

四川省应急广播体系 运行维护管理规范

四川省广播电视局编制

2023年

目 录

第一部分 通用要求.....	1
一、安全播出应急预案.....	1
二、重要保障期运行管理规范.....	2
三、技术保障制度.....	3
四、故障请示汇报制度.....	4
五、技术事故分析处理制度.....	5
六、仪器、仪表和工具管理制度.....	5
七、机房人员进出管理制度.....	6
八、网络与信息安全管理.....	6
第二部分 省本级应急广播平台.....	11
一、日常管理制度.....	11
二、值班制度.....	15
三、机房管理制度.....	16
四、机房安全保障制度.....	18
五、机房巡检制度.....	20
六、档案管理制度.....	21
第三部分 市级应急广播平台.....	24
一、日常管理制度.....	24
二、值班制度.....	28
三、机房管理制度.....	29
四、机房巡检规范.....	30
五、机房设备检修规范.....	31
第四部分 县级应急广播平台.....	32
一、日常管理制度.....	32
二、值班制度.....	33
三、安全播出管理制度.....	34
四、值班人员工作职责.....	35

第五部分 乡镇应急广播站..... 36

一、管理制度..... 36

二、管理员工作职责..... 37

第六部分 村广播室..... 38

一、管理制度..... 38

二、管理员工作职责..... 39

三、村广播室播出内容..... 40

第一部分 通用要求

根据《信息技术服务运行维护标准》（ITSSGB/T28827），参照ITILV3，结合四川应急广播运行维护实际编制。

一、安全播出应急预案

（一）目标及原则

为了加强安全播出及保障工作的协调配合，建立健全协调机制，明确在应急协调工作中的职责和任务，明确相互间的配合要求、工作流程等，特制定本预案。本预案的执行原则是围绕大局、职责分明、科学规范、统一协调、密切配合，确保安全播出。

（二）应急组织体系及预案适用范围

安全播出应急组织体系由各级行政管理部门、运维管理团队主管、技术运维人员和机房值班人员构成，重点解决在预防或应急处置中涉及安全播出突发事件中，解决办法、上报形式、协调方式、问题记录等应急协调问题。

（三）安全播出协调部门及职责

技术运维管理团队在日常安全播出工作中，技术值班人员与其他技术人员间建立信息反馈应急机制。技术运维管理团队与设备供应商、软件服务企业等建立联络机制。

（四）发生重大技术故障

发生突发安全播出事件时，要在规定程序及时上报的同时，

值班人员、技术人员要密切支持配合，及时排除故障。必要时获得设备供应商、软件服务企业的技术支持。

（五）当发生不可抗拒重大自然灾害引起的停电、机房设施设备大面积损坏等突发事件时，处理办法如下：

1.按预案操作，尽量避免和减少停播损失，严防事故扩大，及时报告情况。

2.尽量避免和减少停电造成的损失或事故，严防事故扩大，及时与有关部门衔接工作和报告情况。

3.协调、调动所有人员抓紧抢修和应急处理，遇紧急情况及时组织机房外部力量救助，并按规定报告。

二、重要保障期运行管理规范

接到上级重要保障通知后，要按照要求做好保障方案，安排好人员值班和设备、器材、物资保障。

（一）重要保障期间，机房各值检维护人员必须保持精力集中，熟悉保障方案。每个值机员都能熟练操作，确保万无一失。杜绝发生技术事故、人为事故、安全事故。

（二）接到重要保障通知后，要对机房配供电系统、信号源系统等进行一次集中全面彻底检查维护，查找并排除各系统设备存在的隐患和故障。

（三）重要保障期内，原则上不能随意变更系统设备各项参数配置。

（四）重要保障期内，各单位业务负责人要时刻准备好应急照明和各种检修常用工具、器材、备件，检查消防设施是否完备，防范措施是否落实，应急预案是否熟悉。

（五）重要保障期间坚持日零报告制度。发生重大事故，要按规定的程序立即报告。

（六）机房出现一般事故时，要及时解决并逐级上报，一事一报，急事急报，杜绝隐瞒不报。应做好事故类型、设备、原因、故障时间、处理过程和结果详细记录。

事故报告内容：事故发生的时间、事故发生的设备或设施、事故发生的详细过程、事故发生的原因及经验教训、改进措施等。

（七）重要保障期结束后，要认真做好经验教训总结，对各类值班记录要整理归档。

三、技术保障制度

为确保系统正常运行、加强技术维护管理,有效处置突发技术故障，协调各部门的工作，数据机房实行技术值班保障制度。

（一）技术保障人员接受相关领导的工作协调和指挥，负责落实整个机房安全运行值班任务，组织技术维护，实施技术管理，解决系统运行和技术维护的有关问题。

（二）技术保障人员要负责数据机房每天的系统运行、技术维护、技改技革等专项工作的检查、监督、记录和情况汇报，负责重要时刻保证期的零报告。技术保障人员每天进入机房巡视和

了解情况不得少于两次（重要时刻保证期不少于四次）。

（三）技术保障人员在值班期间不得擅自离开工作岗位。值班人员因特殊情况需要离开工作岗位，必须向相关领导请假。

（四）技术保障人员必须认真履行岗位职责，协调和处理数据机房的有关事宜。

四、故障请示汇报制度

（一）发生下列情况时，值班人员除立即处理，防止事态蔓延扩大外，应及时向上级报告。

（二）遇有下列情况应及时请示汇报：

- 1.系统网络中断；
- 2.网络交换机故障；
- 3.用户网络故障超过 15 分钟；
- 4.机房内设备及环境状态出现异常；
- 5.其他危及通信和设备安全的情况。

