



中山大学南方学院

网络 服务 手册

二零二零年

前 言

为了给全院师生提供稳定、安全、可靠的网络环境和高品质的网络服务，充分发挥校园网络作用，支持学校的教学、科研和管理服务工作，网络中心制定《中山大学南方学院网络服务手册》（以下简称“手册”）。

“手册”目前提供的网络服务主要包含网络安全服务、校园网络宽带服务、软件运维服务、网络报修服务、PC 志愿服务、校园卡服务、数据服务、教育技术服务、“百问百答”服务以及各类网络服务表单。如您对“手册”内容有任何疑问或建议，请及时反馈，您的满意是我们工作的动力！

网络中心以校园网络、信息化技术、大数据为依托，以“价值与满意”为核心价值观，以“解决问题，创造价值”为使命，用心、用爱、用智慧为全院师生提供满意的智慧校园综合服务。

目 录

网络安全服务	1
软件运维服务	2
数据服务	3
校园网络宽带服务	4
网络报修服务	5
PC 志愿服务	6
校园卡服务	7
联系我们	9
百问百答	11
常见表单	14

网络安全服务

序号	项目	内容
1	服务范围	全校师生、各部门
2	服务内容	<ol style="list-style-type: none">1. 学院网络安全规划与建设2. 网络运行安全：设置网络安全管理机构、确定网络安全责任人、网络实名认证、安全事件报告、网络安全技术支持3. 网络信息安全：用户提供或发布信息监管技术支持、网络安全投诉与举报、配合安全部门检查4. 网络安全业务指导及培训5. 网络安全宣传教育6. 网络安全合作
3	服务时间	24 小时
4	服务电话	020-61784300

软件运维服务

序号	项目	内容
1	服务范围	全校师生
2	服务内容	1. 应用系统日常运维、用户使用咨询、非代码性故障处理、业务数据备份及备份数据管理等 2. 审核、配置网站及相关应用的空间及域名映射服务 3. 网络、网站安全规划与管理
3	服务时间	周一—周五： 08: 30-12: 00/14: 30-17: 30
4	服务电话	020-61784300

数据服务

序号	项目	内 容
1	服务范围	全校师生、校领导、各部门
2	服务内容	1. 数据标准拟定，数据流通与整合 2. 数据统计、分析、利用 3. 参考、决策支持 4. 大数据平台建设
3	服务时间	周一—周五：08:30-12:00/14:30-17:30
4	服务电话	020-61784300

校园网络宽带服务

序	项目	内 容
1	服务范围	在校学生
2	服务内容	1. 学生网络开户、套餐开通、套餐升降级等（运营商负责） 2. 学生网络冻结、解冻、充值等咨询 3. 学生网络账户异常处理
3	资费收费	按照运营商相关资费标准执行，具体请留意宣传单张
4	运营商代办点负责人	中国联通：卢俊峰
5	联系方式	教工：16626708348 学生：020-22099962
6	服务时间	周一—周日：08:30-21:00 (特殊时期另行通知)
7	服务地点	综合楼架空层网络一站式服务中心
8	网络报修	1. 电话报修：教工：16626708348/学生：020-22099962 2. 公众号报修：中大南方学院网络一站式服务中心 3. 现场报修：综合楼架空层网络一站式服务中心
8	投诉与建议	网络中心：61787362 李老师

序	项目	内 容
		办公地点：图书馆三楼网络中心办公室

办公 IT 报修服务

序	项目	内容
1	服务范围	行政办公 IT 设备
2	指导老师	李业谦
3	服务内容	1. 行政办公 IT 设备（办公 PC、打印机等）的非硬件维护与硬件故障鉴定； 2. 学术报告厅、电子阅览室及图书馆所有 IT 设备维护
4	不在服务范围	行政与办公电话/传真/电视
5	收费方式	免费
6	报修方式	1. 现场报修 2. 电话报修：020-61787068
7	服务时间	周一到周五 08: 30-12: 00/14: 30-17: 30
8	现场服务点	图书馆二楼网络服务办公室

PC 志愿服务

序号	项目	内 容
1	服务范围	全校师生
2	服务人员	PC 志愿者
3	指导老师	李业谦
4	服务内容	一、个人电脑网络问题 二、软件安装（用户提供正版软件） 三、统恢复/重装（用户提供正版系统）
5	收费方式	免费（现阶段）
6	服务时间	一、现场服务时间： 1、周一—周五：09:00-12:00/14:30-17:30 2、周六—周日：09:30-12:00/15:00-17:00 二、上门服务时间： 1、周一—周五：18:00-21:30 三、电话报修时间： 1、周一—周五：18:00-21:30 （节假日除外）
7	报修方式	一、现场报修： 1、将故障设备带到现场服务点（推荐） 二、上门服务： 1、微信关注“中大南方 pc 队”选择“报修预约”填入相关信息提交即可 2、报修完毕需要等待两到三个工作日进行订单分配 三、电话报修 1、拨打报修服务电话：633/13640734385
8	现场服务点	中山大学南方学院图书馆西侧二楼，201（PC 服务队）

