



# 网络信息管理

贵州台金农业技术开发有限责任公司  
综合管理办公室 制



# 流程设计目的

## 网络信息 管理流程 设计目的

### 目的1

▣规范网络信息管理的各项工作，统一工作标准，明确职责分工，提高网络信息管理效率

### 目的2

▣保证企业计算机网络及设备的安全与正常运行，保证企业正常办公，加强网络维护管理

### 目的3

▣及时处理和反馈各类信息，确保网络安全和信息安全，维护企业的合法权益

### 目的4

▣逐步实现企业管理的规范化、标准化和程序化，提高企业的管理水平与竞争力



# 流程结构设计

## 网络信息管理流程结构

机房  
出入证  
办理流程

系统  
重大故障  
处理流程

网络  
维修管理  
流程

信息  
网络维护  
流程

网络  
设备购置  
流程



# 网络设备购置流程图







# 网络设备购置工作标准

➤ 编制购置计划

➤ 购置申请与采购

➤ 验收处理

➤ 投入使用



# 编制采购计划

节点	工作执行标准	执行工具
1	(1) 网络专员汇总企业网络设备购置需求 (2) 需求来源之一是使用部门提出的网络设备购置需求申请 (3) 需求来源之二是根据企业经营发展的需要确定网络设备购置需求	◆网络设备购置需求 ◆申请单 ◆网络设备构建计划 ◆网络设备购置计划 ◆分解表 ◆网络信息管理制度
2	(1) 汇总分析网络设备购置需求，编制网络设备购置计划，报行政经理审核、总经理审批 (2) 购置计划应包括购置设备的名称、规格型号、市场价格、预算等内容	
3	将以审批通过的网络设备购置计划进行阶段或项目分解，确保有效进行	



# 购置申请与采购

节点	工作执行标准	执行工具
4	<p>(1) 根据网络设备购置计划审查各部门的日常购置需求申请, 判断相关网络设备是否在采购计划内</p> <p>(2) 计划内采购由行政经理审查后交采购部办理, 计划外采购需经总经理审批</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆网络设备购置计划</li><li>◆网络设备购置计划分解表</li><li>◆日常购置需求申请单</li><li>◆采购计划</li><li>◆采购订单</li><li>◆采购管理制度</li><li>◆网络信息管理制度</li></ul>
5	采购部按照要求采购网络设备, 并进行采购跟催, 确保设备及时到位	





# 验收处理

节点	工作执行标准	执行工具
6	<p>(1) 接受到采购部的通知后，及时进行采购验收</p> <p>(2) 验收的内容包括数量、名称、规格型号等</p> <p>(3) 不合格品由采购部办理退换货，符合要求的由网络专员建立设备档案</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆采购到库通知</li><li>◆采购验收管理规定</li><li>◆设备验收标准</li><li>◆采购订单</li><li>◆验收单</li><li>◆网络信息管理制度</li></ul>





# 投入使用

节点	工作执行标准	执行工具
7	<p>(1) 建立设备档案，将设备移交给使用部门投入使用</p> <p>(2) 监督使用情况，定期对设备进行检查维护</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆设备档案</li><li>◆设备移交表</li><li>◆设备使用记录</li><li>◆网络信息管理制度</li></ul>



# 网络设备购置流程关键事项与考核说明

所属节点	关键事项	考核指标与目标值
2	制订购置计划	◆购置计划制订及时率，目标值为100% ◆购置计划一次性通过率，目标值为100%
3	购置计划分解	◆购置计划分解完成，根据总购置计划，结合企业实际进行计划分解，编制设备购置计划分解表
4	购置申请审查	◆购置申请审查及时率，不耽误采购与使用，目标值为100% ◆购置申请审查出错次数，计划内或计划外采购位判断正确，采购数量、金额等项目未经审查等情况出现次数为0
5	采购作业	◆采购下单及时率，目标值为100% ◆采购到库延误次数，目标值为0次 ◆采购正确率，所采购设备的名称、规格、型号、数量等均为出错，目标值为100% ◆采购质量合格率，目标值为100%
6	采购验收	◆采购验收及时率，目标值为100% ◆验收规范执行度，严格按照验收规范进行验收工作，无违规现象 ◆错检率，目标值为0 ◆漏检率，目标值为0
6	建立设备档案	◆设备档案建立及时率，目标值为100% ◆设备档案建立完整性，设备信息记录完整、无错漏
7	设备移交使用	◆设备移交使用及时率，目标值为100% ◆设备移交使用手续办理完整性，按企业规定办理相关手续，无违规现象