（三）报告时要对所发生的情况，故障范围，采取的措施进行详细描述，并根据实际情况提出进一步的处理意见。

（四）请示报告应及时，遇有紧急情况可越级报告，事后向直接领导报告。

（五）值班人员在故障恢复后向领导汇报相关情况，并就领导指示及处理情况做好详细记录，认真执行。

五、技术事故分析处理制度

当运行设备出现故障时，当班值机人员必须迅速做出应急处理，避免事故扩大；并及时向机房领导汇报详细情况。

（一）机房技术负责人接到机房报告必须立即处理事故。

（二）当机房内设备发生火灾、人身触电等危及生命及设备安全的事故、并很可能进一步扩大造成重大损失时，若在十分危急的情况下需要断电，允许采用有关规程规定的方法断电。

（三）当夜间发生外电事故造成停电时，应立即启动应急照明，保证设备和人身安全。

（四）机房内设备发生故障影响系统运行时，当班值班人员应立即按照设备故障的处理流程进行处理。

六、仪器、仪表和工具管理制度

（一）使用人员必须遵照说明书和有关规定，正确使用测试仪表。

（二）测试仪表的技术资料应有专人负责妥善保管，重要仪表的使用要建立使用登记卡。

（三）测试仪表要经常保持清洁，损坏的仪表或部件应及时检修。

（四）维护工具应有专人保管，使用人员要爱护和正确使用工具，经常进行清洁检查，保证工具完整良好。

（五）常用工具应备有工具包或工具柜，排放整齐有序，由值班人员逐班交接负责保管，工具用毕后及时放回原处。

（六）专用工具应指定专人管理。

七、机房人员进出管理制度

（一）严格机房管理制度，无关人员未经许可不得进入。

（二）外来人员进行机房，须履行审批、登记程序，由运维管理部主管人员陪同方可进入。

（三）进入机房的施工人员必须办理机房施工许可手续及证件后方可进入。

（四）外来人员进入机房时必须穿工作鞋或带鞋套，保持机房清洁。

（五）外来人员未经批准，不得在机房摄影、录像（音）。

（六）外来人员未经批准不得随意触动系统设备、线路等，不得将机房设备、物品带出机房。

（七）值班人员对违规人员和行为予以规劝和制止，对不听劝阻可采取必要措施令其离开机房。

八、网络与信息安全管理

第一章 总 则

第一条 为了加强信息安全管理，依据国家有关法律、法规，

结合四川应急广播实际，制定本办法。

第二章 网络与信息安全管理内容

第二条 统一制定四川应急信息安全基础设施管理规范，拟定信息安全基础设施建设规划、方案。

第三条 跟踪信息安全技术的发展，结合四川应急广播实际情况，不断完善计算机网络与信息安全保障系统，为应用信息系统提供安全的运行环境。

第四条 保障各级应急广播平台计算机网络安全运行，合理分配负载，做好运行检测，做好有害信息的防范、信息过滤等安全防范工作。

第五条 组织有关安全检查，落实信息安全的有关规定，监督清除信息安全隐患。

第六条 协调处理四川应急广播系统中涉及信息网络的重大安全事故。

第三章 网络安全环境的建设

第七条 四川应急广播系统按国家网络信息安全等级保护相关法规、标准、规范进行建设、管理。

第八条 各级应急广播系统应采取有效的技术措施，确保互联网接入网络的安全防范。

第九条 建设计算机应用系统时，应在计算机应用系统中建

设网络与信息安全系统。

第十条 应用信息系统验收时，必须包括对该系统的安全运行环境的验收。

第十一条 已建和新建的涉密计算机信息系统及其采用的安全产品，依据有关规定必须经过国家认可的相关机构的测评认证，并履行相关审批手续，未经测评认证和审批的，不得投入运行。

第十二条 计算机信息安全系统的建设和服务，必须由具有资质的企业承担。

第四章 病毒防范

第十三条 各单位要充分认识计算机病毒的严重危害性和做好计算机病毒防治工作的特殊重要性，认真扎实地做好计算机安全和病毒防治工作。

第十四条 从计算机信息网络上下载程序、数据或者购置、维修、借入计算机设备时，应对其进行计算机病毒检测。

第十五条 各级运维管理团队应对计算机病毒引起的计算机信息系统瘫痪、程序和数据破坏等信息安全事故进行及时处理，情况严重的，应妥善保护现场，及时向公安机关报告，并在事故处理完成后及时向有关部门报告处理情况。

第十六条 计算机病毒防治产品应当选择具备网络防病毒能力，能够直接通过网络升级，并具有计算机信息系统安全专用产品销售许可证的产品。

第五章 网络攻击防范与安全审计

第十七条 各级运维管理团队应采用相应的技术手段，对计算机网络与信息安全进行实时检测与监控，对存在的安全漏洞或隐患，要提出具体的防范、整改措施并加以落实。

第十八条 各级运维管理团队对系统内的IP地址进行统一分配、统一管理。应对计算机网络进行严格的日志管理。计算机系统必须保留完整的日志记录，包括：用户名、节点名、终端点、登录时间、操作的数据或程序名、操作的类型、修改前后数据值、访问的网站名、访问者的IP等。记录日志应完整而连续，保存至少3个月。

第十九条 应用信息系统应由系统管理员审阅系统报告，包括控制台操作记录、系统日志、系统报警记录、系统活动统计及其他与安全有关的材料。定期用存档的源程序与现行运行程序进行对照，有效防止对程序的非法修改。实时检查数据库的逻辑结构、数据元素的关联及数据内容。对于从日志或实时终端上查获的全部非法操作都应加以分析，查找原因及对策。

第二十条 应对应用信息系统的系统软件（包括操作系统、数据库系统、应用服务器系统）进行定期检查，及时升级。在发现系统软件漏洞时，应立即下载补丁、升级软件或采取其他安全措施。做到预防在先，及时查缺补漏。

