

内蒙古昆明卷烟有限责任公司 统一门户运维服务报告

2023年11月6日-2024年5月6日

北京创联致信科技有限公司

目录

一、运维项目工作概述	- 1 -
二、运维工作具体介绍	- 1 -
2.1 日常维护工作	- 1 -
2.2 维护问题汇总	- 1 -
2.3 运维阶段终端级问题处理	- 2 -
三、运维工作总结	- 2 -
3.1 运维工作总结	- 2 -
3.2 运维工作计划	- 2 -
附件	- 4 -
表 1: 问题处理详细内容	- 4 -

一、运维项目工作概述

2023年11月内蒙古昆明卷烟有限责任公司统一门户系统进入运维阶段，本期运维时间内，现场运维人员通过做好每天系统的数据备份确保数据的完整性，对系统使用过程中出现的故障及时向信息中心进行汇报并且对故障进行记录，对故障问题进行等级分类，业务问题由运维人员通过电话或到现场的方式进行排查处理，涉及后台需修改数据库类的系统问题及时提交公司技术人员进行排查，以最快的速度对故障问题进行诊断处理，保证了系统的使用性、稳定性、安全性。

二、运维工作具体介绍

2.1 日常维护工作

为保障系统有效运行，及时更新系统各类信息，按需新增删除用户，重置用户密码，解答用户提出的问题，培训用户使用系统、授权相关业务权限等等，创联运维团队需安排专人接听热线电话，及时有效解决用户使用过程中的各类问题。

在2023年的维护服务项目中，创联维护人员在内蒙古昆明卷烟有限责任公司统一门户系统中的日常维护管理工作主要表现在如下几个方面：

- (1) 帮助用户解决用户客户端问题，如用户登录异常，通知公告附件打不开等等；
- (2) 按用户提出的需求，新增、删除、调整用户，重置用户密码，调整用户部门、权限等相关信息；
- (3) 按用户提出的需求，修改相应业务功能；
- (4) 提供操作咨询服务，解决用户在使用系统中出现的其他操作问题；
- (5) 优化系统中发现的相关问题。

2.2 维护问题汇总

在2023年维护过程中，维护人员主要通过两种方法接收用户问题需求：

- (1) 处理统一门户信息化申请

信息化申请主要处理问题有：

处理用户权限、信息问题

通知公告的增加、修改

系统待办修改、删除

其他需求。

- (2) 接听热线电话：维护人员接听电话主要处理的问题如下四类：

数据应用及维护、
系统使用培训、咨询、协助、
使用故障定位及排除、
用户账户解锁及密码重置维护。

(3) 信息化运维记录单包含应用需求单 6 项、解锁重置密码 275 次、删除待办与邮件 223 次，授权系统权限 20 次、安装手机 APP 1 次、修改通知公告 5 次、邮件附件及门户登录异常 6 次、更新知识文档 4 次、漏洞修复 2 次，运维事件共 542 次，在安全运维管控系统中记录。

2.3 运维阶段终端级问题处理

本年度系统整体运行正常，未发生严重的系统故障等问题。对系统事件的处理，主要有部分新业务需求及系统缺陷通过补丁进行完善，我公司发布相关版本补丁，运维人员测试通过后才在生产环境进行更新，以确保统一门户系统稳定运行。由于部分客户的个人终端问题，导致无法正常使用本系统，运维人员通过电话或者现场处理，指导系统使用人员进行终端优化处理，保证客户能够正常使用统一门户系统。同时我公司支持中心协助现场优化后台配置，以提升系统运行速度、性能及工作效率，保障系统的健康运行。

三、运维工作总结

3.1 运维工作总结

在半年度的运维工作中，本着对用户负责的精神，“严把质量，服务至上”的原则贯穿于日常工作的各个环节之中。严格执行蒙昆公司信息中心提出的现场管理要求考勤、系统日常检查及备份、车辆停放、办公环境卫生的清理等，按照运维合同的标准严格执行合同各项条款。现场运维人员严格按照蒙昆公司信息中心的要求完成本年度对统一门户系统的维护工作，包含系统级问题处理，如：系统的环境更新，公司发布的补丁；对系统用户的操作指导，对人员因为操作不当导致的问题进行处理，对各部门提出的新需求进行记录并向公司反馈需求的具体情况，保障了统一门户系统的平稳运行。

3.2 运维工作计划

在接下来的运维工作中，公司为了进一步提高服务的水平和层次，加大力度组织运维人员进行技能及业务上的培训，在今后的运维工作中能够以高标准高质量的完成各项

运维任务。我公司将继续按照公司及客户要求标准严格把关做好运维工作，对其中不足的地方，我们将在今后的运维工作中全力提高工作质量：

1. 在公司统筹下开展更多的各种形式的学习培训活动，加强运维人员的综合素质，提高运维人员的复合型技能。
2. 做好安全防范工作，熟悉和演练各类事故处置应急预案，继续提高运维团队的应急响应速度和应急处理能力。
3. 优化服务流程，在保证质量和安全的前提下，加强现场管理，提高服务的及时性。为客户及时解决问题和新需求。
4. 严格贯彻执行公司及客户提出的各项行政管理制度，强化运维人员的纪律性和安全意识。
5. 坚持做好生产环境每天的检查事项，提高维护质量，力争做到及时发现和主动处理各类系统问题，认真做到防患于未然，用计划性代替随意性。
6. 进一步明确运维人员责任制，提高运维人员责任意识。