# 信息网络维护流程图







# 信息网络维护工作标准

➤ 网络维护计划编制与执行 →

➤ 网络使用维护 →





# 网络维护计划编制与执行

节点	工作执行标准	执行工具
1	编制网络维护计划，上报行政经理审批	◆网络维护计划 ◆网络维护管理办法
2	认真执行网络维护计划，计划所列项目和周期未经批准不得删减或变动	



# 网络使用维护

节点	工作执行标准	执行工具
3	(1) 不得从事与工作无关的网络作业 (2) 不得以任何手段蓄意破坏网络正常运行或窃取网上信息 (3) 个人电脑及其他相关设备等须按指定方式设置 (4) 高度重视和保护企业的技术、商业等机密，对各类网络保密信息进行严格的授权控制	◆网络维护计划 ◆网络维护管理办法 ◆网络信息管理制度 ◆网络维护记录 ◆网络维护报告 ◆问题处理报告
4	(1) 在业务空闲时进行日常维护，发现问题及时处理并记录，个人无法处理的报主管领导处理 (2) 定期检查维护并详细记录 (3) 定期进行升级与更新，确保工作效率	
5	查看运行记录各网络日志，定期编制网络维护报告，报主管领导审核、审批	
6	如发现网络维护报告存在问题，应提出质询，督促调查详情并处理	
7	根据问题处理结果编写问题处理报告，并报主管领导审批	

