目 录

[校园网/有线电视网基础运维外包服务质量规范 2](#_Toc486241115)

[第一章 总则 2](#_Toc486241116)

[第二章 术语说明 2](#_Toc486241117)

[第三章 运维服务范围 3](#_Toc486241118)

[第四章 服务质量规范 3](#_Toc486241119)

[第五章 安全管理规范 6](#_Toc486241120)

[第六章 应急处置规范 6](#_Toc486241121)

# 校园网/有线电视网基础运维外包服务质量规范

1. 总则
2. 为保障校园网/有线电视网基础运维工作的有序开展，提高运维服务质量，规范华中师范大学校园网/有线电视网基础运维外包管理，特制定本规范。
3. 本规范是运维服务供应商提供服务的基本依据，维护人员必须严格遵照执行。
4. 本规范的最终解释权在信息化办公室。
5. 术语说明
6. 一般故障：单个网络信息点或有线电视单户故障。
7. 较大故障：影响范围在同一接入层交换机内的多用户故障或有线电视单门栋故障。
8. 大故障：影响范围在单台汇聚层交换机内的多用户故障或有线电视整栋楼故障。
9. 严重故障：影响范围在多台汇聚层交换机内的大面积故障或有线电视大面积区域故障。
10. 特殊故障：因中心机房设备系统、主干光缆线路等造成的非外包服务范围内的故障。
11. 故障响应时间：一般故障从用户故障报修起，至技术人员联系到用户为止的时间；其他故障从用户故障报修起，至技术人员到达故障现场为止的时间。
12. 故障修复时间：从故障报修起，至故障被修复为止的时间。
13. 运维服务范围
14. 运维服务是指运维服务供应商根据我校校园网/有线电视网基础服务外包合同约定要求提供的各种服务，包括：服务台运维服务、业务办理服务、故障维修、设备及线路日常维护服务。
15. 运维服务工作范围
16. 合同约定的电话接听、大厅现场服务，故障事件受理、调派、跟踪、反馈等日常运作活动。
17. 合同约定的业务受理及业务办理工作。
18. 合同约定的校园网设备系统、信息点及线路的维护工作。
19. 合同约定的有线电视系统的维护工作。
20. 合同约定的校园网/有线电视网用户终端的设置及调试工作。
21. 合同约定的工作文档建立和维护工作。
22. 合同约定的其他工作。
23. 服务质量规范
24. 运维人员规范
25. 忠于职守，遵守劳动纪律，服从和执行校方的工作安排，接受校方的检查监督。
26. 在工作期间做到规范文明服务、着装大方得体、佩戴统一胸牌，对用户有礼有节。
27. 在工作时间内不得做与工作无关的事情，不得浏览与工作无关的网站。
28. 未经信息化办公室同意，不得私自对系统设备进行数据变更、参数调整、设备调换等。
29. 服务台服务规范
30. 工作时间内，服务电话保持畅通，来电必接。
31. 各类咨询、故障申报、事件应立即详细录入。
32. 一般故障30分钟内派单，其它故障立即上报运维经理，由运维经理派单。
33. 故障及事件处理完毕后，及时关单。
34. 服务台文档资料应记录详细、准确、规范，整理归档及时。
35. 业务办理服务规范
36. 业务咨询要做到一次说清。
37. 业务受理及时，一般业务30分钟内、紧急业务即时转交至相关处理人员手中。
38. 业务办理按流程及时处理，并将处理结果反馈给用户。
39. 故障处理服务规范
40. 接到派单后按相关流程进行处理，在要求的时效内完成。故障排除后将处理结果反馈给用户，对于大面积故障抽取用户反馈处理结果，并填写故障日志。
41. 故障响应、修复时间
42. 一般故障：

故障响应时间：2小时

故障修复时间：12小时（用户预约维修的情况除外）

办公区网络、教学区网络、家属区电视故障16:00之前报修的当天修复完成。重点区域用户的单点网络故障1小时内修复完成。

1. 较大故障：

响应时间：2小时

修复时间：8小时

1. 大故障：

响应时间：1小时

修复时间：6小时

1. 严重故障：

响应时间：0.5小时

修复时间：4小时

1. 特殊故障：

响应时间：0.5小时

1. 巡检规范
2. 每天早晚按照信息化办公室要求进行两次应用系统巡检，发现问题及时联系负责老师。
3. 每周对无线AP进行一次远程扫描。
4. 每学期定期对中心机房以外的设备间巡检一次，完成其网络设备及网络线路清查、保养、除尘。设备间无杂物、无明显浮尘，机柜内的设备连线规范、标识清晰、无明显灰尘，安全防护措施齐全。
5. 每学期开学前一周完成各区域楼栋网络汇聚设备远程扫描。
6. 暑假期间全面清查、修复学生宿舍网络端口。
7. 文档记录规范
8. 建立配置信息文档库，记录维护所有设备的配置、管理信息，包括网络拓扑图、IP地址、配置内容、变更信息等。
9. 建立日常维护记录报表库。按照日报、周报、月报、季度报、年报的要求提交日常工作维护记录报表。
10. 建立巡检文档库。包含巡检设备间的基本状态、网线连线是否规范整洁、线缆标签是否完好、设备之间连接方式、结构化布线整体情况是否存在安全隐患等。
11. 建立设备管理文档库。包含设备所在楼栋位置、设备型号、数量、变更信息等。
12. 安全管理规范
13. 维护工作人员严格遵守相关的国家安全法令法规和学校管理规章制度。
14. 具有信息保密的义务。任何人不得利用工作之便，泄漏用户资料、技术资料、业务机密及其他保密信息。
15. 具有强烈的安全意识，工作中应注意各种可能发生的安全隐患并及时排除。
16. 运维服务中涉及到的校方的资料、文件和信息，在服务结束后，运维服务供应商应及时返还校方，电子文档资料应从自己的电脑等存储设备上永久删除，不得私自保存。
17. 应急处置规范
18. 运维服务范围内的突发事件
19. 火灾事件：指电气、雷击、爆炸、可燃物、烟头等引发的火情或火灾。
20. 治安事件：指校园网/有线电视网外包所管辖范围内设备被盗窃或损失严重，恐怖袭击、爆炸、骚乱或斗殴致人重伤的治安事件等。
21. 火灾事件处置方案
22. 发现火情时，在保障自身安全的前提下，就近利用灭火器械进行扑救，同时向信息化办公室及相关部门报告。
23. 火势无法控制，有蔓延、扩散之势时，立即报警。
24. 事件应急处置结束或相关危险因素消除后，做好现场收尾工作，写出情况报告。
25. 治安事件处置方案
26. 发现治安事件时，迅速向信息化办公室及相关部门报告，并保护现场。
27. 造成人员伤害的，立即报警求助。
28. 事件应急处置结束或相关危险因素消除后，做好现场收尾工作，写出情况报告。

华中师范大学信息化办公室