校园卡服务

序号	项目	内 容
1	服务范围	全校师生、校内务工人员
2	指导老师	李健华
3	服务内容	开通校园卡（含电子校园卡）、失卡管理、充值问题处理、补办、修改密码、挂失、解挂、解冻、销户
4	开通校园卡	一. 学生卡 1. 统一开通帐号，新生首张校园卡免工本费
		二. 教师卡 1. 专职教师 (1) 凭入职单. 证件办理正式卡 (2) 实体卡从卡内扣除 15 元，电子卡免费办理 2. 兼职教师 (1) 凭人力资源部提供的入职证明、证件办理临时教师卡
		三. 临时办公卡 1. 对象：非编制校内务工人员 2. 打印填写“中山大学南方学院临时卡申领表”（链接），到校内管理单位签字盖章，凭入职单及本人证件办理 3. 收取 30 元押金，离校无损坏可退押金，电子卡免费办理
5	充值	一. 现金充值：食堂充值点 二. 网上充值：支付宝充值、安心付充值 三. 充值问题：凭证件及充值订单信息现场查询处理
6	失卡管理	一. 失卡点：一卡通服务中心、食堂、失物驿站 二. 领取方式：凭有效证件到相应失卡点领取失卡
7	补办	一. 补办人员 1. 卡片丢失、卡片损坏 二. 持本人有效证件现场办理

序号	项目	内 容
		三.扣费方式: 卡内扣取 15 元工本费(一周内扣款)
8	修改密码	<p>一.查询密码:</p> <p>1.即登录一卡通查询网站的密码,默认为身份证后六位数字</p> <p>2.修改方式:</p> <p>(1)凭证件现场修改</p> <p>(2)登录一卡通查询网站修改</p> <p>二.消费密码:</p> <p>1.每餐超过消费限额(默认 80 元)需输入消费密码,默认为身份证后 6 位数字</p> <p>2.修改方式:凭证件及校园卡现场修改</p>
9	挂失、解挂	<p>一.挂失:</p> <p>1.凭证件现场挂失</p> <p>2.网上挂失:</p> <p>(1)一卡通自助查询网站 card.nfu.edu.cn</p> <p>(2)用户名为学号/工号,密码为身份证后六位数字</p> <p>二.解挂:凭证件现场解挂</p>
10	冻结、解冻	<p>一.冻结:因消费时刷卡不当导致卡片写卡有误、卡库不平而冻结</p> <p>二.解冻:凭有效证件到现场解冻</p>
11	销户	<p>一.学生卡、教师卡</p> <p>1.退费人员:离职老师.退学学生</p> <p>2.凭证件、相关手续表现场办理,卡内余额可退</p> <p>二.临时卡:</p> <p>1.凭证件现场办理,如卡片无损坏可退还 30 元押金</p> <p>2.卡内的余额无法退还,建议消费完再进行销户</p>

序号	项目	内容
12	相关表单	附件 1: 中山大学南方学院临时卡申领表 (链接)
13	注意事项	以上关于一卡通相关业务需携带本人有效证件 (身份证、学生证等) 即可办理
14	联系方式	联系方式: 1. 固话: 61787068 2. 电话: 13535213492/613 (校园短号) 3. 服务邮箱 cardnfsysu@163.com (节假日除外)
15	服务时间	1. 周一—周五: 08:30-12:00/14:30-17:30 2. 周六—周日: 08:30-12:00 (节假日除外)
16	服务地点	中山大学南方学院图书馆一楼 (一卡通服务中心)

联系我们

序号	名称	联系方式
1	PC 服务队	一. 联系方式: 1. 电话: 13640734385/633 (校园短号)
		二. 服务时间: 周一—周五: 18: 00-21: 30 (节假日及特殊活动另行通知)
		三. 服务地点: 中山大学南方学院图书馆西侧二楼, 201 (PC 服务队)
2	一卡通服务中心	一. 联系方式: 1. 固话: 61787446 2. 校园短号: 628 3. 邮箱: cardnfsysu@163.com
		二. 服务时间: 1. 周一—周五: 08: 30-12: 00/14: 30-17: 30 2. 周六—周日: 08: 30-12: 00 (节假日除外)
		三. 服务地点: 中山大学南方学院图书馆一楼(一卡通服务中心)
3	校园网络宽带服务(网络报修服务)	一. 联系方式: 教工: 16626708348 学生: 020-22099962
		二. 服务时间: (节假日除外) 周一—周五 : 08: 30-12: 00/14: 30-17: 30
		三. 服务地点: 综合楼架空层网络一站式服务中心

