

湖北汽车工业学院信息技术中心

湖北汽车工业学院校园网学生运维管理员 管理办法

第一章 总则

第一条 为进一步完善校园网运行质量保障体系，强化日常管理，提高校园网运行质量，建立校园网学生运维管理员制度，成立校园网学生运维服务团队。

第二条 校园网学生运维管理员（以下简称“网管员”）工作是校园网运行质量保障体系的重要组成部分，是提升师生校园网使用体验，落实持续改进机制的重要举措。

第三条 校园网学生运维服务团队（以下简称“运维团队”）是在信息技术中心领导下，对学校的校园网质量、网络设备运行状态等方面的有关问题进行反馈和维护，以便及时进行整改的学生组织。

第二章 机构和人员

第四条 运维团队挂靠在网络中心。运维团队队长由网络中心主任兼任，负责运维团队全面工作，设副队长2名，由表现优异的网管员担任，负责运维团队日常工作。

第五条 网管员的岗位数由信息技术中心按照“就近就便，分区管理；按需设岗，保障有力”的原则，根据各阶段的工作任务需要具体确定，原则上每个宿舍区域至少安排一

名网管员，每名网管员两两组队形成 AB 岗位。

第三章 工作职责与工作方式

第六条 网管员应具有以下工作职责：

1. 协助信息技术中心做好校园计算机网络的维护工作，重点解决网络运行中出现的一般故障。具体任务包括：（1）对于涉及所管辖区域出现的一般故障，应在用户报修后的 24 小时内予以解决，并将故障处理情况及时予以登记反馈；（2）对于学生报修的，但不属于网管员职责范围以内的其它故障，网管员也应做好故障信息的登记工作，并及时反馈给信息技术中心，以便信息技术中心及时安排专人解决。

2. 为校园网用户提供上网开通业务、技术咨询。

3. 了解并收集校园网用户的有关意见与建议。

4. 巡检教学楼、宿舍、食堂、图书馆、运动场等公共区域的校园网络运行质量和网络设备的运行状态，上报并处理网络异常情况。

5. 在信息技术中心值班，完成老师交办的其他事项。

第七条 运维团队应具有以下工作职责：

1. 制定每学期工作计划，组织召开网管员会议。

2. 协助信息技术中心开展网管员的选拔、培训、评优及各类活动。

3. 协助信息技术中心开展其他与网络相关的工作。

第八条 运维团队和网管员的工作方式

1. 值班时间按时到岗，不迟到不早退，做好值班记录；

2. 接到服务请求时需在 30 分钟内给予回应，2 小时内了

解问题，当天给予解决办法；

3. 对无法解决的问题和用户反馈的意见建议在当日及时反馈到网络中心；

4. 所有运维过程做好记录，并形成知识库；

5. 定期开展理论学习和网络实践，阶段性完成学习后需进行考核；

6. 上述工作内容均作为评优和岗位补贴标准的参考依据。

第四章 选聘与退出

第九条 网管员的选聘由网络中心具体负责，每学年选聘一次，由学生自愿申请和学工部、教学单位推荐，经网络中心审核后产生。

第十条 网管员应具备以下基本条件：

1. 居住在校内学生宿舍的全日制在校本科学生，有较强的工作责任心、服务奉献精神和团队协作意识；

2. 品行端正、认真负责、客观公正、尊敬师长、团结同学，有良好的沟通能力和思辨能力；

3. 具有较好的学习能力，能“学有余力”；

4. 对计算机和网络有较强的兴趣。

第十一条 凡具备以下条件的网管员，应退出运维团队：

1. 任期结束且已毕业的学生；

2. 违反校纪校规，受到记过及以上处分的；

3. 对任期内不履行职责，且屡教不改的。

第五章 考核与评优

第十二条 正式录用的网管员经学校考核合格后，按学年给予第二课堂加分。

第十三条 每学年进行一次“优秀网管员”评选，对被评选为“优秀网管员”的学生给予表彰与奖励，优秀比例不超过学生网管员总数的 20%。

第十四条 信息技术中心根据网管员履行工作职责的情况，在勤工助学工资之外，参考勤工助学标准向网管员发放相应的岗位补贴。

第十五条 对于在网管员岗位工作时间达到一年或以上的，在其离开网管员岗位时，可由信息技术中心出具相应的实践（或实习）经历的证明材料。

第十六条 正式录用的网管员在岗期间可以免费使用校园网。

第五章 违规与处理

第十七条 网管员在工作中出现下列行为，均视为违规：

1. 对校园网用户提出的服务请求不受理或未在规定的时限内办理的；
2. 一个月内被校园网用户投诉达三次或以上的；
3. 泄露校园网非公开信息的；
4. 在工作中弄虚作假，不服从信息技术中心管理的；
5. 未经当事人允许擅自使用其它学生用户的帐号或者泄露其他校园网用户的私人信息的。

第十八条 对于出现违规行为的网管员，由信息技术中心根据情节轻重做出如下处理：（1）批评教育并限期改正；

(2) 扣减岗位补贴；(3) 取消评优资格；(4) 劝退并通报所在院系。

第六章 附则

第十九条 本办法由信息技术中心负责解释，自发布之日起执行，原有相关制度同时作废。

信息技术中心

2024年4月17日