

运维工作月报

2019 年第 9 月（9.1-9.30）

一、 本月工作概述.....	2
二、 维护服务总结.....	2
(一) 本地电话处理汇总	2
(二) 报修平台处理报障汇总	2
(三) 前台处理报障汇总	2
(四) 上门服务工作总结	3
上门服务列举(部分):	3
(一) 故障类型分类统计表	4
(二) 故障类型统计图	5
三、 维护中出现问题的解决建议	10
四、 下周工作计划.....	10

一、本月工作概述

本月用户服务部报障及处理情况大致如下：总体接障 131 起，其中本地电话报障 63 起，报修平台报障 0 起，上门服务 68 起，前台处理 0 起。

下面从以下几个方面对一个月运维工作进行汇报：

- 1、维护服务工作总结
- 2、故障统计与分析
- 3、维护中出现问题的解决建议
- 4、下周工作计划

二、维护服务总结

本月（2019 年 9 月 1 日——2019 年 9 月 30 日）一校区总计报障数：

本地电话报障 63 起；

报修平台报障 0 起；

上门处理 68 起；

前台处理 0 起。

（一）本地电话处理汇总

本月本地电话处理 63 起，主要集中表现在：老师、学生上网认证帐号重置

（二）报修平台处理报障汇总

本月浮云系统报障共 0 起，主要集中表现在：

（三）前台处理报障汇总

本月前台处理 0 起，集中表现在：

(四) 上门服务工作总结

本月上门服务共 68 起

上门服务列举(部分):

东苑食堂停电，网络设备有电、一卡通设备 UPS 断电

青教公寓 415 网络问题，电脑网卡问题

专一楼文印室，路由器问题

青教公寓 1 号楼宿管站水控电脑问题，交换机配置问题

青教公寓 1 号楼宿管站门禁电脑问题，网线问题

青教公寓 803. IP 地址问题

西苑 18 号站，网口不够增加交换机

行政楼 616 检测网络，查看是否有多余网络端口

艺术楼 518、519 检测网络，查看网络端口

仙林某学生重置帐号。

青教公寓 2 号楼 116，IP 地址问题

行政楼 810. 电脑网卡问题。

东苑食堂停电，网络设备有电、一卡通设备 UPS 断电

青教公寓 415 网络问题，电脑网卡问题

专一楼文印室，路由器问题

青教公寓 1 号楼宿管站水控电脑问题，交换机配置问题

青教公寓 1 号楼宿管站门禁电脑问题，网线问题

青教公寓 803. IP 地址问题

西苑 18 号站，网口不够增加交换机

行政楼 616 检测网络，查看是否有多余网络端口

艺术楼 518、519 检测网络，查看网络端口

仙林某学生重置帐号。

青教公寓 2 号楼 116，IP 地址问题

行政楼 810. 电脑网卡问题。

财务处二楼左手第二个房间网络问题，软件问题。

研究生 16 号站网络问题，网卡问题。

综合楼 404 网络问题，网线松了电话解决。

7-4-13 网卡，中午测试正常速度，交换机端口正常，应该是漫游到其他寝室

创业园 108 网络问题，交换机没电

专一楼 209 网络问题，没有网口可以使用

车队 204 网络问题，没人明天处理

行政楼 1204 网络问题，安装路由器

故障统计与分析

本节对故障所涉及的硬件与系统进行了分析。并对运维中出现的故障及重要问题进行汇总与分析。

（一）故障类型分类统计表

总分类	总数量	细分类		仙林		福建路		桥头		比例
				办公	宿舍	办公	宿舍	办公	宿舍	
接入端故障	38	终端设备系统故障	硬件故障	1						29%
			系统故障（手机，电脑）	3					1	

