

网络机房紧急事件处理程序

为了应对突发事件，尽量减少影响和损失，保障网络教学工作正常开展，制定如下程序。

一、事件分级

根据事件对工作危害程度，将突发事件分为两级。

1．一级事件：

(1) 火情。

(2) 水情。

(3) 设备被盗。

(4) 服务器硬件故障、系统停机，排除故障需要时间大于 24 小时。

2．二级事件：

(1) 服务器系统不能正常运行，或遭到严重网络攻击，对服务器的运行有重大影响，排除故障需要时间大于 1 小时，小于 24 小时。排除故障需要时间超过 24 小时的则升级到一级事件。

(2) 其它突发设备故障影响导致不能正常工作 2 小时以上。

(3) 网站发现不良信息。

二、事件上报

1．一级事件：由值班人员向主任报告，主任向主管院领导报告，主管院领导向院长报告。

2. 二级事件：由值班人员向主任报告，主任向主管院领导报告，处理时间超过 24 小时则升级到一级事件，依照一级事件处理。

三、处理方法

1. 一级事件：

(1) 火情：发现机房内有异常气味时，要认真仔细地检查机房的各个部位，直到查明原因，确信无危险情况时为止；发现机房有烟雾时，对烟雾产生处进行检查，尤其要注意检查活动地板下面电缆是否有起火冒烟的情况，必要时关闭服务器并切断电源（电源开关位于机房东北角）；发现机房出现火焰时，首先要切断电源（位置同上），在第一时间通知学校报警指挥中心（电话：88494110 或 119），同时在保证自身安全的情况下，启动气体灭火系统。

(2) 水情：发现机房出现不明进水时，首先要判断水情范围是否可控，可以控制的，组织人力积极设法排水，保护机房内设备的安全。对无法控制的严重水情，应关闭设备和切断电源（电源开关位置同上），积极组织人力排水，并通知学校“上下水维修（电话：88493863）”处理；发现机房顶部出现漏水时，应积极用容器及塑料布（在机房工具柜下层）保护机房设备不被淋湿，迅速查找漏水点，通知学校“上下水维修”处理（电话：同上）。漏水情况严重时，应关闭设备和切断电源（电源开关位置同上）并组织人力积极设法排水，通知学校“上下水维修”处理（电话：同上）。

(3) 设备被盗：发现盗窃，随即拨打 110 报告案情，做好现场保护，积极协助警方破案。

(4) 停电：尽快联系学校配电房值班人员（88492451 或 88493853），报停电故障，询问停电原因及恢复时间。3 小时内能恢复供电的无需处理（UPS 备电 3 小时），超过 3 小时恢复供电的报上级领导后关闭机房设备。

2. 二级事件：由值班人员在 30 分钟内进行故障评估和处理，并向主任报告，联系技术人员迅速处理。

事 件	影 响	可能性	处理方法
光纤网络故障	业务中断，影响为学员提供正常服务	高	拨打电信客服：10000 拨打联通客服：10010
病毒爆发	业务中断，影响为学员提供正常服务	中	断开网络，避免扩大。进行操作系统下的常规杀毒，并且查找相应的专杀工具和清除方法
网络入侵	业务中断，影响为学员提供正常服务	高	查找相应漏洞，安装系统补丁，查找相应系统日志，寻找攻击来源，升级各用户权限。
主机硬件故障	业务中断，影响为学员提供正常服务	高	初步估计故障，进行硬件故障排除，联系供应商协商处理。当日填写《硬件设备报损单》并上报主任。

不良信息	影响未知	高	截屏留档，请示上级主管后删除。
软件故障	业务中断，影响为学员提供正常服务	中	查找系统故障进行相应修补。
其它事故	业务中断，影响为学员提供正常服务	低	报主管院领导，由院领导统一安排。

本规定自发布之日起实施，解释权归技术资源中心。