

南京财经大学

2019 年 4 月网络维护报告

运维单位：南京盛佳建业科技有限责任公司

时间：2019.4.1-2018.4.30

目 录

一、 综述.....	3
二、 日常工作报告	5
维修工作分析.....	5
运维工作分析	错误!未定义书签。
报障统计总体分析图示	6
接入端故障分析图	7
接入端故障说明	7
网络故障分析图示	7
网络故障说明	8
帐户问题及客户端软件故障分析图示	8
帐户问题及认证客户端软件故障类型说明	9
非网络故障分析说明	10
维修服务年度环比分析	11
三、 巡检工作.....	12
接入层网络设备	12
机房环境设备	12
四、 技术服务管理工作	12
技术服务.....	12
管理工作.....	13
五、 本月工作中异常问题分析与建议	14
六、 下一月工作计划	15

七、 附件.....16
 本月主要工作16

一、 综述

尊敬的南京财经大学领导和老师：

南京盛佳建业科技有限责任公司在南京财经大学的服务中，采用前台服务加后台支持的网络保障方式，其中驻场服务人员 4 名，后台技术支持 1 名，运营经理 1 名负责运维质量管理。

现将 2019 年 4 月工作情况向领导和老师们做汇报：

工作量部分：我公司本月接受（63）例报修，已完成（63）报修维修服务，服务完成率为（100%），我公司响应时间为（10-30）分钟内，平均处理完成时间（1）小时内

重要事件回顾：

- 1、 协助乔老师更换学校 DNS
- 2、 配合桥头其它公司的一起整理沐德苑、宿管站线路。

巡 检 综 述：

核心机房的巡检；专 2 楼经管中心机房汇聚；一卡通设备巡检；

总 结:

本月报障量相对较多;

建 议:

经过本月 NDS 的更改。发现了大量的老师由于路由器原因造成 DNS 更改过后仍不能及时上网，另发现学校老师对于学校的通知公告不及时查看，建议做更改过后可以在群里或者微信群里进行告知方便老师及时了解网络中心对学校网络做的更改。

二、日常工作报告

1.维修工作分析

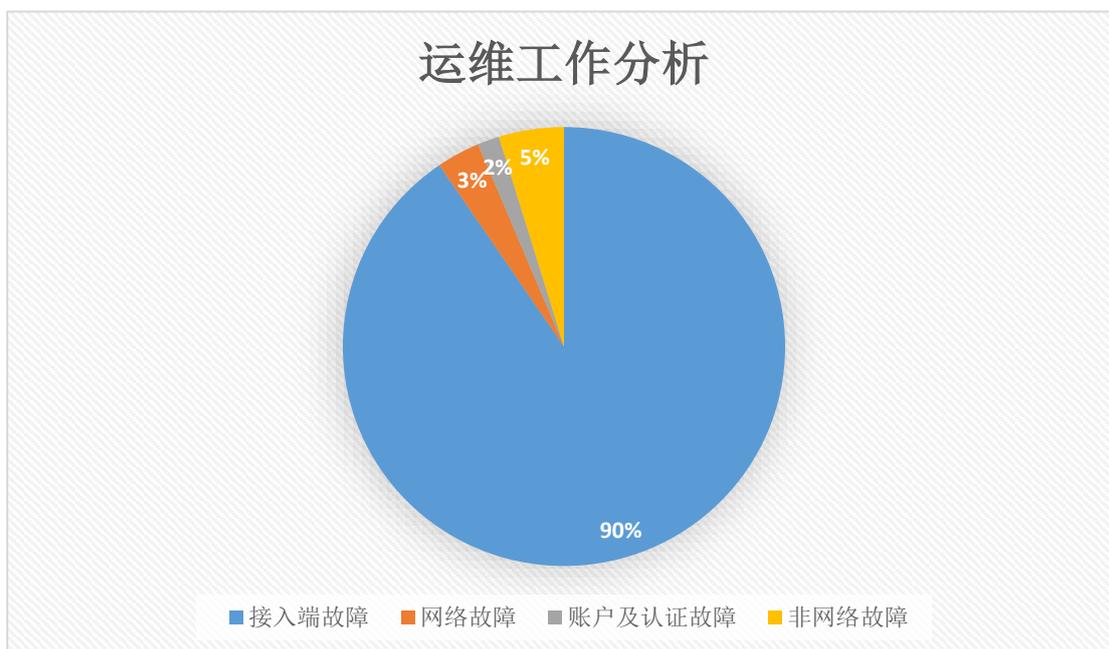
工作量部分：我公司本月接受（63）例报修，已完成（63）报修维修服务，服务完成率为（100%），我公司响应时间为（10-30）分钟内，平均处理完成时间（1）小时内