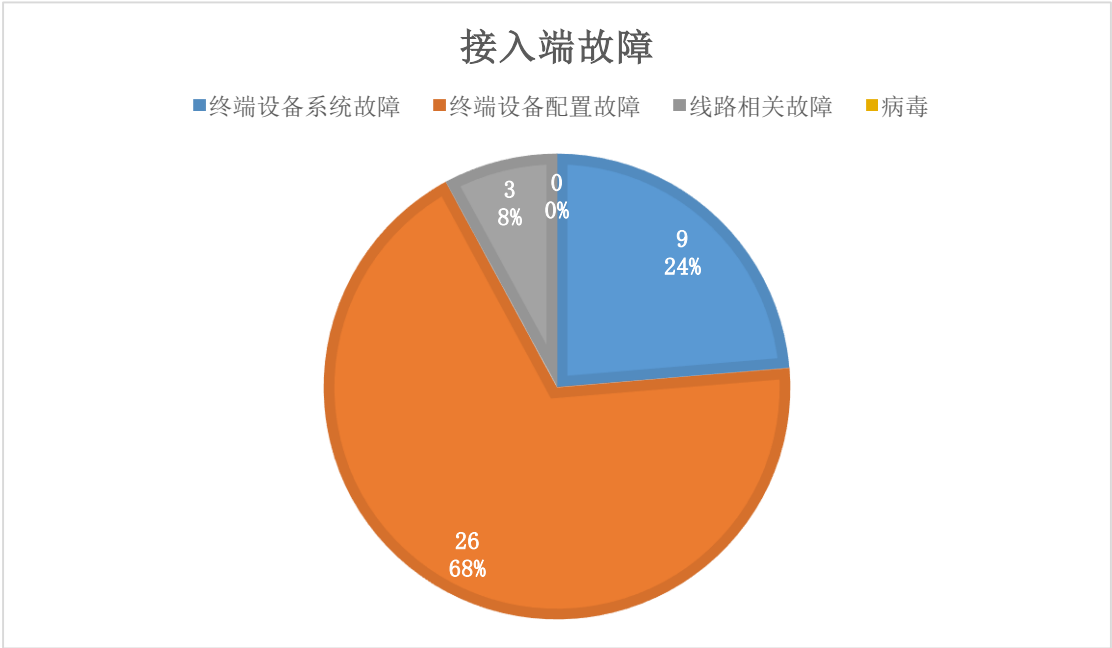
			外设类故障（如打印机）	3		1				
		终端设备配置故障	IP 地址配置	6						
			小路由器配置	12		8				
			浏览器配置问题							
		线路相关故障	面板模块更换	2						
			网线损坏	1						
		病毒								
网络故障	17	网络设备故障	网络设备死机、损坏、更换	1						13%
			网络设备配置问题	1						
		链路故障	光纤类故障	4				1		
			双绞线类故障	6		3		1		
信息类故障	2	服务器故障								1%
		校园卡相关故障								
		正版化相关故障								
		邮件相关故障								
		办公 OA 故障		1		1				
其他故障	74	咨询服务		41		13		1		57%
		电故障		3		1			2	
		账号相关问题（如欠费，绑定、修改密码等）		3				1		
		VPN 相关问题		1						
		申请固定 IP 地址								
		用户操作问题		1					1	
		其他故障(如未办理校园网)		3		2			1	
总计	131			93	0	29	0	4	5	100%

(二) 故障类型统计图

1、 接入端故障图表

总分类	总数量	细分类	仙林		福建路		桥头	
			办公	宿舍	办公	宿舍	办公	宿舍

接入端故障	9	终端设备系统故障	硬件故障	1					
			系统故障（手机，电脑）	3					1
			外设类故障（如打印机）	3		1			
	26	终端设备配置故障	IP 地址配置	6					
			小路由器配置	12		8			
			浏览器配置问题						
	3	线路相关故障	面板模块更换	2					
			网线损坏	1					
	0	病毒							
总计	38			28	0	9	0	0	1

