校园网故障报修维护管理办法

一、校园网络故障处理基本原则

1. 图文信息中心网络信息部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，网络信息部提供技术咨询服务。

2.当网络核心设备和网络主干线路有维修、维护任务时，暂停其他维修任务，以重要任务为先。

3.先报修先维护，按报修先后顺序安排维护人员现场检查维修，网络线路故障优先解决。

二、校园网维护职责范围

1.校园网的中心机房到全校各楼体设备间的线路与设备的维护；

2.各楼体设备间内交换机到用户房间内墙壁上的网络端口的线路与设备维护。

三、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，网络维护工作人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、网页游览器、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.网络连接由非网络中心授权人员修改造成的故障。

凡是以上故障均由用户自行解决，请不要报修。

**（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《湖南财经工业职业技术学院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。

网络信息部报修受理电话如下：

张雄：18107341949 王路明：13647472570

**（四）故障处理程序及规定**

1.网管人员根据用户填报的《湖南财经工业职业技术学院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，安排网管人员上门维护，排除故障；上门维护范围仅限于用户信息点能否正常上网，其它问题暂不在服务范围之内；

3.网管人员在维护维修过程中不得收取用户任何费用；

4.为了以确保网络安全和及时处置，因以下原因造成的故障，网络中心将向当事人所在部门通报有关情况。

（1）违反《湖南财经工业职业技术学院校园网管理规定》造成的故障；

（2）系统存在严重的安全隐患影响校园网正常运行的；

（3）与业务工作无关的软件如游戏、娱乐、股票等故障；

（4）因私自安装与业务工作无关的软硬件而造成系统故障的；

（5）访问不良网站而造成系统故障的。