# P1 业务手册综述

## P1.1 业务手册封面

中网科技有限公司

业

务

手

册

2019-09-09

## P1.2 业务手册编辑说明

字体：微软雅黑

字号：主标题2号，分类标题3号，其他小五号；

加粗：重要事项标题才可以加粗；

修订权限：岗位人员发现不符合、不合适、需要新增等问题请整理成QA发邮件给部门主管，主管审核加注意见后转发给资料管理员；

发布权限：资料管理员审核加注意见后转发给总经理，获得总经理批示后，加入到手册的相应栏目内，按照响应颜色标注后发布群邮件给全部正式员工。

颜色加注：绿色标注为审核后修改！ 黄色标注为建议修改！ 红色标注为需要删除！

修改后发布群邮件：各级管理人员收到后，认真学习、沟通、理解，需要在24小时内对员工进行培训。

## P1.3 业务手册寄语

尊敬的合作伙伴：

欢迎您加入中网大家庭，愿您在中网的工作成为您事业新的起点。

这是您的手册，也是我们中网科技对人员管理的基本准则，它的目的是帮助您在新的工作中不会感到拘束，并且告诉您一些必须了解的信息，请您仔细阅读。经常重温本手册会有助您在中网更加充分施展自己的才能。

每件事情都遵守手册规范是您在工作过程中避免失误或不作为的最好办法，我们将避免人情，避免工作中的同事间的“不好意思”，如果反之，则可能导致您个人资信的损失及公司的损失甚至可能导致刑事责任。所以您务必常常检讨自己所做的是否符合手册规范。

本手册将力求完整，每个工作伙伴上岗前都将经过本手册的学习，当您在工作遇到本手册无法解释的问题时，或者您对一些内容有不同的看法时，请务必以详尽的内容按照“业务手册编辑说明”上报，如果取得我们的综合考评，我们将修改手册，大家将统一按照修改发布后的手册内容去执行。

政策以及规章制度是每个公司在经营的过程中所必不可少的，尤其象中网这样的公司，相关的政策法规将有助于您卓有成效、井井有条地工作。当我们在一起工作时，为了一个共同的目标，我们就必须建立起保护大家并使大家共同受益的规则。我们都明白大多数人都渴望能有团结互助，文明礼让，诚实守信的工作环境。在此我们相信本手册将会帮助您做到这一点。

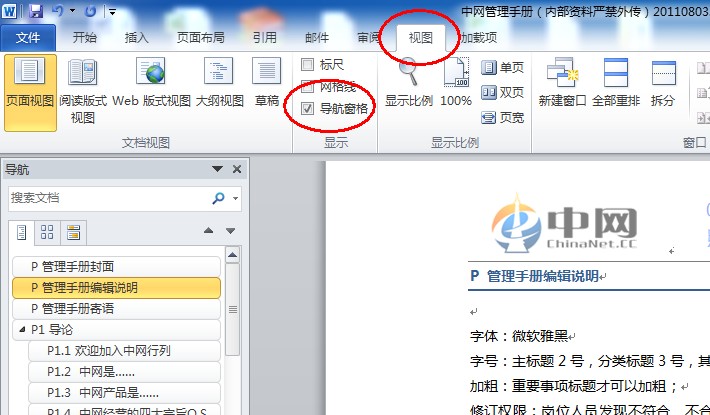
您的直属上司是您工作的主要指导人，他/她将负责您的培训、工作安排及您的个人发展。当您在工作上有疑问或遇到困难时，请首先与您的直属上司沟通。如果当他/她无法帮您解决问题时，请咨询公司人力资源部主管，他/她会指导您并帮您找出问题的症结，或引导您运用公司的开门政策（OPEN—DOOR POLICY），寻求公司最高管理层的帮助。总之，愿您在中网的工作顺心，事业成功！