第二十一条 必须加强应用信息系统的监督管理工作，在使

用过程中的重要信息记录要保存到审计文件中，以便掌握使用情况，发现可疑现象，及时追查安全事故责任。

第六章 数据备份与安全审计

第二十二条 应用信息系统数据应每月至少备份一次；软件系统应每季度备份一次。对系统进行维护时，应采取数据保护措施；在发现病毒、发现黑客等紧急时刻，应立即对重要应用数据和软件系统备份。

第七章 访问控制

第二十三条 应加强计算机网络设备运行管理、网络资源、用户账户和安全管理，应根据实际情况严格控制、合理分配用户权限。

第二十四条 应用信息系统的使用账号和密码由系统管理员严格按照相应的使用权限管理制定分配，不得擅自更改用户权限设置。账号使用人应保管好自己的账号和密码，不得故意泄露。账号使用人遗忘、泄露账号和密码信息时应及时通知系统管理员，系统管理员应根据有关规定，对系统口令的查询、登记、更换期限实行严格管理。

第八章 应急处置

第二十五条 应根据影响系统正常工作的各种可能出现的紧急情况及其影响范围（如火灾、水灾、意外停电、外部攻击、

误操作、突发事件、敏感时期等），制定全面的应急计划，并指定专人负责应急计划的实施。

第二部分 省本级应急广播平台

一、日常管理制度

第一章 概 述

（一）维护对象。四川应急广播系统省本级平台的设施、设备。

（二）维护内容。省平台设施设备的现场巡检、配置管理、口令安全管理、配置数据备份、设备及软件更新升级等。

第二章 日常运维

（三）保证省平台设施设备随时处于良好工作状态。

（四）保证工作时间内对网管监控软件的不间断监视，实时监测、发现节点状态、网络拓扑结构等的变化。

（五）每日检查重要应用服务器、核心网络接入设备、安全设备是否有告警信息，发现告警信息要及时处理，并报运维主管。

（六）每日中心现场值班后，应对相关的管理软件执行注销操作。

第三章 现场巡检

（七）每日对中心机房核心设施设备进行一次运行状态巡

检，及时发现异常情况并解决。

（八）每周五对包括楼层设备在内的所有相关设备进行一次运行状态巡检，及时发现运行异常的网络接入与安全设备，对巡检情况进行登记备案。

（九）重要设备的检修或诊断，必须在非工作期间进行，检修前需通知各用户单位作好配合，并告知可能会出现的问题。检修完毕应及时通知各用户单位，记录检修情况并备案。

（十）每月月初对上月“第（四、五）条”所述巡检情况进行汇总，报运维负责人并备案。

（十一）发现节点异常现象，运维人员应及时排查；与用户单位相关的异常情况要立即联系相关用户单位运维人员排除故障，并作详细记录。

（十二）发现网络公用资源出现异常或网络拥塞、应及时分析原因、排除故障、并作详细记录。

第四章 配置管理

（十三）根据用户需要进行的网络接入与安全设备的配置变更要有记录，重要变更要有用户书面申请，用户申请材料要及时存档。

（十四）各类服务对象的故障排除与重大配置变更，必须由两人以上运维人员共同进行，事先做好充分准备，严格执行相关的操作规程。

（十五）配置变更后要及时保存并备份，备份文件要保存在

不少于两个的不同物理空间上。

（十六）每月初进行一次配置备份文件检查工作，确保备份文件的可用性、可靠性，并形成报告提交运维主管。

（十七）所有历史配置文件或升级软件不得删除或破坏，每月末进行统一光盘备份一式两份。

第五章 口令管理

（十八）管理口令应由系统管理员统一管理，并注意保密。

（十九）各类用户设备必须设置口令后方可接入网络环境。

（二十）定期修改口令。一般服务器和一般网络设备应至少一个月修改一次，重要服务器、重要网络核心设备及安全设备应至少半个月修改一次。

（二十一）服务对象中的无效用户要及时删除，并备案。

（二十二）不同的设备使用不同的口令，不同的管理级别使用不同的口令。

（二十三）口令长度不得小于八位，且应由数字、字母及特殊符号混合构成，尽可能保证口令的杂乱度。

（二十四）各类服务对象的管理人员变更时，应及时按上述原则修改口令，并检查系统中用户情况，删除不该存在的用户信息。

第六章 病毒防范

（二十五）维护数据中心病毒服务器的连续可用性，保证其

病毒代码库的定时更新，及时分发等功能的完整。

（二十六）运维管理终端及重要应用服务器必须安装防病毒软件，并开启病毒时时监控功能；定期进行全系统病毒扫描，发现病毒及时清除。

（二十七）通过网络与安全监控等工具做好病毒侦测和防范工作。

第七章 补丁与升级

（二十八）各种设备的系统软件、管理软件及防病毒等安全软件要时刻保持最新。

（二十九）对能够自动获得升级程序的各类服务对象作好软件升级配置工作；对不能自动获得升级程序的，运维人员要主动获取升级程序，并完成升级工作。

第八章 安全防范

（三十）各种设备、软件及应用系统必须经过安全风险评估后方可接入数据中心网络，接入前要签订风险保证协议，或有相关评估机构的风险评估报告。

（三十一）定期查看各类服务对象的系统日志、安全日志，并及时作好备份。

（三十二）在发现服务对象遭到非法攻击或非法攻击尝试时，应及时利用各种技术手段对非法攻击进行定位跟踪、处理，同时向运维主管汇报，对需要发通知的情况要及时向用户单位发告警通知。

第九章 问题处理

（三十三）认真及时处理各类运维相关问题、用户申告，当日不能解决的应向运维负责人汇报，作好记录，涉及用户单位的还要将相关情况通知用户单位。

（三十四）问题处理结束后，及时作好处理问题记录，针对重大故障要认真分析原因，并形成故障处理经验文档。

二、值班制度

值班人员必须以高度的政治责任感、强烈的工作责任心，确保安全、优质、高效地完成系统运行保障任务。

（一）值班人员应严格执行交接班制度，严格履行交接班手续，认真填写值班人员交接表，保管好需交接的相关物品，保证交接清楚，责任明确，工作持续有效。接班人员需提前十分钟到岗，做到下一班人员未到，上一班人员不得离岗。

