桂林理工大学南宁分校文件

桂理工南分校〔2017〕36号

关于印发修订后的《桂林理工大学南宁分校 校园网故障报修维护管理办法》的通知

分校属各单位、各部门：

现将修订后的《桂林理工大学南宁分校校园网故障报修维护管理办法》印发给你们，请认真组织学习，贯彻执行。

桂林理工大学南宁分校

2017年9月11日

桂林理工大学南宁分校办公室

2017年9月11日印发

桂林理工大学南宁分校校园网故障报修维护管理办法

为了更好地解决网络故障，保障分校校园网络的正常运行，使校园网络高效稳定地服务于分校的教学、科研和管理等事务，特制定本办法。

第一条 校园网络故障处理基本原则

（一）网络中心负责校园网各级网络设备、主干线路和信息点管理维护工作。有关用户计算机入网的调试原则上由用户自行解决，网络中心提供技术咨询服务；

（二）当网络核心设备和网络主干线路有维修、维护任务时，暂停其它维修任务，遵循重要任务为先的原则；

（三）先报修先维护，按报修先后顺序安排维护人员检查维修，网络线路故障优先解决。

第二条 校园网维护职责范围

（一）校园网的网络中心机房到全校各楼体设备间的线路与设备的维护；

（二）各楼体设备间内交换机到用户房间内墙壁上的网络接入端口的线路维护。

第三条 用户报修与维护

（一）报修条件与维护范围

当校园网出现网络故障时，网络管理员应严格按照上述校园网维护基本原则及职责范围进行检查与维护。

（二）非报修条件与维护范围

1. 用户自身的硬件故障，如由网卡、计算机与墙壁网络插座间的网络连线等原因造成的网络故障；

2. 用户自身的软件故障，如由计算机系统、网页浏览器、病毒等原因造成的网络故障；

3. 非合法用户使用造成的故障；

4. 用户接入点连接由非网络管理员修改造成的故障；

5. 各单位和部门内部网或扩建网，如：办公室自建网络，自建无线网络等。

凡是以上故障均由用户自行解决，即使用户报修，网络管理员也不做回复和修理。

（三）故障报修受理方式

当用户确认是校园网的网络故障造成不能正常使用校园网时，请到网络中心办公室或通过电话报修。报修须填写《桂林理工大学南宁分校校园网故障申报及维护登记表》或通过故障申报电话描述具体故障情况。

网络中心办公地点及报修受理电话如下：

安吉校区 3309 网络中心办公室电话：2204378；

空港校区实训楼 A307 网络中心办公室电话：5075568。

（四）故障处理程序及规定

1. 网络管理员根据用户填报的《桂林理工大学南宁分校校园网故障申报及维护登记表》信息通过电话进行故障处理；

2. 当故障如不能在电话中解决时，安排网络管理员上门维护，排除故障；上门维护应在接到用户报修后 1-2 个工作日内进行完成（节假日等特殊情况除外）；上门维护范围仅限于用户接入信息点能否正常上网，其它问题不在服务范围之内；

3. 网络管理员在维护维修过程中不得收取用户任何费用；

4. 在网络管理员上门维护完成后，用户须在《桂林理工大

学南宁分校校园网络故障申报及维护登记表》中签字确认；

5. 为了确保网络安全和及时处置，存在以下行为的，网络中心将向当事人所在单位或部门通报有关情况。

（1）系统存在严重的安全隐患造成校园网不能正常运行的；

（2）由于私自安装与工作业务无关的软件或硬件而造成分校网络系统故障的；

（3）访问反动、淫秽、法轮功等不良不法网站等造成分校网络系统故障的。

第四条 本办法由现代教育技术中心负责解释，自发文之日起施行，原《桂林理工大学高等职业技术学院校园网故障报修维护管理办法》（高职院〔2014〕97号）即行废止。

附件

桂林理工大学南宁分校校园网网络故障申报及维护登记表

用户姓名		联系电话	
故障地点		报修方式	
报修时间		修理时间	
申报故障现象:			
实际故障描述和处理结果:			
维修开始时间	年 月 日 时 分		
维修结束时间	年 月 日 时 分		
报修人签字			
维修人签字			

填表说明:

1. 校园网网络故障报修电话: 2204378 (安吉)、5075568 (空港)
2. 上门维修时间: 周一至周五正常上班时间;
3. 此表适用于教学区、办公区、分校公共活动区和教工宿舍区 (校园网接入用户);
4. 用户计算机中的系统、应用软件、硬件故障问题不在维修范围之内, 请在排除个人机器的故障原因之后再报修; 如果用户有自购交换设备, 请保证自购交换机没有故障;
5. 如果在维修上门服务前, 电脑上网恢复正常, 请用户及时电话通知网络管理员。