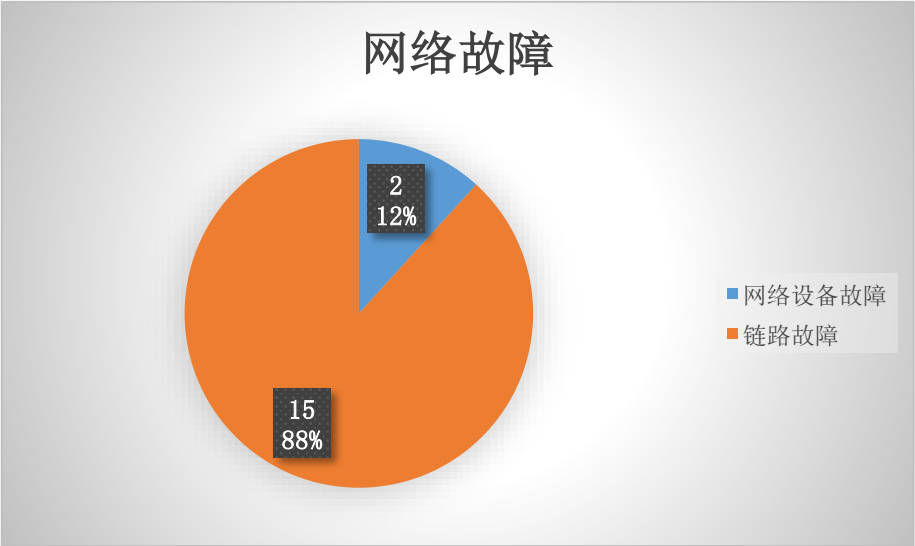


由上图可以看出，故障主要集中在线路设备配置故障上，其中在 IP 地址配置、小路由器配置上居多

2、网络故障图表

总分类	总数量	细分类		仙林		福建路		桥头	
				办公	宿舍	办公	宿舍	办公	宿舍
网络故障	2	网络设备故障	网络设备死机、损坏、更换	1					

			网络设备配置问题	1					
	15	链路故障	纤类故障	4				1	
			双绞线类故障	6		3		1	
总计	17			12	0	3	0	2	0

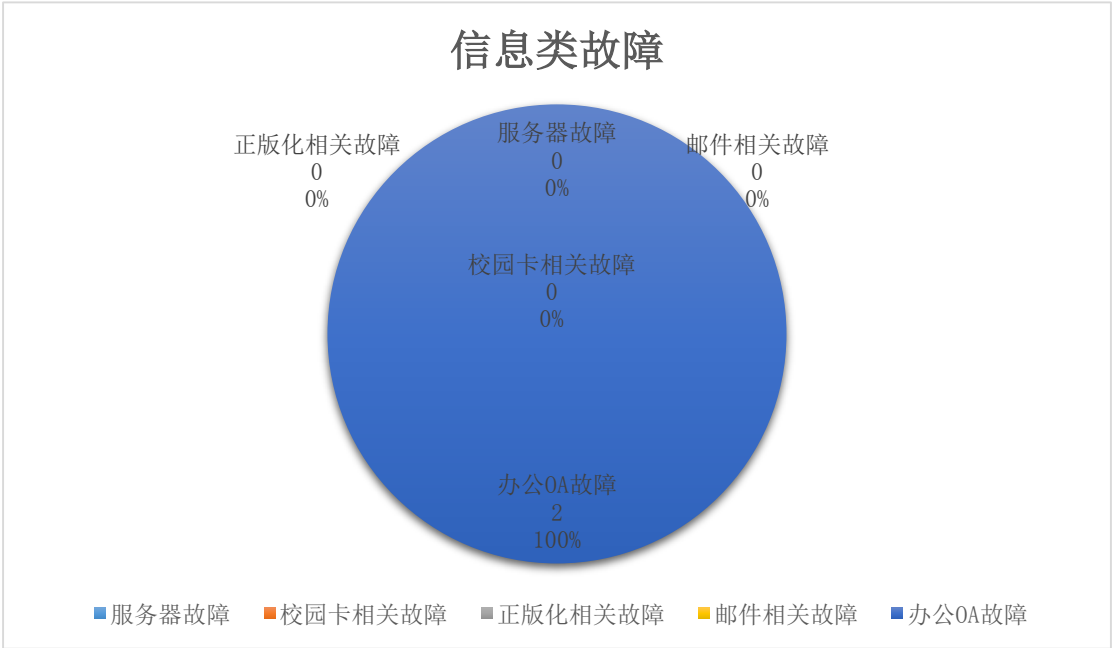


由上图可以看出，故障主要集中在链路故障上，其中在双绞线类故障居多

3、 信息类故障

总分类	总数量	细分类	仙林		福建路		桥头	
			办公	宿舍	办公	宿舍	办公	宿舍

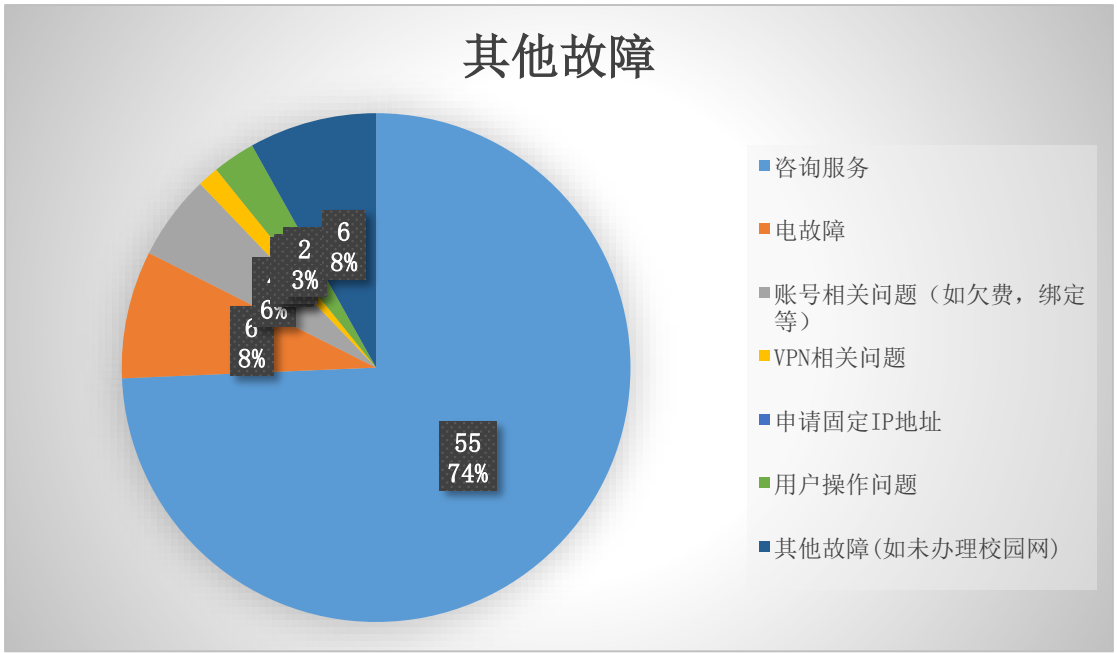
信息类故障	2	服务器故障						
		校园卡相关故障						
		正版化相关故障						
		邮件相关故障						
		办公 OA 故障		1		1		
总计	2		1	0	1	0	0	0



由上图可以看出，故障主要集中在办公 OA 故障上

4、其他故障图表

总分类	总数量	细分类	仙林		福建路		桥头	