祝：工作愉快、事业成功！

董事长兼CEO：王道龙

## P1.4 业务手册目录

业务手册目录可以打开OFFICE2010版本的Word，在菜单栏“视图”->打勾“导航窗格”后，即可以在左列显示手册目录，如下图：



## P1.5 业务手册相关文档目录

……

、其他文档（中网文档\ 营销部）  
IDC机房用户网络接入试用申请.doc

、其他文档（中网文档\ 技术部）

技术部\IDC机房管理制度\中网IDC机房管理制度.doc

技术部\Windows Server 2003 For 虚拟主机 系统安装配置方案.doc  
技术部\RedHat Enterprise Linux AS 系统安装配置方案.doc  
技术部\CentOS4.4 系统安装配置方案.doc

技术部\Windows Server 2003 For VZ 系统安装配置方案.doc（停用）  
技术部\PHP配置指南20081231.doc（停用）  
技术部\IIS配置支持JSP17081231.doc（停用）

# P2 用户常见问题和员工职业素质要求

## P2.1 中网各公司中英文规范

中网科技集团有限公司

中文公司名称：中网科技集团有限公司

英文公司名称：ChinaNet.CC LIMITED

中文公司地址：香港葵涌禾塘咀街41-55号世界和平中心大厦10楼中网科技集团因特网数据中心

英文公司地址：10/F ChinaNet.CC IDC,World Peace Centre,41-55 Wo Tong Tsui Street,Kwai Chung,Hong Kong

中网江苏公司：

中文公司名称：中网科技（苏州）股份有限公司

英文公司名称：ChinaNet Technology（SuZhou）CO.,LTD

中文公司地址：中国苏州工业园区西沈浒路535号国际中心5楼，邮编215028

英文公司地址：Floor5，International Center，NO.535 West ShenXu Road，SuZhou Industrial Park，215028 China

增值电信业务许可证：苏B1.B2-20040016（IDC/ISP/ICP）

中网安徽公司：

安徽公司1：

中文公司名称：中网科技（安徽）股份有限公司

英文公司名称：ChinaNet Technology（AnHui）CO.,LTD

安徽公司2：

中文公司名称：中网科技（滁州）股份有限公司

英文公司名称：ChinaNet Technology（ChuZhou）CO.,LTD

中文公司地址：中国安徽滁州市全椒开发区纬三路，邮编239500

英文公司地址：ChinaNet Technology Park, Wei San Road，Quanjiao Zone,Chuzhou City, Anhui, China

安徽公司3：

中文公司名称：中网（全椒）网络科技有限公司

英文公司名称：ChinaNet Technology（全椒）CO.,LTD

中文公司地址：中国安徽滁州市全椒吴敬梓路碧云巷口中网数据中心大楼，邮编239500

英文公司地址： Quanjiao Wu Jingzi Road Pik Lane, Chuzhou City，Anhui, China

安徽公司4：

中文公司名称：安徽易速网络科技有限公司

英文公司名称：Anhui Easy-speed Network Technology Co., Ltd.

中文公司地址：中国安徽滁州市全椒吴敬梓路碧云巷口中网数据中心大楼，邮编239500

英文公司地址：Quanjiao Wu Jingzi Road Pik Lane, Chuzhou City，Anhui, China

增值电信业务许可证：IDC.ICP经营许可证编号：[皖B1](http://chinanet.cc/style/img/IDC-AHYS1.jpg" \t "_blank). [B2-20060047](http://chinanet.cc/style/img/IDC-AHYS2.jpg)

中网内蒙古公司：

中文公司名称：中网科技（内蒙古）股份有限公司

英文公司名称：ChinaNet Technology(Inner Mongolia)CO.,LTD

中文公司地址：中国呼伦贝尔市-云计算基地（海拉尔机场东9KM），邮编021000

英文公司地址：Cloud computing base，(Hailar Airport East 9KM) hulunbuir city，021000 China

## P2.2 中网各岗位密码管理规则

**Q：是否可以将密码告诉第二人？**

**A：禁止泄露给任何人，领导索取也需要当面书面交接！工作中，我们常用的有各种各样的密码，例如个人QQ密码、营销QQ密码、企业QQ密码、用户密码、后台管理密码、银行密码、手机密码等等都属于绝对机密的，当您拥有密码的权限时，您需要理解“密码”这2个字的重要性，这个密码只能您自己拥有，即使是领导分配给予的也需要立即修改，修改后如需被领导索取，也需要当面告知；同时确保密码的复杂程度较高，不得低于6位数，不能用生日、英文单词、常用号码、常用术语等；您对密码的重视程度决定了您这个人是否是个负责任的人。基于密码泄露给他人，包括忘记退出系统等，都属于严重过失，可能导致严重后果，甚至是法律责任。**