（二）严格按照操作手册对设备进行操作，未取得上岗资格的人员，严禁操作一切设备。

（三）集中精力值班，按时巡查，监听、监看系统运行状况，认真填写《机房设备巡检记录表》和《机房环境巡检记录表》。

（四）机房值班人员值班当天严禁饮酒、醉酒、擅离岗位或做与值班无关的事项。

（五）值班人员应定期巡视机房各系统运行情况，发现异常

或故障时，应及时排除，如不能排除，应及时启动应急操作预案，正确进行处置，并报告分管领导。

（六）保管好当班的工具仪器，应急备份器材，资料钥匙，门禁卡等。

（七）做好并保持数据机房的清洁卫生，禁止在机房内吸烟、用餐。

（八）值班人员应全面了解本机房各种设备的安装位置、操作方法和应急处理办法。

（九）值班人员应保持机房环境整洁有序，工具仪表和图纸资料等完整齐全，并做到定位存放。

（十）值班人员与相关用户单位联系时应态度端正、用语规范准确。

（十一）值班人员应认真填写值班日志，做好交接班工作。

三、机房管理制度

（一）机房应保持整齐、清洁、有序，做到地面清洁，设备无尘，设备、仪器仪表、工具、图纸资料排放整齐就位，电缆布放正规机房内不得放置与工作无关的物品。

（二）机房每天交班前应清扫、整理，每周大扫除一次；做到设备无尘，台面整洁无杂物，走道、地面清洁，无鼠虫害；机房内严禁吸烟、用餐，严禁存放易燃易爆物品，不得在数据机房内做与工作无关的事情。

（三）机房工作人员必须严守技术操作规程，熟悉各项应急预案，不得随意拆除在线设备。未经许可，任何人不得改变设备的用途。机房工作人员对设备上电、线缆维护的操作安全负责。机房内 UPS、空调等重要设施由专人严格按照规定操作，严禁随意开关。

（四）外部人员进入机房须按规定填写进出登记，穿好防尘鞋套，由值班人员开启门禁并陪同进入机房内；登记时须字迹清晰，时间准确；带工具进入须经值班人员许可，不得随意动摸设备和拍照。机房内严禁吸烟，禁带食品、饮料及与工作无关的物品进入。

（五）仪器、工具、资料、图纸要妥善保管，应急用维修工具，元器件等要尽力做到放置有序，方便急用。任何人不准私自将设备、仪表和公用工具带出机房挪做它用。如因工作需要，借出与归还均要中心领导批准，机房负责人检验并记载。

（六）机房应配置消防器材及应急照明设施，并经常保持清洁、整齐、有效，做到人人会使用，遇警能正确处理。

（七）为保障机房安全，机房须 24 小时有人值守，注意防火、防雨、防盗，门禁系统由机房负责人管理，门禁密码须定期更换，消防报警及灭火设施要 7×24 小时处于正常状态。

