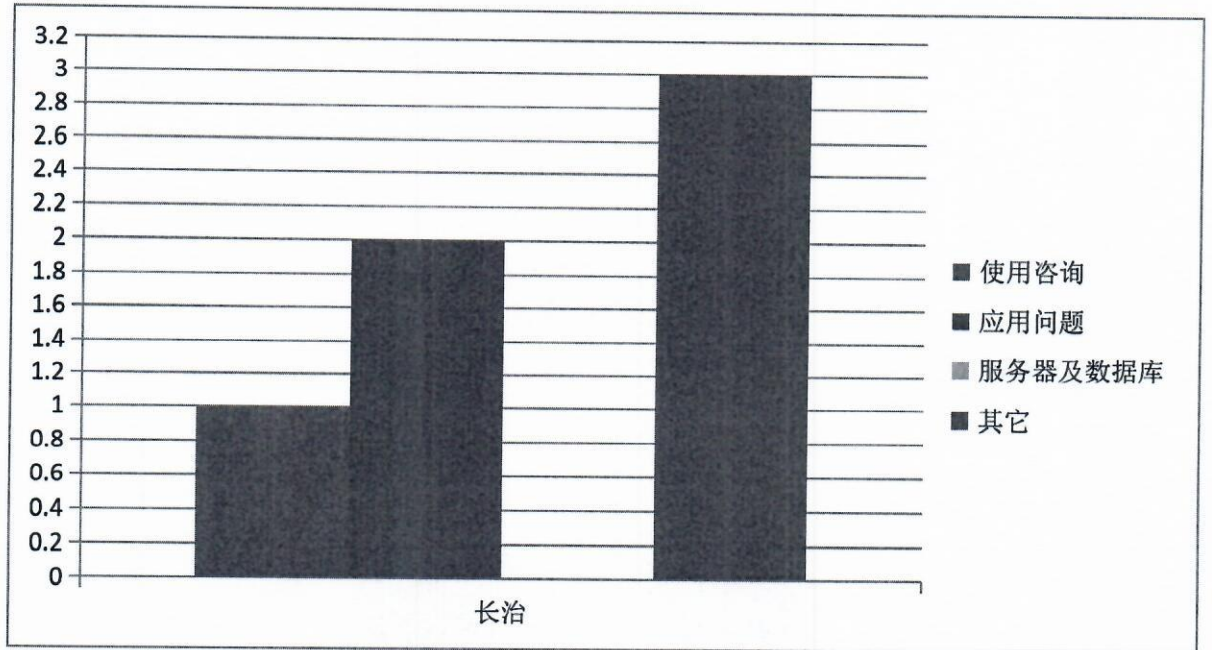
2-4 运维工作总结

序号	日期	服务内容	处理方案	结果
1	2020/9/11	应用访问异常	排查发现应用未启动。启动后正常	正常
2	2020/10/21	系统访问异常	数据库用户密码过期，重新设置有效期后恢复正常	正常
3	2020/11	配合提供系统相关维护信息	按要求提供	已完成
4				
5				