## P2.3 中网注册用户规则

**中网用户安全-手机号码验证规则**

为了切实保障网络电子商务用户的利益和维护用户信息安全、用户数据安全等需要，也为了用户能获得周到及时的用户注册、产品开通、产品续费等短信和邮件通知等服务，中网科技WWW.ChinaNet.CC 官方网站平台启用了注册用户邮箱验证和注册用户手机号码验证功能。

1、电子邮箱验证：新注册用户名后，邮箱内将会收到验证邮件（如果未收到请查找垃圾邮件箱，或者更换邮箱注册），按照邮件内容提示验证；

2、手机号码验证：完成电子邮箱验证后，使用用户名和密码登录 用户区 后，会提示进行手机号码验证， -> 输入手机号码 -> 马上发送验证码 -> 输入您手机收到的验证码 -> 马上验证。（本验证功能免费，不收取用户任何费用）。

虽然给用户带来了不便，但为了用户的安全，请务必进行真实验证。未验证用户将无法登录，直至验证完毕后，用户将可以愉快的使用中网科技的安全的网站电子商务管理系统来订购和管理您的产品以及实时的接受相关邮件和手机短信信息。

**验证相关注意事项：**

1、一个手机号码只能对应验证一个注册用户名。

2、用户手机号码更改后，需重新验证后才可以进行操作。

3、如果一个手机号码原先注册了多个用户名的，验证时会提示“手机号码已被别人使用”，请您更换其他手机号码进行验证登陆。或者联系中网客服将您不用的用户名内的重复手机号清空。之后用手机短信验证进行激活用户名。手机号清空后的用户名将不接受再次手工清空或添加操作。只保留一个用户名对应一个手机号）。

4、渠道合作伙伴用户有2个同样的用户名，在用户区登录进行验证后，联系中网客服将渠道合作伙伴名下的手机号清空后即可）。

5、如果有其他任何问题，请一律咨询中网企业QQ：800001180 在线客服进行处理！

Q：新注册用户收不到激活邮件怎么办？

A：1、提醒用户查看垃圾箱中；2、确认未收到激活邮件，联系企业QQ：800001180售后客服守候守候001180，售后客服请用户使用注册时填写的联系邮箱发送“未收到激活邮件，请给予激活用户”的邮件到当班的售后客服邮箱。售后客服收到邮件后核实发件人邮箱（复制发件人邮箱到后台用户管理下Email内执行查找）与中网后台注册用户内的邮箱完全一致后，立即给予激活用户。

备注：如果执行查找发现同一邮箱注册了多个用户，请规劝用户使用已经注册的用户号进行业务消费和处理，以避免不必要的麻烦和服务问题。同时记录该邮箱汇报给 [8661257@qq.com](mailto:8661257@qq.com) 。

Q：如何注册为中网用户（会员）？

A：登陆中网首页点击网页上方的“注册会员”或点击登陆口右侧的“注册”并填写表单（完整准确填写用户信息）按网站提示进行操作直至提示会员注册成功。会员即注册完成。

Q：用户忘记密码怎么办？

A：用户密码是非常重要的，我们的任何人员都不能对外提供！如用户登陆密码忘记，可以用注册时使用的邮箱来取回密码；流程：用户管理->取回密码->输入用户名->系统会自动给您的注册邮箱发密码查找信，会有一封查找密码邮件发到您登记的联系邮箱中，请按邮件内容要求完成密码重置操作。密码即找回成功。如果您忘记了注册邮箱，那就只能凭证件（个人身份证、企业营业执照）联系客服进行核验后告知注册邮箱，再由您自行取回密码；如果您连邮箱的密码也忘记了或邮箱不存在了，那就要进行更加严格的程序（密码取回邮箱更改申请书、证件复印件等签字盖章快递来我公司客服部收），我们审核用户注册内的相关信息符合后才可以重置密码和更改注册邮箱。