（八）按规定做好各项记录，机房各种报表要求准确无误，内容清楚，责任明确，报表上报时间符合有关规定。

（九）对本地局域网络、广域网的运行，建立档案。未发生

故障或故障隐患时当班人员不可对中继、光纤、网线及各种设备进行任何调试，对所发生的故障、处理过程和结果等做好详细登记，由机房存档。

（十）须按权限进行设备操作，不得随意触碰其他设备和设施。

（十一）计算机及其相关设备的报废需经过管理部门或专职人员鉴定，确认不符合使用要求后方可申请报废。

（十二）要确保用电安全，非专业人员不得操作，不准带电作业。配电系统的各种标志必须准确完整。

（十三）要确保设备安全，严格执行各项设备安全操作规定，持证上岗；对核心部位要坚持二人操作，并做好备份。

（十四）值班人员负责机房的日常维护管理，运维主管是机房管理的责任人。

（十五）对于机房管理工作，运维主管应定期或不定期检查，并纳入部门考核内容。

四、机房安全保障制度

坚持“预防为主、安全第一”的方针，确保设施设备和人身安全。

（一）机房值班人员必须严格遵守操作规程，确保设备安全运行。

（二）设备维护检修前须切断电源，严禁带电作业，若需带电检修测试，必须有人监护并采取绝缘防范措施后方可进行，以防触电，确保人身设备安全。

（三）机房必须配备消防器材，定期检查，确保有效。所有人员应熟悉消防器材使用方法。

（四）机房应建立健全技防、人防措施，防止失窃、盗窃事件发生。

（五）发现事故苗头或不安全因素应及时报告，以便及时采取措施，消除隐患。

（六）机房内严禁吸烟和存放易燃易爆物品，严禁在值班室、配电室、机架（柜）内使用明火、电炉和取暖器，严防火灾。

（七）定期检查设备接地情况，不符合标准的要及时查明原因并进行技术处理使其达到技术要求。

（八）网络管理人员应有较强的病毒防范意识，定期进行病毒检测，发现病毒立即处理并及时报告。

（九）未经许可，当班人员不得在服务器上安装新软件，若确需安装，及时报告并在安装前进行病毒例行检测。

（十）机房所有人员必须严格遵守各项安全保密制度。涉及应急广播的管理、业务等核心信息，维护人员不得窥探、抄录、复制；不得转告无关人员；不得随意向外界透露。

（十一）机房所有人员未经授权，不得私自修改、查阅系统的有关信息。

（十二）严格遵守帐号口令管理制度和安全操作条例，根据访问数据级别使用相应权限的口令进入系统；不得窃取、破译他人权限密码。

（十三）未经批准不得擅自抄录、复制设备图纸、电路组织资料、内部文件、系统软件、技术档案、用户资料，也不得擅自带离机房。

（十四）各种涉及密级的图纸、资料、文件等应严格管理，认真履行使用登记手续。IP 地址及密码等涉密信息要严格按保密法规进行管理。

（十五）机房内重要保密文件、数据的销毁，应使用指定专人，使用专用设备进行销毁，不得任意丢弃。

（十六）机房内部的废弃设备、测试数据由相关部门统一保存和处理。

五、机房巡检制度

（一）坚持“预防为主”，有计划地搞好设备维护检修工作。

（二）值班人员每天对机房进行巡检，当发现问题或用户反映故障后，做好详细记录，并及时进行处置。

（三）定期召开“事故预想会”，摆情况，查隐患，预防事故发生。发现异常现象，立即组织抢修，保持设备性能良好。

（四）制订详细《设备年度检修计划表》，设备正常检修前，要精心准备，制订检查期间应对预案。

（五）设备临时检修可能造成设备停止工作时，要经过审批程序，制订设备临时代替方案，检修完毕应后尽快恢复。

（六）重大节日、重要保障期之前，要对设施设备进行一次

全面检修，确保系统各部分安全运行。

六、档案管理制度

（一）数据机房的相关技术资料在技术资料室采用专柜统一保管，由专人负责管理。

（二）新投入运行的设备说明书和图纸要备妥一式两份，一份存档备查，一份留数据机房值班室作为设备维护检修和技术学习使用。

（三）中心因公派出学习、培训、会议、考察、参观、技术交流等分发的技术资料（包括书籍、技术文件、交流论文、光盘、磁盘、软件拷贝）应统一存档。

（四）数据机房管理的技术资料 and 档案包括运行设备的操作说明书和图纸、设备运行状态记录表、设备检修维护和指标测试记录、值班日志等。

（五）技术资料室内存放的运行设备说明书和图纸一般不借出资料室。在资料室借阅图书、技术资料要履行登记手续，确定归还日期，每次限借期一周。数据机房技术资料原则上不应带出数据机房，确需带出数据机房的要作好登记，每次限借 2 本（件），借期限 3 天。

（六）设备运行状态记录表按月装订，由数据机房存档管理。

（七）数据机房设备检修维护和指标测试记录，由数据机房当班负责人分册填写当班内进行的内容，记录应包括日期、时间、

事项和参加人员、改动情况、处理效果和遗留问题等。记录本记录完毕后，由数据机房存档。

（八）值班日志由当班值班员填写清楚日期、时间、值班员姓名、设备的运行和巡查情况、异常情况原因及处理等。值班日志由数据机房存档。

（九）设备检修维护和指标测试记录、巡检记录表填完后要装订成册，由数据机房负责人安排存档管理，并编号以备查阅。

（十）设备的起止使用时间和使用小时数、有关设备运行参数和技术指标测试记录，由数据机房专人统一管理，并作为数据机房技术档案存档备查。

（十一）运维资料和原始记录是进行质量管理、统计分析，做好运维服务工作的重要依据，也是分析处理重大故障必不可少的依据，因此必须做到记录和统计工作要及时，数据要准确且及时更新，对技术档案、资料和原始记录要妥善保管，保证其完整、准确和查找方便。

（十二）原始记录须含如下项目：

- 1.值班日志，包括巡视记录及交接班记录。
- 2.设备及部件更换记录、故障记录和质保日期。
- 3.日常运维记录。
- 4.维护作业计划。
- 5.配套设备日常预检和定期检修记录。
- 6.数据配置修改记录。

7.设备的启用、停用、大修和改造的记录以及验收测试数据。

8.用户申告记录。

（十三）技术档案和资料须含如下项目：

1.系统设备和测试分析仪器的说明书、图纸、操作手册和维护手册。

2.网络拓扑图。

3.机房内布线图，包括强电、弱电、照明和附属用电的布线系统图。

4.机房平面图，包括机房分布平面图及各种机架和设备的位置图。

5.工程技术设计、施工、竣工资料和验收记录等。

6.各系统应急预案及操作流程。

7.系统重大故障报告和原始记录。

8.年度检修测试记录。

9.各种有关的技术书籍和资料，包括技术培训资料。

10.各种有关的规章制度，包括有关专业的技术维护规程和维护技术指标、业务规程、各种责任制度及有关规定等。

（十四）运维管理团队按月收集和整理机房值班和维护管理人员工作中形成的原始记录和技术档案资料，对所管理的原始记录和技术档案资料分门别类的进行登记造册，装订成册保管。

