

南京财经大学

2019 年 5 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：2019.5.1-2018.5.31

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 5 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（27）例报修，已完成（27）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：

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：

本月报障量相对较少；

建 议:

经过 3 月份 DNS 的更改, 现在到了 5 月份已经明显没有此类问题了。不过还有一些集中在食品楼。由于该楼宇是固定 IP 地址所以出现的问题会比较集中。这边已经与网路中心老师商量并同意在设备上更改 vlan 部分地址 ip 可以自动获取。使其不知道的老师也可以自动获取正常上网。

二、 日常工作报告

1.维修工作分析

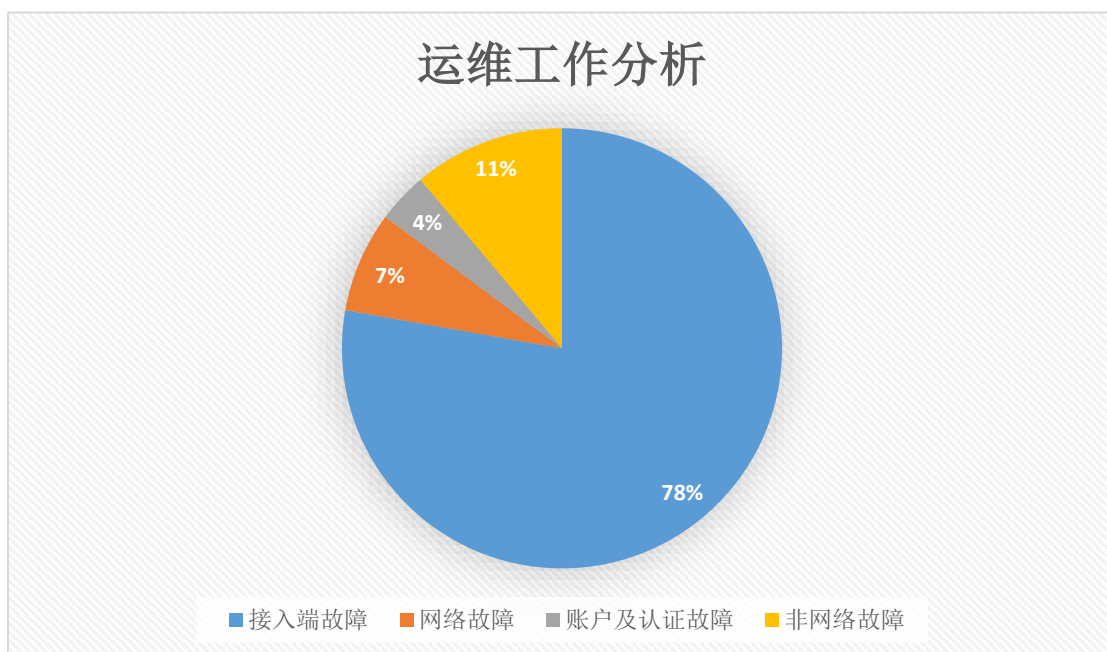
工作量部分：我公司本月接受（27）例报修，已完成（27）报修维修服务，服务完成率为（100%），我公司响应时间为（10-30）分钟内，平均处理完成时间（1）小时内