Q：我想修改我的登陆用户名名或联系邮箱？

A：中网的登陆名是不可以修改的，所以注册时请谨慎填写。联系邮箱是可以修改的，修改的流程为：登陆用户管理 -> 修改资料 -> 将Email修改为新的邮箱地址即可。

Q：如会员账号的联系邮箱被修改无法自行重置密码怎么办？

A：如您无法自行找回密码，请在线联系我公司客服人员 -> 索取修改联系邮箱申请表 -> 取得申请表后，填写打印并签字（盖章）后扫描，同会员的身份证扫描件和企业营业执照副本扫描件（注：个人只提供个人身份证扫描件）一并发送至邮箱：service@chinanet.cc -> 我公司收到邮件后确认无误即会修改操作。

## P2.4 用户常见问题

Q：你们中网渠道合作伙伴哪里的产品?

A：中网科技的产品都是自己出品，中网科技属于国际APNIC联盟成员单位，拥有自己的国际自治域和自己的IP地址，是中国最顶级的级电信运营商，拥有IDC+ISP+ICP全资质，拥有自己投资建设的多座大型国际因特网数据中心并提供因特网数据中心相关产品（云计算机房、机柜租用、带宽租用、服务器租用、服务器托管、云计算服务器租用、虚拟主机、企业邮局等），截止2010年末。数据库中心分布在美国硅谷、香港、江苏、安徽、上海和北京。域名类产品中网已经获得了国际ICANN授权认证，成为中国为数不多的国际顶级域名注册商，与新网、万网的齐名。

**Q：你们有多少台服务器？多少客户（会员）？多少域名？多少主机？多少邮局？你们有多少人？多少营业额？每天销售多少钱？云计算是什么技术啊？……**

**A：非常抱歉，商业机密，公司有规定不得泄密！**

Q：选择中网的服务对于数据是否安全？

A：该问题分两种情况：

第一、物理硬件方面的故障导致的数据安全问题。这个问题由于电子器件的特殊性，不免出现故障或损坏从而引起数据丢失。该方面的数据安全的保障一般是由用户采取数据备份方式来最大程度保障数据安全。同时中网科技的虚拟服务器类产品也均提供定期备份服务，物理服务器也提供增值备份服务。

第二、人为原因导致的数据安全问题。首先因服务器的使用权限是全权归用户所有，中网科技员工无权进入用户服务器。另外中网科技有严格的数据中心日常管理制度和16年以上的良好口碑，且IDC机房内和技术值班室均有全景监控录像；

Q：售后服务人员遇到业务咨询，该如何处理？

A：遇到业务咨询，售后服务人员在非工作时间力求能够解释完美，并做好业务咨询记录（用户联系方式、咨询内容），发邮件给业务主管；工作时间，应该立即转接给业务主管或业务助理进行分配，确保转接成功；禁止利用私人关系，私自转接给特别的个人！

Q：用户属于渠道合作伙伴或其他员工的用户，遇到用户属性冲突时该怎么办？（同事或渠道合作伙伴之间的撞单）

A：执行注册终身制，用户和业务是不能随意转移的，只要遇到用户属于中网渠道合作伙伴或中网其他员工所属，应该以维持用户属性不变为原则；因为做为企业的一员，应该放眼未来！不应该有抢占同事或渠道合作伙伴用户的心理！这样才能形成良好的氛围，形成互帮互助的企业文化！应该主动询问用户是否有用户帐户，如果有，应该主动要求用户在原有用户账户内操作，这样的话，您会得到用户们的尊重，同事们的尊重，也会得到渠道合作伙伴们的尊重！！只有建立在这样的氛围中，我们才可以壮大和发展。

Q：关于直接用户与渠道合作伙伴及渠道合作伙伴下级用户

A：都属于中网的用户群体，各职能岗位在处理相关用户业务过程中，切记保障渠道合作伙伴的利益，遇到任何问题，必须先联络渠道合作伙伴去协调，渠道合作伙伴协调不成，上报给主管领导协商制定规范化措施后，发布业务手册后实施。特别针对渠道合作伙伴的下级用户的相关业务转移，务必遵守。

