

信息中心校园网络与信息系统业务 网格化服务实施方案

为创新学校网络安全和信息化工作机制，不断提高信息化服务服务质量，切实提升师生满意度，信息中心于本学期第十三周起在全校办公区域实施校园网络与信息系统业务网格化服务，具体内容如下：

一、工作目标

按照网格化管理模式，根据学校各单位办公场所和实验室的分布情况，将其划分为不同区域，每个区域指定 1 名信息中心技术人员作为该区域的联络员，定期主动开展校园网络信息服务，解决师生提出的问题，同时征集工作建议意见，实现所有办公室进网格，每位技术人员进办公室，师生遇到校园网络与信息系统问题可直接对接专人快速解决的目标。

二、工作要求

严格落实首接负责制。广大师生在发现校园网络与信息系统使用问题或需要帮助时，不需要区分业务类别，可以直接联系负责本区域的信息中心网格化服务联络员，联络员严格按照首接负责制要求，承接问题，登记备案，调动信息中心内部资源快速解决问题，并及时与提出问题的师生进行沟通反馈，直到满意为止。

定期开展上门服务。联络员定期深入所联系服务网格区域内各单位开展上门服务，了解信息中心业务使用情况，解释宣传相关法规制度，及时解决师生使用中的问题，倾听师生意见建议。

加强考核评价。每学期末，信息中心请各单位对本区域网格化服务联络员进行评价，并提出相应工作建议或意见。评价结果作为联络员年度考核的重要参考内容。

三、办公与教学区域职责划分

校区	单位	联络员	办公电话
雁塔校区 明德校区	科技处、国有资产处（招投标办公室）、 国际交流与合作处（港澳台办）、合作发展处、 高教研究与评估中心	任长林	88382345
	党政办公室、组织部、宣传部、人事处	燕敏	88382522
	纪委监察处、统战部、教师工作部、 规划处、审计处	苗成	88382520
	石工院、电工院、马院、人文院、外国语学院	刘夏	88382345
	地学院、化工院	杨萌	88382520
	研究生院、经管院、理学院、国际教育学院	李武卫	88382525
	机械院、材料院、计算机院	王辉	88382520
	保卫处、期刊中心、校医院、音乐系	涂扬	88382520
	基建处、财务处、资产经营处、体育系	饶坤	88382520
	后勤管理处、图书馆、继续教育学院	何江波	88382519
工会、离退处	郑帅位	88382343	
鄠邑校区	党政办公室（鄠邑校区管理办公室）、 学生工作部（处）、教务处、图书馆	马丁	81469123
	保卫处、后勤管理处、团委、基建处	屈江飞	81469123
	石工院、地球科学与工程学院、机械院、材料院	郑宏涛	88382525
	电工院、化学化工学院、计算机院、理学院	李武卫	88382525
	经管院、马院、人文学院、外国语学院	赵骏	88382519
	实验室管理处、创新创业中心、体育系、校医院	李文军	81469123

四、学生宿舍区域职责划分

校区	服务区域	网络管理员姓名	所在宿舍	备注
鄂邑校区	1号学生公寓	王昊	17#308	<p>学生网络管理员为所服务区域校园网用户提供使用咨询、故障排除、问题反馈等服务。</p> <p>同时可根据实际情况参与处理网络报修平台上所有用户反映的故障和问题，为学生用户提供快速高效的服务。</p>
	3号学生公寓	李若林	5#203	
	4号学生公寓	王雨轩	17#649	
	5号学生公寓	张旭	5#213	
	6号学生公寓	牛林博	9#541	
	7号学生公寓	孔科迪	17#335	
	8号学生公寓	张坤	17#338	
	9号学生公寓	侯松林	17#342	
	10号学生公寓	杨鑫鑫	9#644	
	11号学生公寓	张浩天	11#101	
	12号学生公寓	屈浩	11#415	
	13号学生公寓	武涛	15#208	
	14号学生公寓	王高伟	5#137	
	15号学生公寓	张建伟	5#139	
	16号学生公寓	王麒	5#138	
	17号学生公寓	卜宇星	17#403	
	18号学生公寓	刘恺	5#106	

五、家属区

家属区校园网用户可通过报修电话或报修平台反映校园网络与信息系统使用问题,工作人员将按照首接负责制原则提供服务并跟踪回访。

雁塔校区报修电话：88382158，88382519

鄂邑校区报修电话：81469123

网络报修平台：http://10.200.3.94/sign_in

六、信息中心服务目录

类别	服务内容
<p>信息系统及网站</p>	<p>学校邮件系统服务； 虚拟主机服务； 西石大移动 APP 及企业微信服务； 校园云盘； BB 网络辅助教学； 视频资源点播平台； 一站式服务平台； 网站及应用系统安全； 服务器托管； 统一身份认证系统，单点登录，数据标准、数据融合、系统对接等应用系统服务； 二级单位网站建设，精品课程网站建设，通识课程网站建设，重要 PPT 制作。</p>
<p>网络及通讯运维</p>	<p>办公区（含办公室、教室、实验室，下同）和家属区校园网使用故障排除； 办公区、家属区校园网使用咨询及技术支持； 校园网用户开户、缴费、迁户、密码修改； 办公区、家属区固定电话安装、迁移受理、固定电话查号； 通讯基站协调管理。</p>
<p>媒体</p>	<p>录课、教学专题片的制作、英语听力放音</p>

信息中心

2019 年 5 月 14 日