我公司相信，通过提高现场运维人员的工作技能，增加各方面的资源投入，会更加出色的完成统一门户系统的运维工作，把运维工作做的更加规范化和专业化！

综合以上各方面因素，双方认为半年度运维服务项目达到了预期效果，较好地履行了《内蒙古昆明卷烟有限责任公司 2023 年度统一门户维保（ZQ）项目合同》（合同编号:202315010537-XX-528)各项约定，系统运行稳定，服务及时周到，同意对该项目半年度运维服务工作进行验收。

甲方：内蒙古昆明卷烟有限责任公司
(信息中心盖章)

乙方：北京创联致信科技有限公司

签字：

签字：

日期：

日期：

附件 问题处理详细内容

序号	事件提交单位	提交人姓名(客户)	提交时间	事件描述	解决办法	问题处理人	解决时间	解决情况	备注
1	蒙昆公司>市场营销中心	王东东	2023-11-01 15:27:00	门户解锁	管理员账号解锁	贺之超	2023-11-01 15:27:00	完成	
2	蒙昆公司>市场营销中心	范关生	2023-11-06 16:28:00	授权品牌洞察权限	管理员账号授权	贺之超	2023-11-06 16:28:00	完成	
3	蒙昆公司>后勤服务中心	许荣	2023-11-09 17:07:00	门户解锁与重置密码	管理员账号重置密码	贺之超	2023-11-09 17:07:00	完成	
4	蒙昆公司>规范管理部	苏和	2023-11-08 10:08:00	删除采管待办	管理员账号删除	贺之超	2023-11-08 10:08:00	完成	
5	蒙昆公司>物资采购中心	沈刚	2023-11-21 15:36:00	授权产研系统权限	管理员账号授权	贺之超	2023-11-21 15:36:00	完成	
6	蒙昆公司>企业管理部	宁少华	2023-11-21 15:46:00	删除邮件	管理员账号删除	贺之超	2023-11-21 15:46:00	完成	
7	蒙昆公司>投资装备部	刘永刚	2023-11-30 16:55:00	删除安全管理待办	管理员账号删除	贺之超	2023-11-30 16:55:00	完成	
8	蒙昆公司>技术研发中心	于婷婷	2023-12-01 09:53:00	门户解锁	管理员账号解锁	贺之超	2023-12-01 09:53:00	完成	
9	蒙昆公司>财务管理部	范少璇	2023-12-04 09:53:00	授权财务知识文档下载权限	管理员账号授权	贺之超	2023-12-04 09:53:00	完成	

10	蒙昆公司>办公室(外事办公室董 事会办公室)	王金凤	2023-12-08 15:01:00	删除采管待办	管理员账号删除	贺之超	2023-12-08 15:01:00	完成	
11	蒙昆公司>生产制造部	郭利晨	2023-12-18 10:03:00	门户解锁与重置密码	管理员账号重置密码	贺之超	2023-12-18 10:03:00	完成	
12	蒙昆公司>生产制造部	孙坤	2023-12-25 17:18:00	授权采管系统权限	管理员账号授权	贺之超	2023-12-25 17:18:00	完成	
13	蒙昆公司>财务管理部	王雅萍	2023-12-27 17:09:00	更新财务知识文档	管理员账号更新	贺之超	2023-12-27 17:09:00	完成	
14	蒙昆公司>市场营销中心	周全	2024-01-05 08:40:00	门户解锁与重置密码	管理员账号重置密码	贺之超	2024-01-05 08:40:00	完成	
15	蒙昆公司>办公室(外事办公室董 事会办公室)	李向文	2024-01-10 16:52:00	删除 OA 待办	管理员账号删除	贺之超	2024-01-10 16:52:00	完成	
16	蒙昆公司>信息中心	段浩杰	2024-01-15 10:22:00	授权综合系统权限	管理员账号授权	贺之超	2024-01-15 10:22:00	完成	
17	蒙昆公司>审计部(审计派驻办)	查研	2024-01-29 10:15:00	门户登录异常	浏览器重新设置	贺之超	2024-01-29 10:15:00	完成	
18	蒙昆公司>技术研发中心	刘欣然	2024-02-01 16:01	门户解锁	管理员账号解锁	贺之超	2024-02-01 16:01	完成	
19	蒙昆公司>办公室(外事办公室董 事会办公室)	李向文	2024-03-29 14:24	删除采管待办	管理员账号删除	贺之超	2024-03-29 14:24	完成	

20	蒙昆公司> 办公室（外事办公室董 事会办公室）	许佳男	2024-04- 01 10:14:00	修改会议主持人	管理员账 号修改	贺之超	2024-04- 01 10:14:00	完成	
21	蒙昆公司> 企业管理部	周佳文	2024-04- 01 15:48:00	授权采管系统权限	管理员账 号授权	贺之超	2024-04- 01 15:48:00	完成	
22	蒙昆公司> 后勤服务中心	魏鹏飞	2024-04- 29 14:49:00	门户解锁与重置密码	管理员账 号重置密 码	贺之超	2024-04- 29 14:49:00	完成	
23	蒙昆公司> 企业管理部	王毅	2024-05- 06 10:42	门户解锁	管理员账 号解锁	贺之超	2024-05- 06 10:42	完成	

以及日常运维 542 条（详见安全运维管控系统）。