2.运维工作分析

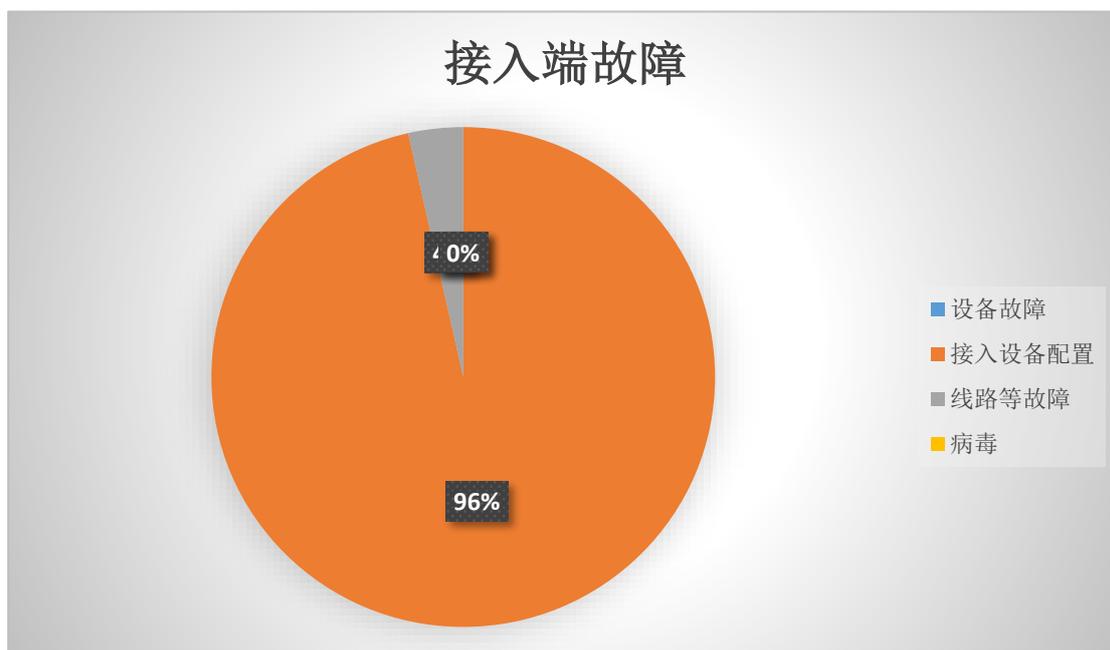
总分类	总数量	细分类		数量
A 接入端故障	57	1、设备故障	电脑等硬件故障	0
			操作系统故障	0
		2、接入设备配置	IP 地址配置	53
			小路由器配置	2
		3、线路等故障	面板模块更换	0
			网线&光纤损坏	2
		4、病毒		0
B 网络故障	2	1、网络设备故障	交换机&光猫损坏、更换	2
			交换机&光猫电源损坏	0
			交换机&光猫配置问题	0
		2、链路故障	更换光模块	0
			更换光纤跳线	0

		3、服务器故障	0
C 帐户及认 证故障	1	1、上网账户故障	0
		2、账户欠费问题	0
		3、认证问题	1
D 非网络故 障	3	1、弱电控制单元断电	3
		2、电脑设置问题	0
		3、重启电脑恢复	0
		4、软件操作问题	0
总计		63	