			办公	宿舍	办公	宿舍	办公	宿舍
其他故障	55	咨询服务	41		13		1	
	6	电故障	3		1			2
	4	账号相关问题（如欠费，绑定等）	3				1	
	1	VPN 相关问题	1					
	0	申请固定 IP 地址						
	2	用户操作问题	1					1
	6	其他故障(如未办理校园网)	3	2				1
总计	74		52	2	14	0	2	4



由上图可以看出，故障主要集中在资讯服务上

本阶段出现频次较高故障类型

序号	故障类型	出现次数	备注
1	咨询服务	55	
2	小路由器配置	20	
3	双绞线类故障	10	

三、 维护中出现问题的解决建议

本月有很多故障其中在青教公寓、其中青教公寓 2 号楼教师公寓居多，这边由于某位老师操作不当导致路由器环路，这边由于设备都是傻瓜式交换机不方便查询，统一配置的固定 IP 地址给老师，这边后期会在教师公寓 1 楼电梯处贴士各位老师自行查看是否有路由器操作不当或者线路差错，有网络故障统一拨打网络中心电话，禁止擅自更改本房间地址。学校较多的老师都自主使用了路由器所以路由器故障的频率较高，现无线基本正常使用，这边在出来故障中会主动推荐老师使用学校无线，减少路由器的的问题。

四、 下周工作计划

1. 下个月的日常保障
2. 配合项目上的工作收尾

南京财经大学运维服务部

日期：2019 年 10 月 1 日