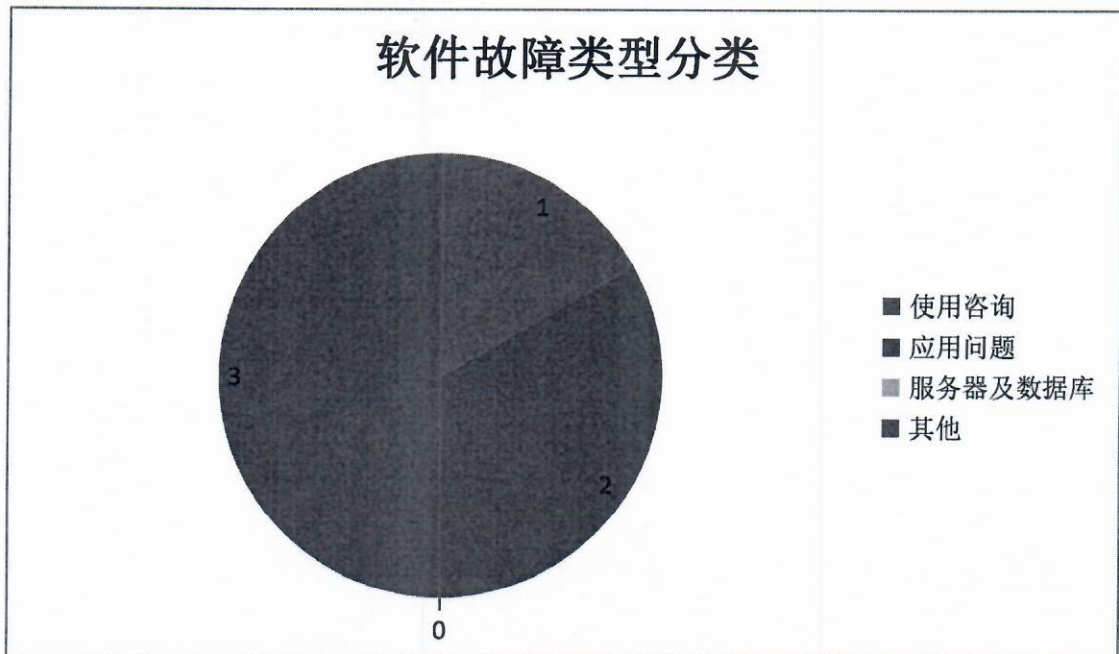
三、故障统计与分析

本节对故障所涉及的应用进行了分析。并对运行中出现的故障及重要问题进行汇总与分析。

3-1 软件故障统计



3-2 软件故障分析



由图中数据可以看出，其他类型的故障居多，主要涉及的是系统使用中安全审计模块授权设备连接问题，事件录入单提交的问题。产生原因为：运维工程师通过运维管理系统访问应用设备连接异常，经过排查发现设备参数和授权不一致。针

对此问题，实时按照变更后的参数和角色进行授权，以保证能够正常通过运维管理系统访问应用设备进行巡检和维护。

四、季度巡检记录

4-1 巡检报告一

系统名称		长治市烟草信息资源监控和运维管理系统		
巡检日期		2020年9月29日	巡检方式	远程
巡检人员		赵强	巡检结果	正常
巡检结果		系统运行稳定, 未发现异常		
服务器 巡检	检查项目	巡检过程	结果	不正常请注明原因
	磁盘空间	查看应用服务器磁盘空间可用空间是否大于 10G	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	内存使用率	查看应用服务器内存使用率 38%	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	Cpu 使用率	查看应用服务器内存使用率 26%	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	日志巡检	查看应用服务器和数据库服务器日志, 未发现告警日志	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
应用 进程 巡检	系统登录状态	浏览器输入 http://10.21.50.32:8080/web , 页面正常打开	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	Mq 通讯运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	展现层运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	采集层运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	处理层运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
应用 系统 巡检	告警更新状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	采集信息状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	应用日志巡检	各应用层日志未发现异常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
数据 库 巡 检	数据库日志巡检	未发现告警日志	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	性能状态巡检	检查数据库的空间扩展情况, 比较每天对数据库性能 的监控	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	

4-2 巡检报告二

系统名称		长治市烟草信息资源监控和运维管理系统		
巡检日期		2020年11月27日	巡检方式	远程
巡检人员		赵强	巡检结果	正常
巡检结果		系统运行稳定，未发现异常		
服务器 巡检	检查项目	巡检过程	结果	不正常请注明原因
	磁盘空间	查看应用服务器磁盘空间可用空间是否大于 10G	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	内存使用率	查看应用服务器内存使用率 36%	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	Cpu 使用率	查看应用服务器内存使用率 33%	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	日志巡检	查看应用服务器和数据库服务器日志， 未发现告警日志	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
应用 进程 巡检	系统登录状态	浏览器输入 http://10.21.50.32:8080/web ，页面正常打开	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	Mq 通讯运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	展现层运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	采集层运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	处理层运行状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
应用 系统 巡检	告警更新状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	采集信息状态	正常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	应用日志巡检	各应用层日志未发现异常	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
数据 库 巡检	数据库日志巡检	未发现告警日志	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	性能状态巡检	检查数据库的空间扩展情况，比较每天对数据库性能的监控	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	

五、工作总结

通过对阶段性的维护工作，系统运行稳定，在后续系统使用上需要定期核对服务器的和应用的参数信息，加强系统以及数据库的检测，做到提前预警，提前处理，保证业务的正常运行。

创联致信在本阶段（2020年8月—2020年12月）项目的运维服务过程中，严格遵守各项要求进行日常的常规维护工作和定期的例行巡检，出现故障时第一时间排查解决；同时根据用户的管理改进要求，不断对系统进行完善和优化，圆满完成了本次项目的阶段性系统维护工作。



日期：2020.12.9



日期：2020.11.27