报障统计总体分析图示：



接入端故障分析图：



接入端故障说明：

1. 设备故障——因为用户电脑故障导致无法连接网络；用户使用的小交换机小路由损坏导致无法接入校园网络；

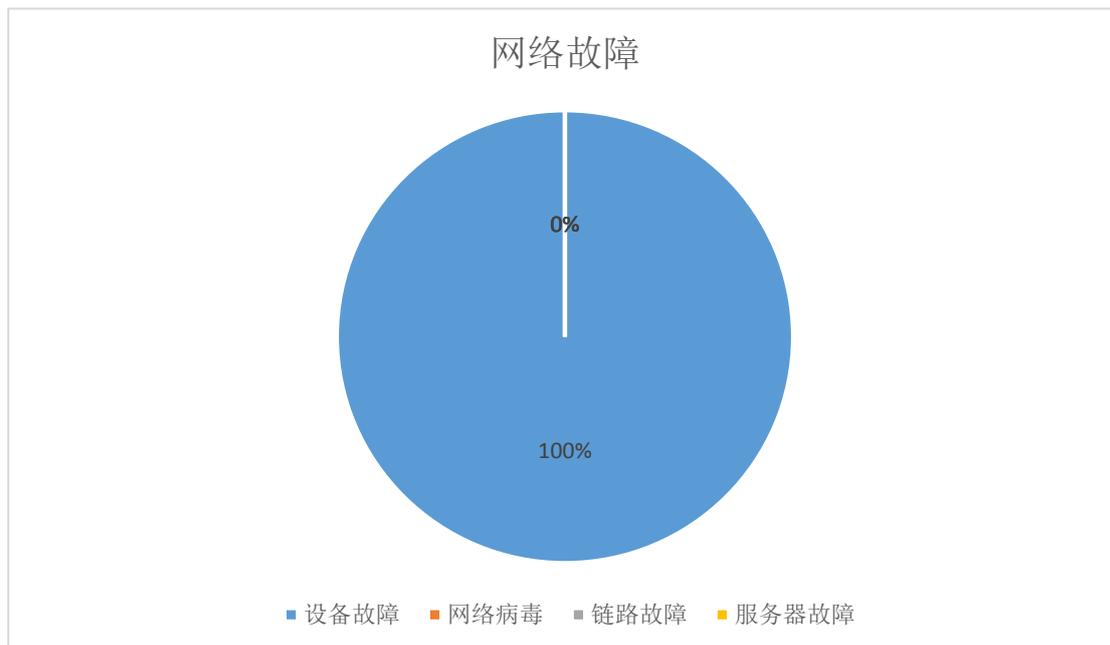
2. 接入设备配置——由于用户无意识关闭的电脑网卡导致无法正常上网；用户使用的小路由或交换机设置错误，使得网络无法连接；用户电脑 IP 地址设置错误导致无法使用网络；

3. 线路等故障——用户电脑网线松动；用户连接电脑的网络损坏；用户使用的网络线缆质量较差，导致通信质量较差；用户误接线导致设备环路；

4. 病毒——用户电脑中毒导致上网时断时续或无法连接网络 ARP 病毒导致交换机端口被 shutdown 后无法上网

网络故障分析图示：

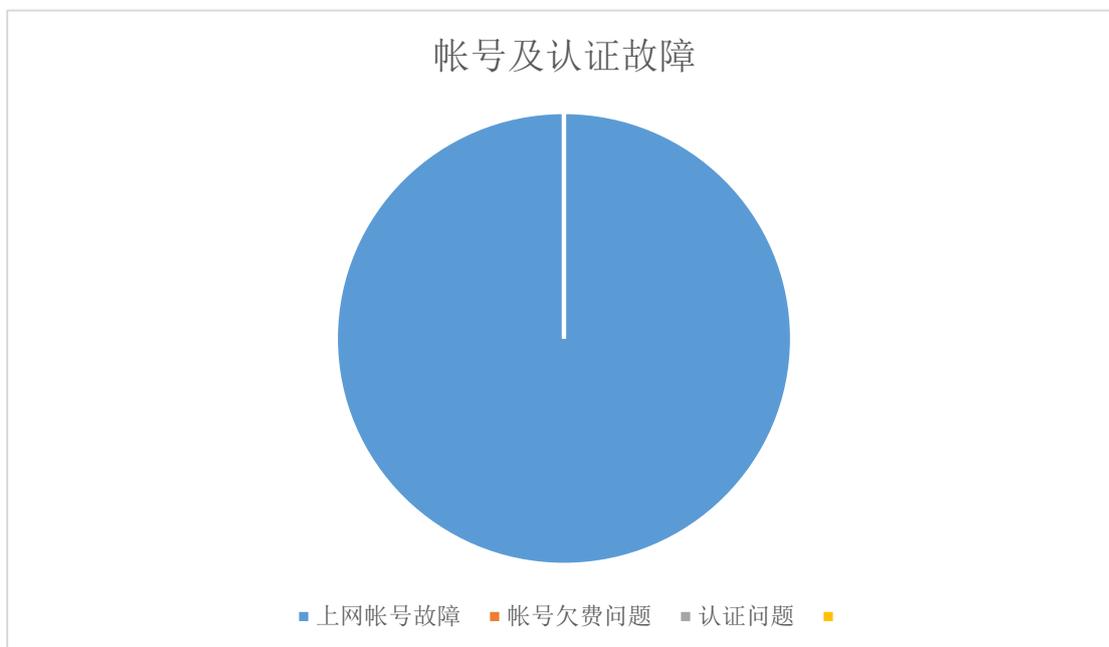
网络故障说明:



1. 设备故障——交换机硬件故障导致网络断联;
2. 网络病毒——大量用户 PC 中毒, 向外发送大量数据包或者进行 ARP 欺骗导致交换端口阻塞不能正常转发用户上网数据;
3. 链路故障——网络设备上行或下行的物理链路故障导致用户无法正常使用网络;
4. 故障故障——DHCP 服务故障导致用户无法获取 IP 地址; DNS 服务器故障导致用户地址无法解析上网域名而无法打开网页;

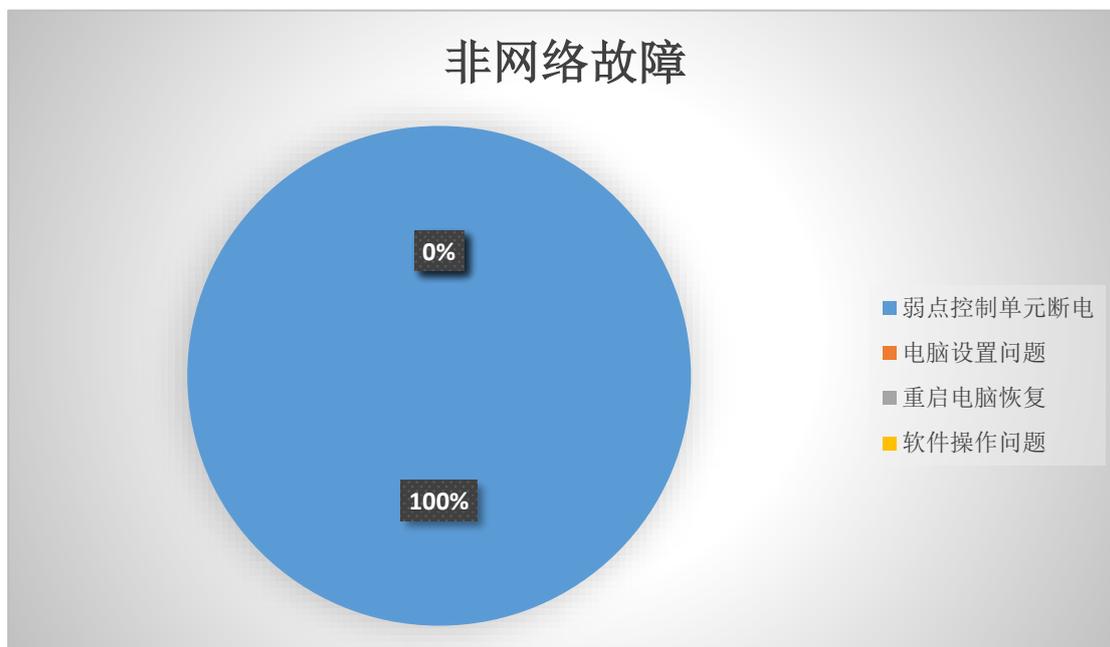
帐户问题及客户端软件故障分析图示:

帐号问题及认证客户端软件故障类型说明：



- 1、帐号认证网页或者客户端显示帐号密码错误或者显示英文字符，需进行重置帐号操作；
- 2、帐号认证网页没有弹开、或者没有进行登录认证问题；
- 3、多人使用同一账号, 导致频繁下线或账户并发错误；

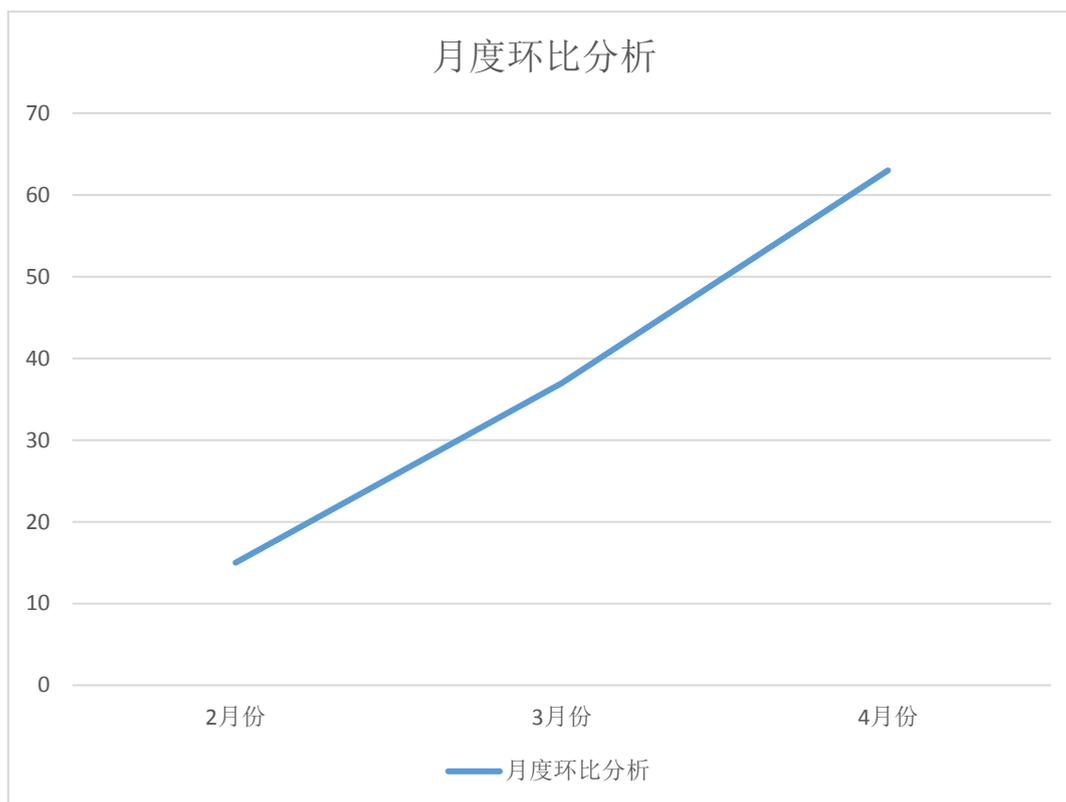
非网络故障分析说明：



1. 楼宇网络弱电间供电中断导致用户网络不通，反馈水电中心配合恢复供电；
2. 用户电脑问题, 建议用户自行处理；
3. 重启电脑后网络正常；
4. 部分用户不清楚问题具体原因，现场查看后，发现网络正常，是电脑操作上的问题，给予基本指导并告知非网络故障原因。

3.维修服务月度环比分析

月份	2 月	3 月	4 月
维修量	15	37	63



4.分析说明: 本月维护量较多, 由于本月学校更改的域名以及 DNS, 导致学校大量故障点集中在域名更改以及 DNS 问题上。实验室机房以及食工楼是固定地址, 所以相对处于故障点多发地。

