

泰安市房屋安全信息管理系统运维方案

一、项目概述

（一）项目背景

为保障泰安市房屋安全信息管理系统（以下简称“系统”）稳定运行，支撑房管局房屋安全管理业务高效开展，同时推进系统信创适配迁移前期规划，结合系统运维历史记录及业务需求，制定本运维方案，明确运维范围、组织架构、核心工作内容及管理要求。

（二）项目目标

1. 确保系统全年稳定运行，减少故障停机时间，保障业务连续性；
2. 实现数据安全、精准推送及合规存储，满足客户及监管部门需求；
3. 完成信创适配迁移前期技术支持，为后续改造奠定基础；
4. 建立规范的运维管理机制，强化安全防护与保密管理，降低运营风险。

（三）运维范围

涵盖系统软件运维（含服务器、IIS 服务、网络安全、故障处理等）、数据运维（备份、推送、日志管理等）及信创设计前期技术支持（需求调研、文档编制、方案规划等）。

二、项目组织架构

（一）项目组成立与授权

1. 成立依据：为确保运维工作有序推进，成立“泰安市房屋安全信息管理系统运维项目组”，由服务方统筹管理，明确职责分工。

2. 授权说明：

项目组负责人由服务方指定（姓名：谢文如，职务：软件部经理），授权其全面负责项目组协调、资源调配、方案决策及客户对接；项目成员按角色分工开展工作，授权范围内履行职责，向负责人汇报。

（二）项目成员及职责

角色	姓名	职责描述
项目负责人	谢文如	统筹运维全流程，对接客户及监管部门（房管局、大数据局等），决策重大问题。
运维工程师	谢文如	负责系统日常监控（服务器 IIS 状态、系统日志）、故障处理（远程维护、漏洞修复）、基础环境保障。
数据工程师	王永民	负责数据备份、触发器编写、定时任务配置、数据推送对接及进度汇报。
安全工程师	高绍荣	负责网络安全防护（弱口令整改、漏洞排查、攻防演练）、重要时期安全保障、日志合规管理。
信创技术专员	谢文如	负责信创适配迁移需求调研、文档编制（申请表、建设方案等）、系统评估分析。

（三）保密协议管理

1. 协议签订：项目组所有成员须签订《保密协议》，明确保密责任，协议作为上岗前提，存档备查。

2. 保密范围：包括但不限于系统源码、服务器信息、客户数据（房屋安全信息、账号密码等）、运维记录、信创方案及监管部门涉密信息。

3. 违规处理：若违反保密协议，按协议约定追究责任，情节严

重者移交司法机关。

三、软件运维

（一）系统运行保障

1. 日常监控与基础维护

服务器监控：每日检查 Windows 服务器 IIS 运行状态及配置，记录 CPU、内存、磁盘使用率；服务器重启后 2 小时内完成远程维护，确保 IIS 服务启动正常，同步分析系统日志，排查重启原因并对接华为云运维。

账号安全管理：每周核查系统账号，删除默认账号，对弱口令（未包含大小写字母、数字、特殊字符或长度不足 10 位）强制修改，留存密码修改日志（含修改时间、操作人、密码强度）。

定期巡检：每月开展系统全量巡检，包括接口运行情况、垃圾数据清理、降配后服务重启及漏洞复查，形成《巡检报告》反馈客户。

2. 故障响应与问题解决

响应机制：建立 7×12 小时故障响应通道（电话：15853824928，邮箱：xiewinru@126.com），紧急故障（系统瘫痪、数据异常）1 小时内响应，4 小时内出具解决方案；一般故障（功能异常）2 小时内响应，24 小时内闭环。

常见问题处理：针对“退回信息无法显示”“视图异常”等业务类问题，优先远程排查，必要时协调业务方定位原因，修复后同步客户验证；针对服务器类问题（如 IIS 启动失败），联动云运维团队协同处理。

3. 安全防护与应急保障

漏洞整改：接收到监管部门（大数据局、网信办）漏洞通报（如

OpenSSH、微软远程代码漏洞)后,24小时内完成系统排查,48小时内修复并填报《漏洞处置反馈表》。

重要时期保障:重大节假日(春节、国庆等)及重大活动前3天,启动“7×24小时”值班机制,强化系统监控,禁止非必要操作。

攻防演练配合:参与网络安全攻防实战演练及网信办演练,提前3天完成漏洞修复、账号密码强化,按要求填报防护记录表。

(二) 数据维护

1. 数据备份与日志管理

备份机制:每月末执行全量数据备份,每周执行增量备份,备份文件存储于本地,保留近6个月备份记录。

日志管理:按省审计厅要求,确保服务器网络日志、系统操作日志留存时间 ≥ 6 个月,每日检查日志完整性,缺失时24小时内补录。

2. 数据对接与推送

技术实现:针对大数据局数据共享需求,编写房屋安全档案数据表触发器(房屋基本信息表、安全自查表等),配置定时任务(每日凌晨2点)同步数据至大数据库前置库,表字段需添加注释说明。

对接流程:提供系统内外网IP用于白名单配置,联系大数据局开通数据库访问权限;数据推送异常时,2小时内排查同步逻辑,重新编写推送作业,确保数据准确性。

进度汇报:每周通过线上会议(腾讯会议)向房管局、大数据局汇报数据推送进度,记录问题及解决措施。

3. 数据合规配合

配合客户填写安全审计表、数据资产信息卡等文档,确保数据记录与系统实际一致;

接受省审计厅、网信办数据合规检查，提供日志、备份记录等佐证材料。

四、信创设计前期技术支持

（一）适配迁移对接

开展政务信息化系统信创适配迁移前期调研，了解省厅及泰安市信创技术标准（如操作系统、数据库适配要求），对接客户确认系统迁移范围（内网/外网模块）。

分析现有系统与信创环境的兼容性，形成《信创适配迁移需求清单》，明确需改造的功能模块。

（二）文档编制与方案规划

按要求填报《泰安市政务信息系统信创迁移适配需求申请表》《房屋安全档案信息系统运行维护建设项目申请表》《基本情况调查表》等文档，确保信息准确无误。

编制《泰安市政务信息系统信创迁移适配建设方案》《平台功能清单》，内容包括现有系统评估（与省厅系统功能、数据复用对比）、迁移步骤、时间计划及资源需求。

协助客户完成信创改造项目申报，提供技术参数及方案说明，必要时参与评审会议。

五、保障措施

（一）沟通机制

建立“客户-项目组”月度沟通会（每月最后一周周五），总结运维工作，收集需求；

建立微信群（客户、项目组核心成员），实时同步紧急事项，确保信息传递高效。

（二）质量考核

每月末由项目负责人组织复盘，从故障响应时效、数据推送准确率、客户满意度等维度评估工作质量，结果与绩效挂钩。

（三）风险预案

针对系统瘫痪、数据泄露等重大风险，明确责任分工、处置流程及恢复措施，每季度组织 1 次预案演练。

六、附则

本方案自双方签字之日起生效，运维周期为 1 年，期满前 30 天协商续约事宜。未尽事宜，由双方另行沟通确定。

使用方代表签字： 张明

日期： 2024 年 1 月 日

服务方代表签字： 谢文杰

日期： 2024 年 1 月 日