

idc维护中心工作手册

IDC 保护中心工作手册

2007年7月

目的：

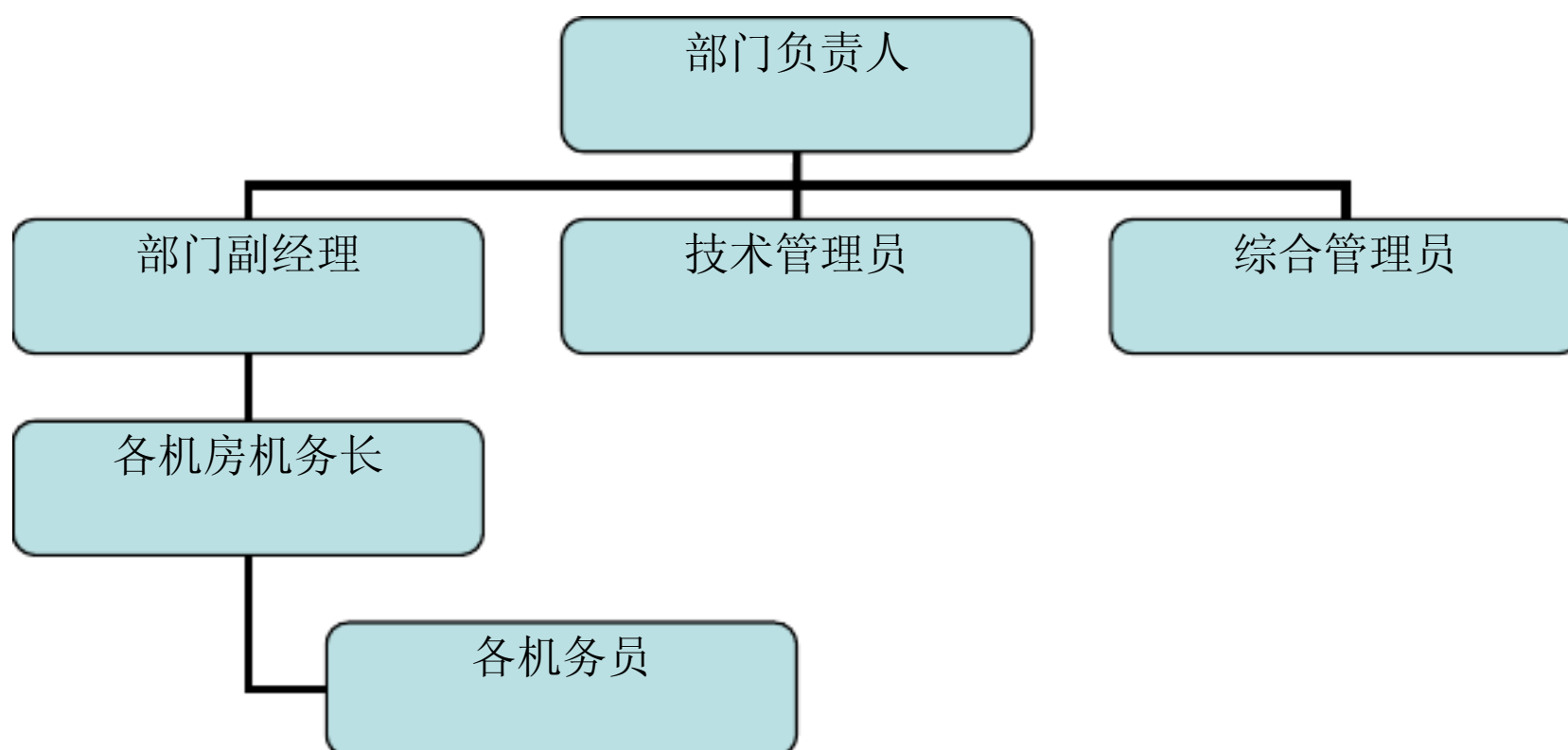
IDC 保护中心执行信网部各职能部门颁布的各类规章制度。这些制度均以 OA 网上公布的文件为标准。

在实际操作中，有一些是这些文件未能涉及到的，也有一些是特殊情况。在中心内部也有具体落实上的问题，需要有书面的规定。特别在 ISO27001、TL9000 的外审中，对执行的根据有明确的要求。因此本中心形成这些规定要求，作为中心内部各项工作的标准。

目录:

[IDC 保护中心管理关系图](#)
[对各岗位人员的其他要求](#)
[IDC 保护中心内部故障/安全汇报制度](#)
[IDC 保护中心对内部人员联系电话要求](#)
[IDC 保护中心机房人员出入的执行解释](#)
[机房故障转报联系人表](#)
[定期应提交的报表或者报告](#)
[月度考核表考核内容详解表](#)
[公安局到 IDC 机房取证/取设备的操作流程](#)
[交接班内容详解](#)
[协助客户操作设备的规定](#)
[值班日志的填写规定](#)
[用户故障申告记录表的填写规定](#)
[机房发现用户违规操作的处理](#)
[机房 PC 机可安装软件的通知](#)
[机房登陆 OA 的方式规定](#)
[U 盘的使用规定](#)
[车辆使用规定](#)
[中心的会议、学习与培训](#)
[部门质量检查的规定](#)
[周期工作的解释](#)
[机房网管设备汇总](#)
[机房安全自查 22 条](#)
[信息上报要求](#)
[机房日常记录表格汇总](#)
[办公辅助系统的使用规定](#)
[考勤与加班制度的规定](#)

IDC 保护中心管理关系图



以上管理关系图也作为 OA 上的考核关系图。

党风廉政建设关系图参照此图，签订到机务长一级。

对各岗位人员的其他要求

信网部的岗位说明书与考核表已经对各岗位人员职责做了要求，现就一些其他要求做出说明。

1、二级经理

经常深入机房第一线；

公平、公正，不带个人感情色彩管理下属；

当下属遇到自己无法解决的问题时出面协调

2、机务长

守土有责，是所管辖机房的责任人

工作有主动性，不“等、靠、要”

公正对待每一个不一致用工制度的机务员

3、技术管理员

要非常熟悉各类质量管理的内容与贯标知识

要主动协助经理落实检查、统计、汇总之类的工作

4、综合管理员

主动搞好后勤保障工作

对机房提出的要求要积极落实、给予反馈

做好钱、财管理，往来账目经得起检查

IDC 保护中心故障/安全汇报制度

一、汇报的内容

- 1、网络的故障，包含核心层、接入层故障，影响业务。
- 2、影响机房运行的电力问题，包含跳闸、机架失电。
- 3、温湿度特殊，温度超出 18—28 摄氏度、湿度超出 30%—70% 。
- 4、重大用户纠纷、矛盾等。

二、汇报时限

凡发生上述问题，应在产生或者发生问题后，立即上报有关人员，不超过 10 分钟。

三、汇报途径

- 1、机房值班人员发现问题后除转报技术支撑人员或者行政部门处理人员外，还应汇报机务长与网运处技术管理员。
- 2、机务长汇总问题后上报部门二级经理。

四、汇报人

- 1、部门故障汇报的 A 角

B 角

- 2、网运处技术管理员

五、汇报内容

- 1、由于机房需要处理转报故障，因此汇报时可先简单描述一下现象，便于上级及时熟悉情况，做出必要的反应。
- 2、故障/安全问题排除后，机务长应予以汇报。
- 3、故障/安全问题排除后的 1 个工作日内，机务长应向二级经理提交故障报告。

IDC 保护中心对内部人员联系电话要求

IDC 保护中心对内部人员的联系电话做如下要求：

- 1、 二级经理的手机 24 小时开机。
- 2、 机务长、质量管理员/综合管理员应确保通过手机/家庭电话 24 小时能够找到。
- 3、 机务员的联系由机务长负责。
- 4、 部门花名册中含有每个员工个人信息与联系方式，发放到机务长、质量管理员/综合管理员。花名册为“内部使用”密级，应妥善保管，不得外泄。

IDC 保护中心机房人员出入的执行解释

IDC 保护中心机房管理人员的进出执行信网部（2007）年 市字 第 030 号公布的《IDC 机房出入管理办法》。下面就执行该文中的规定做出有关解释。

机房执行“有证放人、凭单施工”的原则。

- 1、 严格执行出入证照片与本人一致原则，一个公司内部人员使用他人出入证的不予放行。《IDC 机房出入管理办法》中描述的“正式出入证”即实际的“临时出入证”；“临时出入证”即“临时应急出入证”，请机房一定要注意。
- 2、 客户出入证凡过期的、污损无法辨认照片与字迹的不予放行。
- 3、 民生机房的出入证使用移动公司发放的出入证。
- 4、 特殊情况，客户不符合上述要求而务必要进机房的，务必由前端部门程潜或者网运处顾铭的认可。机房需要在值班日志上记录几月几日几点，谁来电同意那个单位的那个人进机房干什么。