三、 巡检工作

我公司运维人员定期进行全校的弱电间巡检服务。

运行态势类别及说明：

1. 接入层网络设备

我公司运维人员对学校接入层进行在线状态巡检，并定期进行全校的弱电间巡检服务，及时检查设备运行状态，进行设备配置备份，预判问题提前处理。

2. 机房环境设备

配合乔老师更改三校区核心交换机 DNS 设置

四、 技术服务管理工作

技术服务：

本月学校网络运行良好，大部分问题运维员工可以自行解决，按

时，按质，在不影响学校师生正常工作生活的情况下解决问题，无需技术支持。

本月配合公司技术滕伟对核心机房数据中心 S12508 板卡问题进行配置调试。

管理工作：

定期对现场运维人员进行培训工作，对维护资料、服务手册、维护记录、运维工程师工作能力、工作态度进行了检查。并对处理超时的工单进行逐一核实，无运维工程师拖延现象。

五、 本月工作中异常问题分析与 建议

学校大量使用路由器，很多故障都是路由器造成，使用路由器是因为网络信息点不够用，老师需要使用无线。建议减少路由器的使用。

专业楼空开经常被认为关闭，已贴出标签，但还是会被拉掉。建议和后勤协商。

巡检的时候我们发现，之前有安全隐患的设备弱电间基本已经清理，除了个别还未清理干净的已经告知学校网络中心老师。

六、 下一月工作计划

1. 做好日常的网络维护、巡检工作；
2. 公司交代的运维资料整理工作跟反馈；

南京盛佳建业科技有限责任公司

南京财经大学

运营经理：齐林生

2019 年 4 月 30 日

七、附件：

本月主要工作：（不包含日常电话报障维护等）

四 月 份	<p>04-30 15:41 专一的二楼文印室/专一的二楼文印室/仙林/专一的二楼文印室 专一的二楼文印室上不了网 专一的二楼文印室上不了网，路由器问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-29 15:40 食工楼 410/食工楼 410/仙林/食工楼 410 食工楼 410 上不了网 食工楼 410 上不了网，dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-29 15:39 艺术楼 104 机房/艺术楼 104 机房/仙林/艺术楼 104 机房 艺术楼 104 机房学生机不能上网 艺 术楼 104 机房学生机不能上网，DNS 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-29 15:39 中苑食堂三楼/中苑食堂三楼/仙林/中苑食堂三楼 :中苑食堂三楼不能上网， 中苑食堂三楼不 能上网，硬件故障，网卡坏了，已告知老师更换 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-28 15:38 专二 412/专二 412/仙林/专二 412 专二 412 制作网线一根 专二 412 制作网线一根 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-28 15:37 行政楼 610 行政楼 610/行政楼 610/仙林/行政楼 610 行政楼 610 不能上网 行政楼 610 不能 上网，网卡卡死，重启电脑就好了 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p>
-------------	---

	<p>04-28 15:37 德济楼 206/德济楼 206/仙林/德济楼 206 德济楼 206 上不了网 德济楼 206 上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-28 15:36 艺术学院机房/艺术学院机房/仙林/艺术学院机房 艺术学院机房网络故障 艺术学院机房网络故 障, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-26 15:36 教 C 监控室教 C 监控室/教 C 监控室/仙林/教 C 监控室 教 C 监控室不能上网 教 C 监控室不能 上网, 教 C211 交换机断电导致, 现已恢复, 网络正常 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-26 15:33 桥头沐德苑桥头沐德苑/桥头沐德苑/桥头/桥头沐德苑 桥头沐德苑弱电间整理线路 桥头沐德 苑弱电间整理线路 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-25 15:33 大活 121 大活 121/大活 121/仙林/大活 121 大活 121 上不了网 大活 121 上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-25 15:32 专三 300 专三 300/专三 300/仙林/专三 300 专三 300 上不了网 专三 300 上不了网, 域名问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-25 15:31 行政楼 407/行政楼 407/仙林/行政楼 407 行政楼 407 测试新办公室网络 行政楼 407 测试新办公 室网络 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-25 15:30 专三 300/专三 300/仙林/专三 300 专三 300 官网打不开 专三 300 官网打不开, 域名问题 已 处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p>
--	--