2.运维工作分析

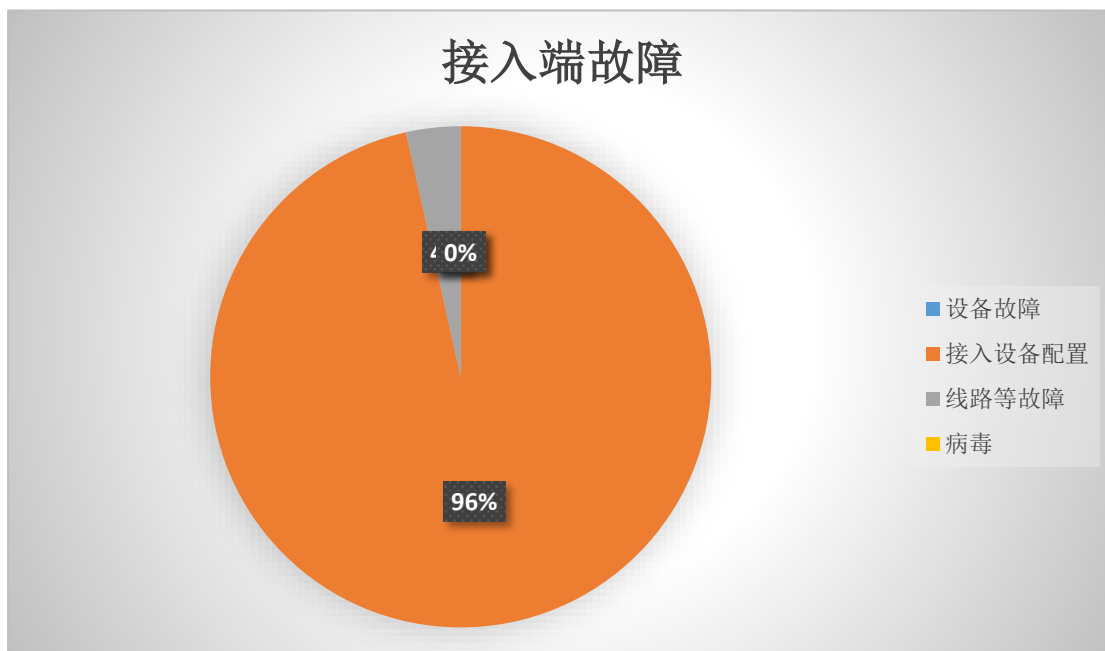
总分类	总数量	细分类		数量
A 接入端故障	21	1、设备故障	电脑等硬件故障	0
			操作系统故障	0
		2、接入设备配置	IP 地址配置	20
			小路由器配置	1
		3、线路等故障	面板模块更换	0
			网线&光纤损坏	0
		4、病毒		0
B 网络故障	2	1、网络设备故障	交换机&光猫损坏、更换	2
			交换机&光猫电源损坏	0
			交换机&光猫配置问题	0
		2、链路故障	更换光模块	0
			更换光纤跳线	0