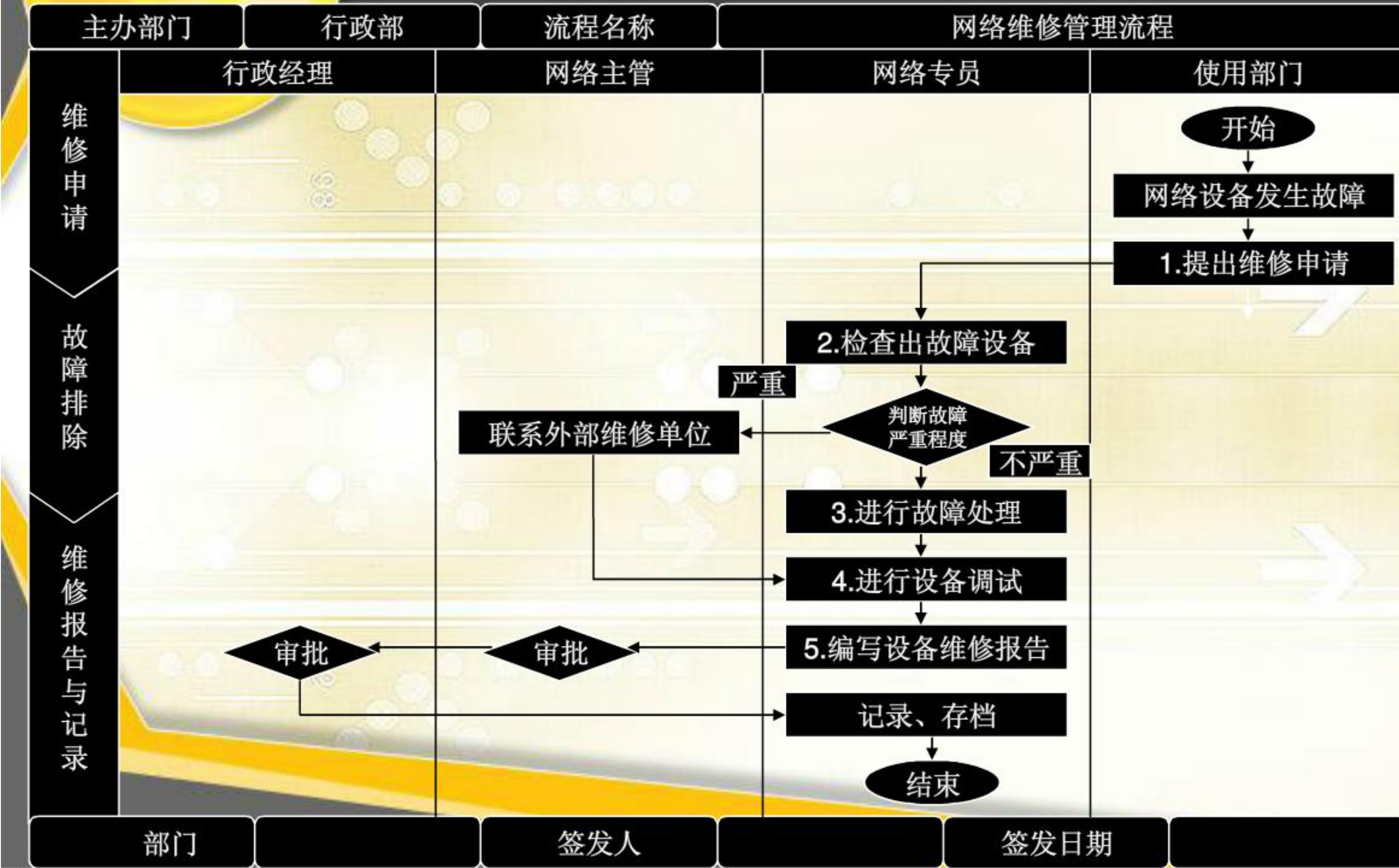


## 信息网络维护流程关键事项与考核说明

所属节点	关键事项	考核指标与目标值
1	编制网络维护计划	◆计划编制及时性，不耽误维护工作的开展，在企业规定的期限内完成 ◆计划编制质量，内容完整、符合实际、满足工作计划编制的要求，审批一次性通过
2	执行网络维护计划	◆网络维护计划完成率，目标值为100% ◆网络维护计划变更与调整情况，根据实际需要和突发事件，及时变更与调整网络维护计划
3	网络使用	◆网络使用规范性，制度网络使用管理办法，验收执行纪律 ◆网络使用违规次数，严格支持网络维护管理办法，目标值为0次
4	网络维护作业	◆网络维护作业规范性，制度维护作业标准，提高维护作业效率 ◆网络维护作业出错次数，目标值为0次 ◆网络维护作业受投诉次数，目标值为0次
5	编制网络维护报告	◆网络维护报告及时上交率，目标值为100% ◆网络维护报告出错处数，目标值为0次 ◆网络维护报告一次性通过率，目标值为___%
6	问题处理	◆问题处理及时率，目标值为100% ◆问题处理报告上交及时率，目标值为100% ◆问题处理的领导满意度评分，目标值为___分



# 网络维修管理流程图





# 网络维修管理工作标准

阶段	节点	工作执行标准	执行工具
维修申请	1	网络设备发生故障后，使用部门填写保修单交网络中心	◆保修单 ◆网络信息管理制度 ◆网络维修处理办法
故障排查	2	(1) 检查出故障设备，判断故障严重程度 (2) 若故障不严重，责自行维修；若故障严重，则报告网络主管，由其联系外部维修单位进行维修	◆故障排查表 ◆维修记录 ◆网络信息管理制度 ◆网络维修处理办法 ◆故障处理程序
	3	(1) 找出故障原因，进程故障处理 (2) 严格执行故障处理程序	
	4	设备维修完毕后，网络专员与使用人员共同调试设备，直至设备正常运行	
维修报告与记录	5	编写设备维修报告，提交主管领导审核、审批	◆设备维修报告 ◆网络信息管理制度 ◆网络维修处理办法