	<p>04-24 15:35 教 C 监控室教 C 监控室/教 C 监控室/仙林/教 C 监控室 教 C 监控室不能上网 教 C 监控室不能上网, 教 C211 交换机断电导致, 现已恢复, 网络正常 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-23 15:30 专三楼 319/专三楼 319/仙林/专三楼 319 专三楼 319 网络故障 专三楼 319 网络故障, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-23 15:29 学生事务中心/学生事务中心/仙林/学生事务中心 学生事务中心上不了网 学生事务中心上不了网, 域名问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-23 15:29 艺术楼 406/艺术楼 406/仙林/艺术楼 406 艺术楼 406 上不了网 艺术楼 406 上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-23 15:28 食工楼 331/食工楼 331/仙林/食工楼 331 食工楼 331 上不了网 食工楼 331 上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-23 15:27 食工楼 330/食工楼 330/仙林/食工楼 330 食工楼 330 上不了网 食工楼 330 上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-23 15:26 青教公寓 413 /青教公寓 413 /仙林/青教公寓 413 青教公寓 413 上不了网 青教公寓 413 上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-23 15:26 图书馆档案室/图书馆档案室/仙林/图书馆档案室 图书馆档案室不能上网 图书馆档案室不能上网, 交换机端口问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p>
--	--

	<p>04-23 15:25 后勤楼书记办公室/后勤楼书记办公室/仙林/后勤楼书记办公室 后勤楼书记办公室不能上网 后勤楼书记办公室不能上网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-23 15:24 行政楼 608 行政楼 608/行政楼 608/仙林/行政楼 608 行政楼 608 上不了网 行政楼 608 上不了网, 域名问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-22 15:22 图书馆西侧档案室/图书馆西侧档案室/仙林/图书馆西侧档案室 图书馆西侧档案室上不了网 图书馆西侧档案室上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-22 15:21 食品工程 527/食品工程 527/仙林/食品工程 527 食品工程 527 上不了网 食品工程 527 上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-22 15:20 车队 302/车队 302/仙林/车队 302 车队 302 上不了网 车队 302 上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-22 15:20 艺术楼 406/艺术楼 406/仙林/艺术楼 406 艺术楼 406 上不了网 艺术楼 406 上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-22 15:19 专二 424/专二 424/仙林/专二 424 专二 424 上不了网 专二 424 上不了网, DNS 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-22 15:19 专一 535/专一 535/仙林/专一 535 专一 535 上不了网 专一 535 上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p>
--	---

04-22 15:18	专一 514/专一 514/仙林/专一 514	专一 514 上不了网	专一 514 上不了网, dns 问题 已处理	1 分钟响应/故障持续 1 分钟
04-22 15:17	青教公寓 317/青教公寓 317/仙林/青教公寓 317	青教公寓 317 上不了网	青教公寓 317 上不了网, dns 问题 已处理	1 分钟响应/故障持续 1 分钟
04-22 15:17	青教公寓 201/青教公寓 201/仙林/青教公寓 201	青教公寓 201 上不了网	青教公寓 201 上不了网, DNS 问题 已处理	1 分钟响应/故障持续 1 分钟
04-22 15:16	艺术楼 122/艺术楼 122/仙林/艺术楼 122	艺术楼 122 不能上网	艺术楼 122 不能上网, DNS 问题 已处理	1 分钟响应/故障持续 1 分钟
04-22 15:15	学生事务中心/学生事务中心/仙林/学生事务中心	学生事务中心不能上网	学生事务中心不能上网, DNS 问题 已处理	1 分钟响应/故障持续 1 分钟
04-22 15:15	行政楼教工行政楼教工之家之家/行政楼教工之家/仙林/行政楼教工之家	行政楼教工之家上不了网	行政楼教工之家不能上网, 认证问题 已处理	1 分钟响应/故障持续 1 分钟
04-22 15:14	青教公寓 612/青教公寓 612/仙林/青教公寓 612	青教公寓 612 上不了网	青教公寓 612 上不了网, DNS 问题 已处理	1 分钟响应/故障持续 1 分钟
04-22 15:13	青教公寓 308/青教公寓 308/仙林/青教公寓 308	青教公寓 308 上不了网	青教公寓 308 上不了网, DNS 问题 已处理	1 分钟响应/故障持续 1 分钟

04-22 12:23 专一 21 专一 213/专一 213/仙林/专一 213 专一 213 实验室上不了网 专一 213 实验室上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟

04-21 15:12 青教公寓 208/青教公寓 208/仙林/青教公寓 208 青教公寓 208 上不了网 青教公寓 208 上不了网, dns 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟

04-19 15:10 青教公寓 307/青教公寓 307/仙林/青教公寓 307 青教公寓 307 上不了网 青教公寓 307 上不了网, DNS 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟

04-17 15:08 桥头 3 号宿管/桥头 3 号宿管/桥头/桥头 3 号宿管 桥头 3 号宿管不能上网 桥头 3 号宿管不能上网, 重做网线 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟

04-17 15:02 专三 610/专三 610/仙林/专三 610 专三 610 上不了网 专三 610 不能上网, 交换机端口问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟

04-17 15:01 食工楼 113/食工楼 113/仙林/食工楼 113 食工楼 113 网络故障 食工楼 113 网络故障, 路由器问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟

04-17 11:09 桥头 3 号宿管/桥头 3 号宿管/桥头/桥头 3 号宿管 3 号宿管水控服务器无法连接 3 号宿管水控服务器无法连接, ip 占用, 交换机线路重插 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟

04-16 14:59 电教楼 2 楼办公室/电教楼 2 楼办公室/无/电教楼 2 楼办公室 去桥头更换整理电教楼 2 楼办公室, 3 楼机房电源线和插座 去桥头更换整理电教楼 2 楼办公室, 3 楼机房电源线和插座 已处理 1 分钟响应/故障

<p>持续 1 分钟</p> <p>04-16 14:57 行政楼 1111/行政楼 1111/仙林/行政楼 1111 行政楼 1111 上不了网 行政楼 1111 上不了网, 认证问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-15 14:57 桥头食堂桥头食堂/桥头食堂/桥头/桥头食堂 桥头食堂一卡通交换机不通 桥头一卡通交换机网络不通, 更换模块后网络正常 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-13 14:56 北苑卡室/北苑卡室/仙林/北苑卡室 北苑卡室上不了网 北苑卡室上不了网, 断电问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-12 14:51 财务楼/财务楼/仙林/财务楼 财务楼内网不能使用 财务楼内网不能使用, 服务器卡死, 重启后, 内网正常 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-11 09:00 综合楼 110/1111111/仙林/综合楼 110 电脑无法上网 电脑未登录 是福建路校区 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-10 09:00 综合楼 420/1111/福建路/综合楼 420 电脑无法上网 路由器总线接口松动 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-09 15:48 专四 523/专四 523/仙林/专四 523 专四 523 上不了网 四 523 不能上网, 网线松动 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-09 14:47 收发室/收发室/仙林/收发室 收发室上不了网 收发室上不了网, 设备断电 已处理 1 分钟</p>

<p>响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-09 10:50 行政楼教工之家/行政楼教工之家/仙林/行政楼教工之家 行政楼教工之家上不了网 行政楼教工之家上不了网, 路由器问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-08 14:45 艺术楼 103 不能上网/艺术楼 103 不能上网/仙林/艺术楼 103 不能上网 艺术楼 103 不能上网 艺术楼 103 不能上网 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-08 14:44 艺术楼 217/艺术楼 217/仙林/艺术楼 217 艺术楼 217 上不了网 艺术楼 217 上不了网, 网线问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-08 13:46 教 A3 楼办公室/教 A3 楼办公室/仙林/教 A3 楼办公室 教 A3 楼办公室接通网络 教 A3 楼办公室接通网络 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-05 09:18 4 食堂/222/福建路/4 食堂 [类似] 电脑无法上网 电脑未登录校园网 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-03 10:39 宿管站 1 号楼/2121212/福建路/宿管站 交换机风扇故障 更换交换机 已处理 13 分钟响应/故障持续 2 分钟</p> <p>04-02 14:43 桥头北门/桥头北门/桥头/桥头北门 桥头北门上不了网 桥头北门上不了网, 交换机问题。更换的交换机 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-01 14:37 食工楼 527/食工楼 527/仙林/食工楼 527 食工楼 527 上不了网 食工楼 527 上不了网, 路由器问</p>
--

	<p>题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p> <p>04-01 14:36 教工餐厅 3 楼/教工餐厅 3 楼/仙林/教工餐厅 3 楼 教工餐厅 3 楼上不了网 教工餐厅 3 楼上不了网。网线松了 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟</p>
--	--