		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	27		

报障统计总体分析图示：



接入端故障分析图：

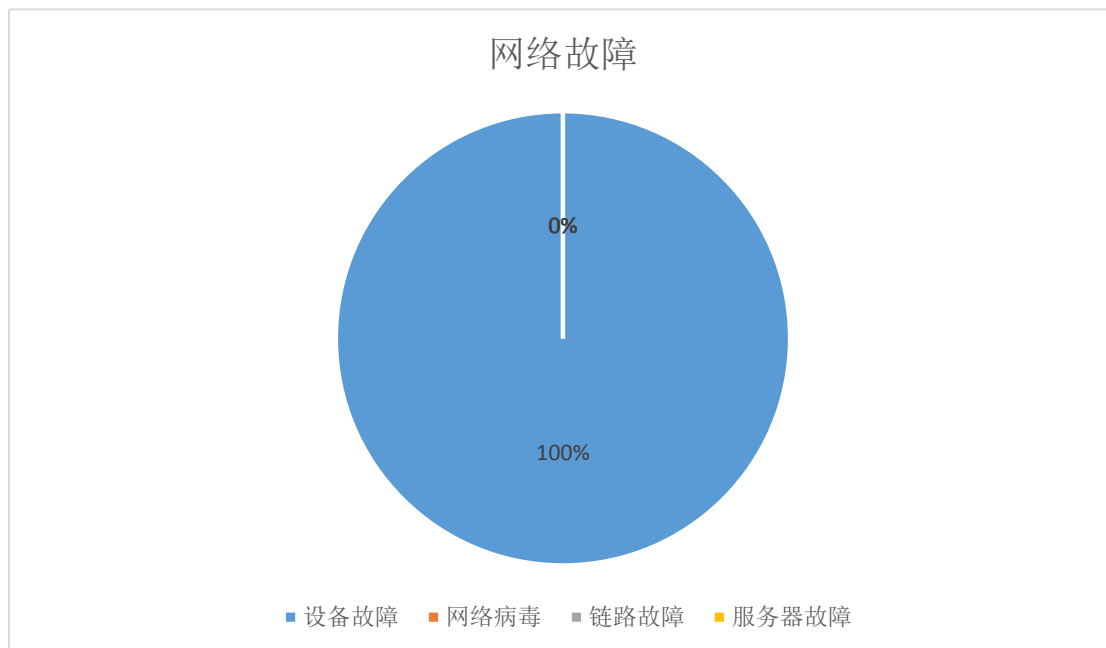


接入端故障说明：

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：

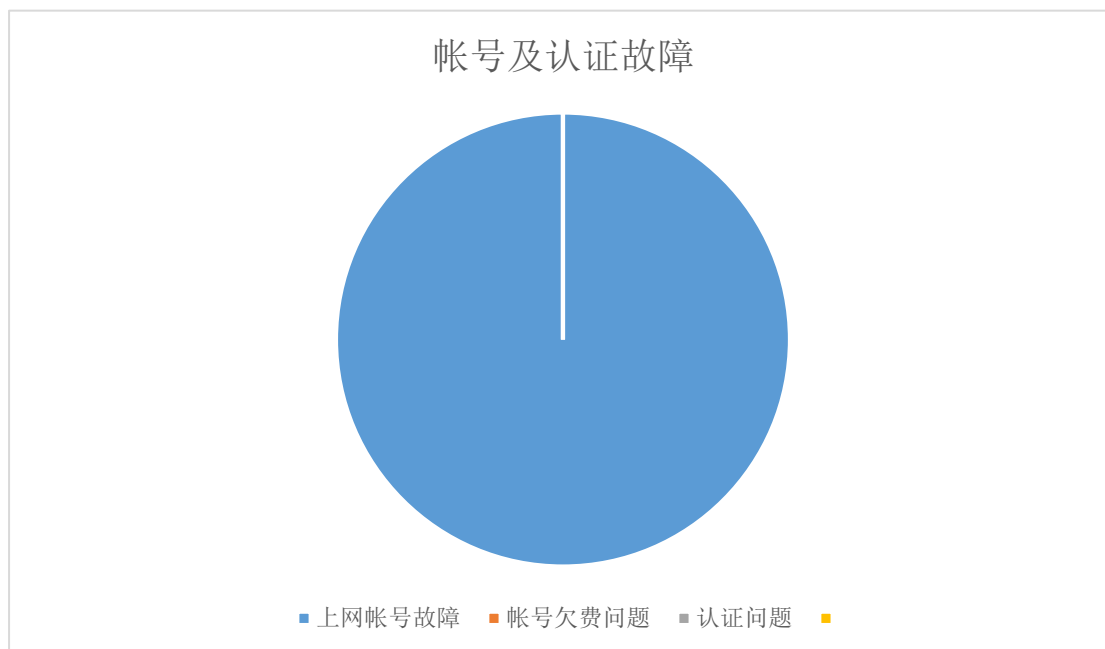
网络故障说明：



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；

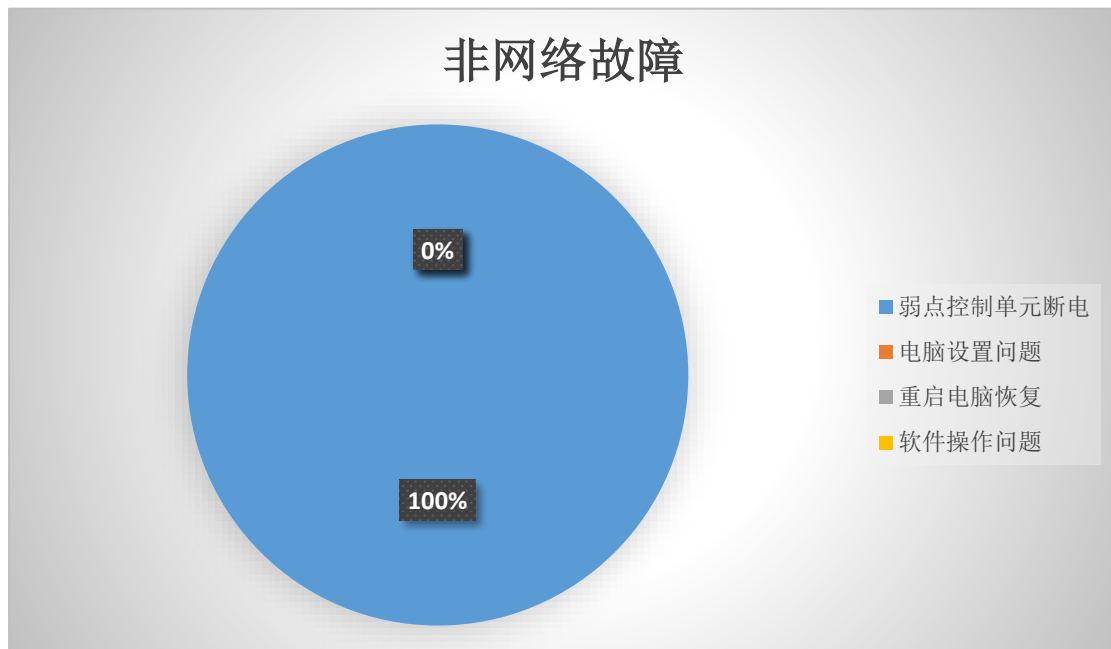
帐户问题及客户端软件故障分析图示：

帐户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；

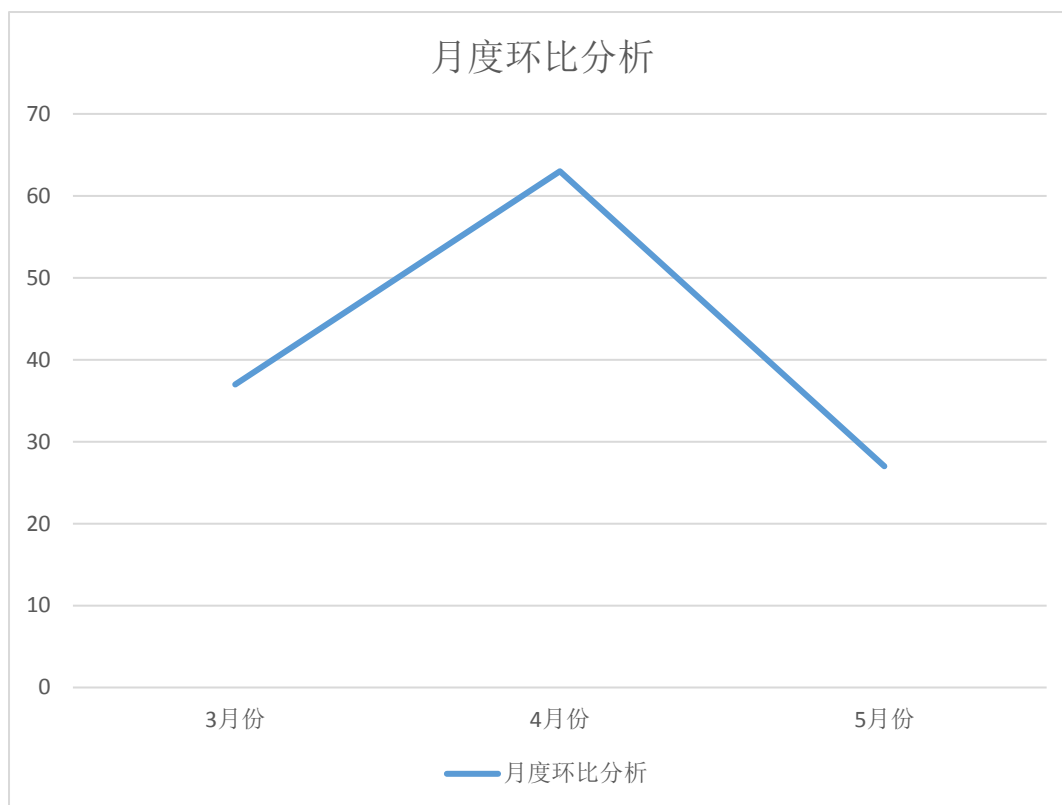
非网络故障分析说明：



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	3 月	4 月	5 月
维修量	37	63	27



4.分析说明： 本月维护量已经大面积下降，由于 3 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。本月的故障同样相对集中在这个方面。食工楼是固定地址，所以相对处于故障点多发地，已经和老师商量并同意更改调试配置。使其部分可以自动获取上网。

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

更换仙林校区图书馆以及桥头校区图书馆网络线路

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。

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. 公司交办的运维资料整理工作跟反馈；
3. 即将面临暑假，提前做好暑假工作。

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 5 月 31 日

七、附件：

本月主要工作：（不包含日常电话报障维护等）

五 月 份	05-30 16:05 行政楼 1504/行政楼 1504/仙林/行政楼 1504 行政楼 1504 不能上网 行政楼 1504 不能上网 认证问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-29 16:01 食工楼 516/食工楼 516/仙林/食工楼 516 食工楼 516 不能上网 食工楼 516 不能上网 IP 地址问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-25 15:34 教 C 监控室/教 C 监控室/仙林/教 C 监控室 教 C 监控室上不了网 教 C 监控室上不了网，交换机断电 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-23 15:59 车队 201/车队 201/仙林/车队 201 车队 201 不能上网 车队 201 不能上网 路由器问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-22 15:57 专一 532/专一 532/仙林/专一 532 专一 532 不能访问内网 专一 532 不能访问内网 网址问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-21 15:55 艺术楼 406/艺术楼 406/仙林/艺术楼 406 艺术楼 406 不能上网 艺术楼 406 不能上网 路由器问题
-------------	---