# 网络维修管理流程关键事项与考核说明

所属节点	关键事项	考核指标与目标值
1	维修申请	◆维修申请及时率，尽量不影响日常办公，目标值为100% ◆报修单填写规范性，按企业规定填写，内容清晰明确
2	故障检查	◆故障检测及时率，目标值为100% ◆故障检查作业规范性，按网络维修处理办法办理，无违规现象
3	故障处理	◆故障处理及时率，目标值为100% ◆故障处理的领导满意度评分，目标值____分
5	设备维修报告编写	◆设备维修报告上交及时率，目标值为100% ◆设备维修报告的领导满意度评分，目标值为____分
---	维修费用控制	◆维修费用预算执行情况，将维修费用控制在预算内 ◆维修费用产出比，比上期降低____各百分点



# 系统重大故障处理流程图





# 系统重大故障处理工作标准

阶段	节点	工作执行标准	执行工具
重大故障判定	1	系统发生故障后，使用部门填写报修单，提交网络专员	◆报修单 ◆网络信息管理制度 ◆网络维修处理方法 ◆故障等级划分标准
	2	(1) 网络专员判断故障的严重程度，并确定为重大故障 (2) 严格按照故障登记划分标准进行故障登记划分	
故障排查	3	(1) 分析重大故障的原因 (2) 找出故障根源，制定重大故障处理方案	◆重大故障处理方案 ◆报废申请表 ◆设备报废管理制度 ◆网络信息管理制度 ◆网络维修作业程序
	4	(1) 判断设备是否能够修复 (2) 若无法修复，则由使用部门办理报废手续 (3) 若可以修复，则提出修复办法（重装系统或更换部件），并报主报主管领导审批	
	5	(1) 根据审批意见排除故障 (2) 严格执行网络维修作业程序	
	6	(1) 使用部门检查系统是否能够正常运行 (2) 若是，则签字确认；若否，则办理报废手续	