- 5、 机房不得提供非机房工作人员进机房休息、等人、聊天，凡发现机房内有这种情况，有前台接待的机房由接待人员承担责任，其他由机房内在场的机务长与机务员均承担责任。
- 6、 信网部职能科室的人员（如综合办、网运处、拓展处）进机房检查、联系、落实工作等，机房予以放行并做好接待，但要做好登记等工作。
- 7、 人员进机房施工凭施工单，禁止无单施工。凡发现此类情况的，机务长承担责任。
- 8、 信网部领导、本中心二级经理有权根据特殊情况安排人员进机房。参观、联系工作的机房做好记录；施工的，机务长联系网运处管理员补施工单。
- 9、 由于传确实使用限制，施工单传真签字方式、邮件方式均予以承认。邮件发的施工单由机房打印，遇到有关人员时，可交其集中签字。
- 10、 客户到机房参观除了书面批复外，一定要有人信网部人员陪同。
- 11、 原先信网部发的出入证仍在有效期内的，机房予以承认。
- 12、 确认使用统一的“外部人员进入通信机房审查表”与“客户办理进入通信机房临时应急出入证审查表”。其中，办理客户临时出入证或者办理客户参观时，使用“外部人员进入通信机房审查表”。办理客户临时应急出入证时，使用“客户办理进入通信机房临时应急出入证审查表”。此两张表格由综合办公室制定。

***确认在通常情况下，我部保护人员只准许持有效出入证或者参观

通知书的客户进出机房。仅同意有下列三种情况之一的客户，可持盖有保卫科公章的有效“外部人员进入通信机房审查表”进出机房。

(1)已签合同的新客户在办证期间有工单需要装机、调试的，可办理一次。

该“审查表”有效期：本市客户最长2周。外省市客户最长1个月。
过期表不得再使用。

(2)上级部门或者领导紧急参观需求。但事后补办参观通知书。

(3)外省市客户保护人员意外忘带出入证且务必进机房工作的，可照顾一次。

13、客户使用过期出入证又务必进机房工作的处理办法是：机房要与前端确认后，方可照顾一次。机房没收旧证，予以放行。旧证机房没收后，联系刁来发快递还前端。

14、携《临时应急出入证》进机房的，务必有临时出入证人员陪同与务必携带有效身份证件。

15、智能公司等例行保护人员进机房保护支撑设施，目前查工作证。

机房故障转报联系人表

电力故障：

网络故障（由客响室支撑）：

网运处协调人：

定期应提交的报表或者报告

- 1、 各机房的每月工作月报，每月 5 日前提交上个月的月报，发 2 级经理与技术管理员。技术管理员汇总成整个中心的月报，提交 2 级经理。
- 2、 各机房每月 2 日前提交上个月的资源汇总表、网络指标参数、服务质量报表提交技术管理员。技术管理员汇总后提交 2 级经理与有关职能科室。
- 3、 每月 27 日各机房提交下月月度保护计划与周期工作，交技术管

- 理员汇总。技术管理员汇总后提交 2 级经理。
- 4、 质监单汇总表由技术管理员月初填写后经部门第一责任人签字交职能科室。
 - 5、 各机房考核表，每月 5 日前交分管 2 级，分管 2 级分类并综合平衡后，交部门主管。由于涉及各不一致外包方，分管 2 级需对不一致外包人员考核进行平衡调整并分类。部门主管把外包人员考核结果发给外包方管理人员。
 - 6、 每天下午 15:00 网运处 EMAIL 的汇报，技术管理员为 A 角，综合管理员为 B 角。2 人都不在时，请 A 角委托第三人发邮件。凡汇报遗漏的，A 角承担责任。
 - 7、 其他指定性的报表、报告由 2 级经理指定人员落实。

公安局到 IDC 机房取证/取设备的操作流程

公安局作为国家执法部门到机房执行公务，机房应予以积极协助。下面对公安部门到 IDC 机房取证或者取出设备的操作流程统一如下：

1. 要取出设备的，公安局务必去电信的行政保卫处开张证明（东昌分局五楼，找周海全，不明确的让他们问一下办公室，然后他们再带

一张调查取证的证明（务必是上海市公安局某分局以上级别的章，含分局）到机房后，我们复印这两张证明做留档，才能取出。

2. 不取出设备，只复制数据或者其他方面取证的，要凭上海市公安某分局（含）以上介绍信或者取证单，而且要现场出示工作证，机房把工作证上的信息记录下来以后才能进行（有条件复印也行）。

特别说明：外地公安局的取证单或者介绍信无效，要转成上海某公安分局（含）以上的机构敲章才有效。

交接班内容详解

交接班的原则是接班人不交班人不能离开。交接班务必交清晰事件。接班人对签字后被检查出的问题负责。

1) 检查机房联系电话及申告电话是否正常	所有电话是否都接听正常，如坏的有否书面保修记录
2) 检查工具是否齐全、工作是否正常	清单与事物是否一致，仪表等是否有电。外借、损坏是否有借据、报修记录
3) 查看机房温湿度	是否在标准之内，不正常的是否有转报记录
4) 检查机房四周有否异味 杂声或者明火等其他特殊现象	是否有焦味、酸味，不正常的声音等

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/158020006060007006>