（十五）原始记录整理登记后一般不得借用，只供查阅，如工作需要需经批准后方可借用。

（十六）对原始记录和技术资料应妥善保管，任何人不得随意抽取、涂改。当原始记录或技术资料破损时，应立即修复。

（十七）机密资料应建立专门登记簿并专人妥善保管。

（十八）借阅技术资料应履行借阅手续，借阅秘密资料应履行审批、登记手续，借阅后必须按期归还。

第三部分 市级应急广播平台

一、日常管理制度

第一章 日常运维

（一）日常维护对象包括数据机房与各楼层的网络接入设备、网络安全设备、网络管理软件、网络安全软件、病毒防护软件及服务器集群等。

（二）日常维护内容包括对设备的现场巡检、配置管理、口令安全管理、配置数据备份、设备及软件更新升级等。

（三）技术保障人员要对运维网管软件的不间断监视，实时监测、发现节点状态、网络拓扑结构等的变化，每日要对用户管理系统登录巡检，并做好记录。

（四）值班人员每日检查显示大屏、音响、应用服务器、网络接入设备、安全等设备是否有告警信息，发现告警信息要及时处理，并报做好记录。

第二章 现场巡检

（五）值班人员每日对机房核心设备进行2次运行状态巡检，发现异常情况要及时处理并做好记录。

（六）及时发现问题，排除故障隐患，并对巡检过程进行记录。

（七）重要设备的检修或诊断，必须在非工作期间进行，检修前需通知各用户单位作好配合，并告知可能会出现的问题。检修完毕应及时通知各用户单位，并记录检修情况。

（八）技术保障人员每月对系统巡检情况进行汇总，分析系统运行情况，及时排除故障隐患、并作详细记录。

第三章 系统配置管理

（九）网络接入设备和安全设备的参数配置不能随意变更。若需变更，要履行审批程序，并做好记录和资料存档。

（十）各类服务对象的故障排除与重大配置变更，必须由两人以上运维人员共同进行，事先做好充分准备，严格执行相关的操作规程。

（十一）配置变更后要及时保存并备份，备份文件要保存在不少于两个的不同物理空间上。

（十二）所有历史配置文件或升级软件不得删除或破坏，每月末进行统一备份。

第四章 口令管理

（十三）管理口令应由系统管理员统一管理，并注意保密。

（十四）各类用户设备必须设置口令后方可接入网络环境。

（十五）定期修改口令，一般服务器和一般网络设备应至少一个月修改一次，重要服务器、重要网络核心设备及安全设备应至少半个月修改一次。

（十六）服务对象中的无效用户要及时删除，并备案。

（十七）不同的设备使用不同的口令，不同的管理级别使用不同的口令。

（十八）口令长度不得小于八位，且应由数字、字母及特殊符号混合构成，尽可能保证口令的杂乱度。

（十九）各类服务对象的管理人员变更时，应及时按上述原则修改口令，并检查系统中用户情况，删除不该存在的用户信息。

第五章 病毒防范

（二十）维护入侵检测系统的连续可用性，保证其病毒代码库的定时更新，及时分发等功能的完整。

（二十一）运维管理终端及重要应用服务器必须安装防病毒软件，并开启病毒实时监控功能；定期进行全系统病毒扫描，发现病毒及时清除。

（二十二）通过网络与安全监控等工具做好病毒侦测和防范工作。

第六章 补丁与升级

（二十三）各种设备的系统软件、管理软件及防病毒等安全

软件要时刻保持最新。

（二十四）对能够自动获得升级程序的各类服务对象作好软件升级配置工作；对不能自动获得升级程序的，运维人员要主动获取升级程序，并完成升级工作。

第七章 安全防范

（二十五）各种设备、软件及应用系统必须经过安全风险评估后方可接入应急广播网络，接入前要签订风险保证协议，或有相关评估机构的风险评估报告。

（二十六）定期查看各类服务对象的系统日志、安全日志，并及时作好备份。

（二十七）在发现服务对象遭到非法攻击或非法攻击尝试时，应及时利用各种技术手段对非法攻击进行定位跟踪、处理，同时向技术保障部门汇报，对需要发通知的情况要及时向用户单位发告警通知。

第八章 问题处理

（二十八）及时处理运维过程发现的各类问题和用户申告，当日不能解决的应及时汇报，并做好记录。

（二十九）问题处理结束后，及时做好记录。针对重大故障要认真分析原因，并形成故障处理经验文档。

二、值班制度

应急广播系统实行24小时值班制度。值班人员须具备良好的政治业务素质，具有较强的综合应急处置能力。

（一）值班人员上岗前要进行严格的业务培训，取得上岗资格后方可上岗。值班期间应严格按照操作手册对设备进行操作，未取得上岗资格的人员，严禁操作一切设备。

（二）值班人员要熟练掌握系统拓扑图、设备技术参数、性能指标、安装位置、操作规程和应急处理办法。

（三）值班期间认真履职尽责，全面掌握设备运行动态，按时巡查，监听、监看系统运行状况，认真填写《日常机房巡检记录表》。

（四）值班人员应定期巡视机房各系统运行情况，发现异常或故障时，应及时排除，如不能排除，应及时启动应急操作预案，正确进行处置，并按程序报告。

（五）值班人员值班期间，开展业务工作时应当注重礼节礼貌，规范业务用语。

（六）值班人员应严格执行交接班制度，严格履行交接班手续，交接班内容包括系统运行情况、业务处理情况、清点设施设备、工具仪表和图纸资料，并认真填写《值班日志》。

（七）保持机房环境整洁，禁止在机房内吸烟、用餐。

（八）未经批准严禁无关人员进入机房。

三、机房管理制度

（一）机房应保持整齐、清洁、有序，做到地面清洁，设备无尘，设备、仪器仪表、工具、图纸资料排放整齐，机房内不得放置与工作无关的物品。

（二）机房每天交班前应清扫、整理，做到设备无尘，台面整洁无杂物，走道、地面清洁，无鼠虫害；机房内严禁吸烟，严禁存放易燃易爆物品，不得在数据机房内做与工作无关的事情。

（三）机房工作人员必须严守技术操作规程，熟悉各项应急预案，不得随意拆除在线设备。未经许可，任何人不得改变设备的参数设置和用途。机房工作人员对设备上电、线缆维护的操作安全负责。

（四）外部人员进入机房须按规定填写进出登记，穿好防尘鞋套，由值班人员开启门禁并陪同进入机房内；登记时须字迹清晰，时间准确；带工具进入须经值班人员许可。不得随意触摸设备和拍照。

（五）仪器、工具、资料、图纸要妥善保管，应急用维修工具，元器件等应放置有序，方便急用。任何人不准私自将设备、仪表和公用工具带出机房挪做它用。如因工作需要，借出与归还均要改造审批手续并做好登记。

（六）机房应配置消防器材及应急照明设施，并经常保持清洁、整齐、有效，做到人人会使用。

（七）机房须 24 小时有人值守，注意防火、防雨、防盗，门禁系统由机房负责人管理，门禁密码须定期更换，消防报警及灭火设施要全天候处于正常状态。

（八）按规定做好各项记录，机房各种报表要求准确无误，内容清晰，责任明确。

（九）加强对网络信息中心设备监控，认真处理网络数据，建立本地局域网络、广域网的运行档案。设备运行期间严禁对中继、光纤、网线及各种设备进行任何调试。设备发生故障或系统维护期间，对系统处理过程和处理结果等要做好详细登记，并妥善保存相关资料。