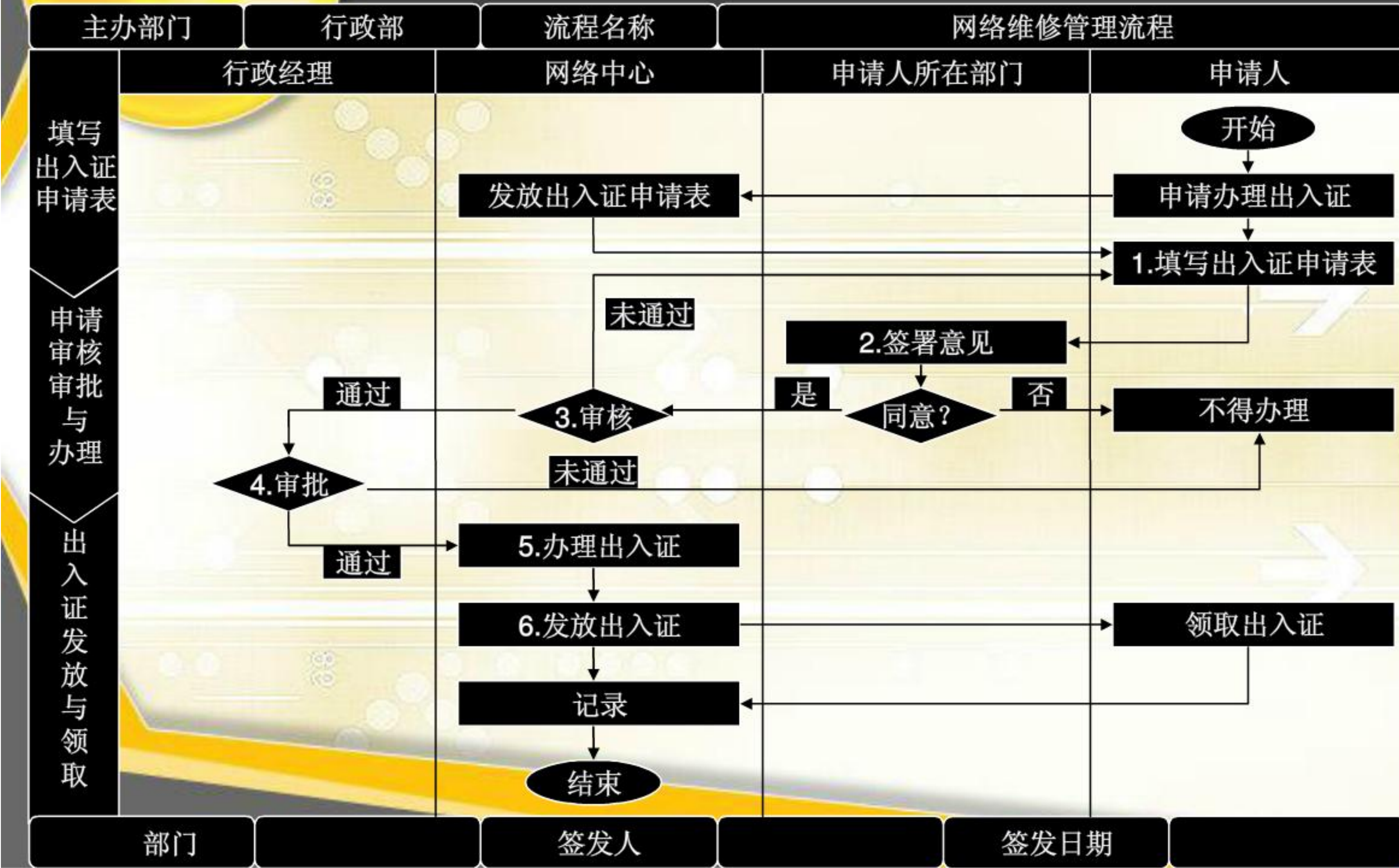


# 系统重大故障处理流程关键事项与考核说明

所属节点	关键事项	考核指标与目标值
1	故障报告	◆故障报告及时性，发现故障后迅速上报 ◆故障描述准确度，记录、观察故障情况，指出故障特征
2	重大故障判定	◆重大故障判定及时率，判定及时，不延误故障的处理 ◆重大故障判定出错次数，目标值为0次
3	故障处理	◆重大故障处理方案及时上交率，目标值为100% ◆重大故障处理方案一次性通过率，目标值为___%
5	设备维修报告编写	◆重大故障处理及时率，目标值为100% ◆重大故障处理的领导满意度评分，目标值为___分
4、6	维修费用控制	◆报废手续办理完整率，目标值为100% ◆报废决策出错次数，目标值为0次



# 机房出入证办理流程





# 机房出入证办理工作标准

阶段	节点	工作执行标准	执行工具
重大故障判定	1	申请人在网络中心领取出入证申请表，并按要求填写	◆机房管理制度 ◆出入证申请表
	2	(1) 申请人将出入证申请表递交部门奖励签署意见 (2) 若部门经理不同意，则申请人不得办理；若部门经理同意，则申请人将出入申请表提交网络中心审核	
故障排查	3	(1) 网络中心仔细审核出入证申请表 (2) 若审核不通过，则申请人需要重新申请；若审核通过，则网络中心将出入证申请表提交行政经理审批	◆出入证申请表 ◆出入证 ◆机房管理制度
	4	(1) 行政经理审批出入证申请表 (2) 若审批通过，则网络中心为申请人办理出入证；若审批未通过，则不得办理	
	5	(1) 网络中心根据行政经理的批示，为申请人办理出入证 (2) 出入证的内容、规格等均须符合企业统一标准	
出入证发放与领取	6	(1) 出入证制作完成后，网络中心通知申请人领取 (2) 网络中心登记所发放出入证编号及相关信息	◆出入证 ◆领取通知 ◆出入证登记记录 ◆机房管理制度





# 机房出入证办理流程关键事项与考核说明

所属节点	关键事项	考核指标与目标值
1	填写出入证申请表	◆申请表填写规范性，按要求填写，格式规范，内容清晰、明确 ◆申请表填写及时性，填写及时，不耽误出入证的制作与使用
2、3、4	申请审核、审批	◆申请审核、审批手续完整率，目标值为100% ◆申请审核、审批处理出错次数，目标值为0次
5、6	出入证办理与发放	◆办理与发放及时率，目标值为100% ◆办理与发放正确性，出入证内容和数量正确，办理与发放手续规范