序号	名称	联系方式
4	网络服务监督	一. 联系方式: 1. 李老师, 电话: 61787362 服务邮箱: tsgwl@nfu.edu.cn
		二. 服务时间: 周一—周日: 08:30-12:00/14:30-17:30 (节假日除外)
		三. 服务地点: 中山大学南方学院图书馆西侧三楼 301 网络中心办公室
5	网络中心	一. 联系方式: 1. 固话: 61784300 (系统管理) 2. 固话: 61787362 (网络管理) 3. 服务邮箱: tsgwl@nfu.edu.cn
		二. 服务时间: 1. 周一—周五: 08:30-12:00/14:30-17:30 (节假日除外)
		三. 服务地点: 1. 中山大学南方学院图书馆西侧三楼 301 网络中心办公室

“百问百答” 服务

一、校园宽带业务百问百答

1、校园宽带账号冻结

答：账号解冻：账号如果超过三个月没有使用的话，账号就会被系统自动冻结，需要前往综合楼一站式网络服务中心办理重新激活。

2、校园宽带上不了网

答：（1）网还没开通。需要等 3-5 个工作日（超过一周还没开到可能信息有误，需要带上身份证重新过来办理即可）

（2）账号或密码输入错误。

3、校园宽带账号充值不了

答：（1）充值被退款，账号被冻结。

（2）显示账号不存在。

A. 账号被注销，需要前往综合楼网络一站式服务中心重新办理一个账号即可。

B. 账号还没开通。需要等 3-5 个工作日。如超过一周还没开到，即充值显示账号不存在，也可拨打电话 22099962 进行查询可能身份信息有误，需要带上身份证重新过来办理。

（3）充值网页系统有问题，可能充值人数太多导致系统奔溃或是系统在维修，稍后多试几次即可。

4、对校园宽带扣费有疑问

答：（1）拨打服务电话 22099962 咨询相关事宜。

二、网络报修业务百问百答

1、服务内容

答：学生公寓宿舍端口维修、行政楼与教学楼等学生宿舍、办公室网络端口微信请在公众号“中山大学南方学院网络一站式服务中心”直接报修或联系 22099962 报修。

2、服务时间、地点、联系方式

答：服务时间：周一到周五，早上 8：30-12：00，下午 14：30-17：30

地点：综合楼架空层网络一站式服务中心

三、校园卡百问百答

1、为什么卡片会被冻结？

答：在使用校园卡时，请把卡发在 pos 机时间停留 3-4 秒，让卡片有充足时间写卡，刷卡过快容易写卡不成功，造成校园卡被冻结。

2、为什么充值后显示待圈存？

答：使用微信、安心付、支付宝等网上充值完毕后，卡片未写卡状态下显示是待圈存状态，需要到空闲 pos 机上刷卡读写金额。（如：支付宝上的待圈存）

3、校园卡丢失怎么办？

答：若校园卡丢失后，请马上挂失，防止卡里的金额被盗刷，挂失方法详见手册。

4、校园卡为什么会失磁？

答：校园卡内置集成电路芯片，禁止图画、分拆、弯曲、损毁卡片。应避免与手机等电子产品长时间放置一起，否则容易失磁。

5、校园卡注意事项。

答：校园卡仅限本人使用，不得转让他人使用。如有违反，一切后果由用户本人承担，一卡通服务中心有权没收或注销违规使用的校园卡。凡是办理校园卡相关业务，需本人且持有效证件才可办理。

中山大学南方学院校园卡申领表

申请人姓名:		性别:	
身份证号:		校内住址:	
联系方式:		校园卡类型:	临时卡
身份类别:	其他		
申请事由:			
主管部门意见:	签名 (盖章)		
一卡通服务中心:	年 月 日		
说明: 1. 校园卡仅限本人使用, 如有违反, 一切后果由持卡人本人承担, 校园卡服务部有权没收或注销违规使用的校园卡。 2. 校园卡内置集成电路芯片, 禁止涂画、分拆、弯曲、损毁卡片。严禁破解、仿冒和伪造卡片, 此类行径一经查实, 按破坏计算机信息系统和电子金融系统的行为严肃处理, 构成犯罪的, 交司法机关处理。 3. 办卡需收取押金 30 元, 如使用完, 卡片无损坏或遗失, 可退押金 30 元。 4. 如卡片遗失或不可使用, 需补办卡片, 扣除卡内 15 元工本费, 不可退。 5. 代办需附有持卡人证件复印件及联系方式, <u>退押金只退还给本人</u> 。			

领卡人签名:

年 月 日