（十）机房核心交换设备、路由器、交换机配置须按权限进行操作，每次配置列表要备份并进行详细记录，以便出现故障时及时恢复。

（十一）机房内服务器、网络设备、UPS 电源、空调等重要设施由专人严格操作，严禁随意开关。确保用电安全。配电系统的各种标志必须准确完整。

（十二）值班人员负责机房的日常维护管理，各单位应明确机房管理的责任人。

四、机房巡检规范

（一）机房巡检应分为每日巡检、每月巡检和每季巡检以及重大安播期巡检。

（二）检查机房温度、湿度是否符合机房标准，确定是否存在安全隐患。

（三）检查供电系统的运行状况是否正常。

（四）检查各设备的运行指示灯是否正常，有无告警；设备运行噪声是否正常，无异味。

（五）检查机房内各网络设备、服务器、配线架等设备的标识、标签是否完整、字迹是否清晰；发现不完整标签、标识要进行整改。

（六）对巡检过程进行详细记录，认真填写日常机房巡检记录表，定期对机房运行环境进行一次全面检查和例行保养。

（七）在巡检的过程中发现异常情况，应立即处理，并做好巡检故障跟踪记录。不能及时处理的故障提出解决方案、办法，报领导审批解决。

五、机房设备检修规范

（一）值班人员要树立“预防为主”的指导思想、防患于未然，有计划地搞好设备维护管理工作，划分检修区工域，明确检修任务。

（二）值班人员每天对机房进行巡检，当发现问题或故障后，将故障现象描述详细记录，并送报技术人员值班领导。

（三）机房基础设施故障处理完毕后，机房技术运维人员应及时组织故障分析，形成故障处置报告，包括发生时间、设备、位置、故障影响、故障分析和原因、故障处置过程说明、故障风