	已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-21 15:37 桥头 40 号楼 103/桥头 40 号楼 103/桥头/桥头 40 号楼 103 桥头 40 号楼 103 不能上网 桥头 40 号楼 103 不能上网 路由器问题 已处理 -1062140563 分钟响应/故障持续 -1062140563 分钟 05-20 15:48 财务处吴老师办公室/财务处吴老师办公室/仙林/财务处吴老师办公室 财务处吴老师办公室一台电脑不能访问财务内网 财务处吴老师办公室一台电脑不能访问财务内网 加根网线后即正常访问财务内网 已处理 -1062139134 分钟响应/故障持续 -12 分钟 05-20 15:42 专一文印室/专一文印室/仙林/专一文印室 专一文印室 QQ 邮箱打不开 专一文印室 QQ 邮箱打不开 DNS 问题 已处理 3 分钟响应/故障持续 3 分钟 05-17 15:31 食工楼 219/食工楼 219/仙林/食工楼 219 食工楼 219 不能上网 食工楼 219 不能上网 IP 地址问题 自动获取后 网络正常 已处理 1 分钟响应/故障持续 2 分钟 05-17 15:30 食工楼 617/食工楼 617/仙林/食工楼 617 食工楼 617 不能上网 食工楼 617 不能上网 IP 地址问题 更换后网络正常 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-17 15:27 行政楼 17 楼工会/行政楼 17 楼工会/仙林/行政楼 17 楼工会 行政楼 17 楼工会不能上网 行政楼 17 楼工会不能上网 认证问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-16 15:26 食工楼 617/食工楼 617/仙林/食工楼 617 食工楼 617 不能上网 食工楼 617 不能上网 网线问题 更换后网络正常 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟
--	---

	05-16 15:24 食工楼 601/食工楼 601/仙林/食工楼 601 食工楼 601 不能上网 食工楼 601 不能上网 DNS 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-15 15:22 专三 513/专三 513/仙林/专三 513 专三 513 不能上网 专三 513 不能上网 网线坏了 更换后网络正常 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-13 15:21 专四 228/专四 228/仙林/专四 228 专四 228 不能上网 专四 228 不能上网 IP 地址问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-13 15:19 教 C 保卫处监控室/教 C 保卫处监控室/仙林/教 C 保卫处监控室 教 C 保卫处监控室不能上网 教 C 保卫处监控室不能上网 DNS 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-10 15:15 保卫处处长办公室/保卫处处长办公室/仙林/保卫处处长办公室 保卫处处长办公室不能上网 保卫处处长办公室不能上网 网卡卡住了 重启电脑后 网络正常 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-10 15:13 食工楼 617/食工楼 617/仙林/食工楼 617 食工楼 617 不能上网 食工楼 617 不能上网 路由器问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-10 15:10 图书馆档案馆/图书馆档案馆/仙林/图书馆档案馆 图书馆档案馆不能上网 图书馆档案馆不能上网 路由器问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-08 15:05 桥头北小门/桥头北小门/桥头/桥头北小门 桥头北小门不能上网 桥头北小门不能上网 交换机故障 更换后网络正常 已处理 1 分钟响应/故障持续 2 分钟
--	--

	05-06 15:03 专四 201/专四 201/仙林/专四 201 专四 201 不能上网 专四 201 不能上网 DNS 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-06 15:00 食工楼 607/食工楼 607/仙林/食工楼 607 食工楼 607 不能上网 食工楼 607 不能上网 DNS 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-06 14:57 食工楼 1 楼会议室/食工楼 1 楼会议室/仙林/食工楼 1 楼会议室 食工楼 1 楼会议室不能上网 食工楼 1 楼会议室不能上网 IP 地址冲突，网关设置错误，DNS 重新配置 已处理 1 分钟响应/故障持续 -1062118923 分钟 05-05 14:56 艺术楼 104/艺术楼 104/仙林/艺术楼 104 艺术楼 104 不能上网 艺术楼 104 不能上网 DNS 问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-05 14:54 食工楼 329/食工楼 329/仙林/食工楼 329 食工楼 329 不能上网 食工楼 329 不能上网 IP 地址问题 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟 05-05 14:52 研究生 16 号站/研究生 16 号站/仙林/研究生 16 号站 研究生 16 号站不能上网 研究生 16 号站不能上网 DNS 问题 更换后 网络正常 已处理 1 分钟响应/故障持续 1 分钟
--	--