险和后果、优化建议等。

（四）当系统硬件发生故障时，应在 1 个工作日内进行处置。如因客观原因无法恢复，应及时报告技术人员并与有关厂家联系进行硬件更换，更换硬件工作应在 1 周内完成。

（五）重大节日、重要保障期之前，要对设备进行一次全面检修，确保机房各部分安全运行。

第四部分 县级应急广播平台

一、日常管理制度

（一）严守党的宣传纪律和《广播电视管理条例》，当好党委、政府的喉舌，向城乡居民提供灾害预警应急广播和政务信息发布、政策宣讲等服务。

（二）建立完善应急广播工作规则、运行规范、操作流程和应急预案，确保系统安全稳定运行。

（三）掌握辖区内应急广播系统运行情况，随时检查系统对上对下互联互通情况，按照“平战结合”原则，正确发挥日常广播和应急广播功能。

（四）严禁无关人员进入机房，特殊情况需领导批准后方可进入，并认真进行登记。

（五）不得携带任何易燃、易爆、腐蚀性、强电磁、辐射性、流体物质、各类反动宣资料等进入机房。

（六）值班人员随时监控机房设备运行状况，发现异常情况应立即按照操作规程进行处置，做好详细记录并及时报告。

（七）非机房工作人员未经许可不得擅自对系统进行操作和对运行设备配置参数进行更改。

（八）机房工作人员应恪守保密制度，不得泄露机房各种信息资料与数据。

（九）机房内保持整洁安静，严禁吸烟、嬉戏和进行剧烈运动。

（十）定期对机房内设置的消防器材、监控设备进行检测、维护、维修，以保证功能正常发挥。

（十一）定期对机房运行环境进行一次全面检查，对巡检过程进行详细记录，认真填写《机房日常巡检记录表》。

二、值班制度

（一）县级应急广播平台实行 24 小时值班制度。

（二）值班人员须具备良好的政治业务素质，熟练掌握系统功能和设备性能，正确操作系统设备设施，具有较强的综合应急处置能力。

（三）按规定时间准时上班下班，保持良好工作状态，认真履职尽责，认真完成当班任务，做好《值班日志》。

（四）爱护机房设施设备，正确使用仪表、工具，保管好机房资料等。严禁无关人员随意进入机房，外来人员因公进入机房须经批准后方可进入，并做好登记。

（五）保持机房整洁、卫生，机房内严禁吸烟，严禁使用电炉、炊具等与播出无关的电器具。

（六）严格执行值班登记制度，对机房播出节目、设备故障和检修等情况详细记录，做好《值班日志》。

（七）严格执行交接班制度，双方按时交接班，双方对系统工作状态、设备设施运行情况、值班情况、待办事项、物品器具等要交接清楚，并相互签字确认。

三、安全播出管理制度

（一）严格贯彻执行《广播电视安全播出管理规定》，确保系统工作正常。

（二）经常检查机房等安全场所的各种安全设施的配置和使用情况，严禁使用一切不符合安全要求的设备。

（三）机房内所有操作、作业人员都必须遵守操作规程和安全生产要求。

（四）机房内所有设施设备要严格按照工程技术设计要求使用，严禁超负荷使用。

（五）在任何情况下，任何人不得擅自决定去除安全保护装置，也不得随意改变各项安全制度和安全操作规程。

（六）互联网、局域网须由专人负责管理，保证关键网络设备的业务处理能力和网络信息安全。

（七）对关键网络设备运行状况、用户行为等重要事件进行

日誌记录。

（八）设备服务器、用户管理系统须由专人负责维护，制订必要的技术防范措施。

四、值班人员工作职责

（一）值班人员须持证上岗。上岗前要经过专门政治、业务培训，培训合格后方可上岗。

（二）熟练掌握系统拓扑图、设备技术参数、性能指标、安装位置、操作规程和应急处理办法。

（三）值班期间要认真履职尽责，全面掌握设备运行动态，严格按照操作规程对设备进行操作。

（四）值班期间要按时巡查，监听、监看系统运行状况，认真填写《日常机房巡检记录表》。

（五）值班期间要定期巡视机房各系统运行情况，发现异常或故障时，应及时排除，如不能排除，应及时启动应急操作预案，正确进行处置，并按程序报告。

（六）值班期间，开展业务工作时应当注重礼节礼貌，规范业务用语，使用普通话。

（七）值班人员应严格执行交接班制度，严格履行交接班手续，交接班内容包括系统运行情况、业务处理情况、清点设施设备、工具仪表和图纸资料，并认真填写《值班日誌》。

第五部分 乡镇应急广播站

一、管理制度

（一）乡镇广播站在乡镇党委党政府的直接领导下开展工作，接受县级广播电视行政管理部门业务指导，坚持“安全第一、预防为主”的工作原则，确保节目安全播出。

（二）严守党的宣传纪律和《广播电视管理条例》，完整转播上级节目内容，严禁转播境外节目。

（三）掌握辖区内各村（组）应急广播系统运行情况，随时检查系统对上对下互联互通情况，按照“平战结合”原则，正确发挥日常广播和应急广播功能。

（四）严格按照操作规程使用设备，确保设备正常运行。设备及线路出现故障应及时修复。无能力修复时，应及时向上报报告。

（五）自办节目要服务于党委政府中心工作，讲究思想性、政治性、导向性、知识性，内容积极健康，严禁低级趣味。

（六）稿件播出前必须通过乡镇领导审签，详细填写播出记录，播出资料妥善整理归档。

（七）当播出出现意外，必须立即采取果断措施，中断播出，并及时向领导报告。

（八）保持机房整洁、卫生，机房内严禁吸烟和放置易燃易爆及其它危险品，非工作人员严禁进入机房。

（九）工作人员进出机房时应做到随手关门，离开岗位时，

锁好门窗，确保机房安全。

二、管理员工作职责

（一）按照党委、政府要求抓好应急广播设施设备管理和使用工作。

（二）坚定政治立场，坚持正确的舆论导向，不断提高业务水平，敬业爱岗，遵章守纪，严格执行操作规程，确保安全优质播出。

（三）围绕党委、政府的中心工作，制定本乡镇“村村响”广播年度规划，组织播出内容，做好录制播出，抓好节目质量。

（四）负责广播设备的日常维护管理工作，确保设备 24 小时通电，处于待机状态；定期巡视广播设备，检查中发现问题及时处理并报告，认真填写好设备巡检、维护、维修记录。

（五）随时检查设备工作状态，检查系统互联互通情况，按照“平战结合”原则，保证日常广播和应急广播功能发挥。

（六）乡镇应急广播的内容必须由乡（镇）主要领导审核同意，未经审核内容不得播出。所有播出内容要认真登记，做好记录。播出稿件要统一收集整理，存档备查。

（七）建立健全信息反馈制度，收集广大党员群众收听应急广播情况和意见建议，并及时向乡镇党委、政府汇报。

（八）完成上级和乡镇党委政府交给的其他工作。

第六部分 村广播室

一、管理制度

（一）村级广播室是宣传党和国家的路线方针政策、法律法规，传播农业信息技术、村务公开等政策和信息的重要宣传文化阵地。必须有专人负责，并接受上级机关的管理。

（二）严格遵守《广播电视管理条例》等法律法规和宣传纪律，确保中央、省、市、县（区）广播节目的播出。

（三）严格按照乡（镇）、村确定的播出范围转播上级广播节目或播出自办节目，村两委负责本行政区域广播的安全播出工作。

（四）保持设备对上联通，按照“平战结合”原则，正确发挥日常广播和应急广播功能。

（五）农村广播室的管理人员，需由村两委确定一名讲政治、懂技术、有一定文化知识、责任心强的专（兼）职人员。

（六）播出内容必须经村主要领导签字同意后才能播发，播出文稿须整理存档备查。

（七）须指派专人负责广播设备保养和线路维护，保持广播设备随时处于良好工作状态。

（八）村级广播室专室专用，广播设备不得挪作他用，设备须建立管理台帐，统一编号，登记入账，做到帐物相符，并做好使用记录。

（九）切实做好防火、防盗、防尘、防潮、防雷和用电安全

工作，做好广播室安全防范工作。

二、管理员工作职责

（一）按照村“两委”要求抓好应急广播设施设备管理和使用工作。

（二）不断提高政治、业务水平，敬业爱岗，遵章守纪，严格执行操作规程，确保安全优质播出。

（三）负责广播设备的日常维护管理工作，确保设备 24 小时通电，处于待机状态；定期巡视广播设备，检查中发现问题及时处理并报告，认真填写好设备巡检、维护、维修记录。

（五）随时检查设备工作状态，检查对上联通情况，按照“平战结合”原则，保证日常广播和应急广播功能发挥。

（六）每日播出内容必须由领导审核同意，未经审核内容不得播出。所有播出内容要认真登记，做好记录。播出稿件要统一收集整理，存档备查。

（七）建立健全信息反馈制度，收集广大党员群众收听应急广播情况和意见建议，并及时向“两委”汇报。

（八）完成领导交给的其他工作。

三、村广播室播出内容

播报类别	播报项目	播放时间
转播上级应急广播信息	地震、大风、暴雨、山洪、高温等自然灾害信息预警	及时转播
	科普信息发布	及时转播
自播日常生活类	跟踪雪亮工程监控信息发布 安防预警	实时发布
	提供村民歌曲点播服务	经审核后播放，且播放时间不与转播上级节目时间冲突。
	发布人员走失、火灾等	实时发布
	播报最新水电气供应等政务信息	实时发布
	播报最新地方利民政策信息	实时发布
	鼓励村民关怀空巢老人、留守儿童	节假日
自播经济类	播报最新本地招工信息	根据实际情况
	播报最新本地特产市场信息	根据实际情况