Q：用户间业务转移或款项转移规定：

A：用户级别分为主站用户，渠道合作伙伴，渠道合作伙伴下用户，营销代表属下用户共四个属性。

1、禁止转移：

1-1、主站用户不得向渠道合作伙伴及渠道合作伙伴下用户转移。

1-2、不同级别用户之间不得转移；

1-3、不属于同一营销代表属下的不得转移；

1-4、特价业务，赠送业务，绑定销售的业务不得转移。

2、允许转移（任何允许的转移，都需要对产品续费一年，有月付的产品至少续费一个月；有些产品属于允许转移范围的，需要转入方先签订相关业务合同）：

2-1、经渠道合作伙伴同意或属于渠道合作伙伴不作为导致投诉的可以转移为主站用户。

2-2、同级别用户之间且属于同一营销代表属下的。

2-3、同级别渠道合作伙伴之间属于同一渠道经理属下的和同一级别渠道合作伙伴的可以申请业务转移。

注意1、渠道合作伙伴下用户或渠道合作伙伴下渠道合作伙伴等业务转移，由渠道合作伙伴在渠道合作伙伴管理内自行操作处理。

注意2、业务转以后，接收方需遵守相应业务管理规定。

注意3、属于允许转移范围的，转出方服务工单提交转移申请,接收方服务工单提交转入申请,账户内有足够续费的金额。

Q：互联网上发现有对中网不利的言论，是不是中网存在很多问题？

A：中网是家有10年以上稳定运营的公司，在多年的经营过程中，坚持规范化管理和服务为己任，可能产品和服务中无法满足所有的用户的需求，管理制度上无法满足极少数员工的想法而导致不满，造成对公司的一些网上不利言论；多年来，我们发现仅有寥寥无几的不利于我公司的网络言论，我公司高层领导非常重视，对每个不利于我公司的言论都进行了认真分析，发现不利言论中大多数属于恶意诽谤，极个别是因为对我公司的制度不理解而去片面的发布牢骚言论。

## P2.5 计划性问题执行规范

**计划性任务**：是指在产品及服务的管理维护过程中，为保证硬件、软件、网络及其他可能导致故障或运行效率低下等情况的发生，有计划实施的调整、更新、更换、维修等工作。

**计划性任务执行规范**：

1. 做好任务执行前的准备工作。

1-1明确任务内容及目标，并列明详细执行步骤。

1-2时间安排。充分预估所需时间，准时开始，按时结束。

1-3人员安排。提前指定任务执行人，任务相关部门需保证24小时电话畅通。

1-4工具准备。提前准备好所需软件及硬件和相应执行权限。

1-5应急预案准备。提前充分预估可能发生问题，并针对性做好预案。

1-6用户通知。任务执行前需根据任务实际情况事先通知用户做好准备。

2. 计划任务执行原则：

2-1准确无误完成任务。

2-2最短时间完成。

2-3最大限度减少用户网络及设备运行所受影响。

3. 应急处理:

工作人员应根据任务目标和步骤，按时完成。如遇突发事件或不能按期完成，请立即联系上级主管，同时应遵循最大限度减少用户网络及设备运行所受影响为第一原则，第一时间恢复或寻求替代方案并告知用户，或另行安排任务执行时间。

4. 注意事项：

4-1严禁出现任务执行过程中因无权限、缺配件等任何原因搁置问题，耽误时间。

4-2如工作人员在任务执行中任何环节出现不作为、疏忽、拖延等情况导致问题不能及时解决和客户体验度下降等情况，将追究其责任并体现在绩效中。

5. 任务评估：

在任务执行完毕后，对整个任务执行情况由具体执行人向主管提交任务报告，详细说明任务完成情况及存在的问题。由主管对本次计划任务进行经验总结，评估执行情况。

# P3 财务部

## P3.1 财务常见问题

财务审批流程：申请人发起->审批1:财务 ->审批2:财务副总经理->审批3:总经理->抄送:公章管理员。

Q：网站用户付款充值方式有几种？

A：充值方式详见网站上付款方式，详见：https://www.chinanet.cc/netpay/

Q：付款后如何确认付款？  
A：请您登陆用户管理（渠道合作伙伴登陆渠道合作伙伴管理） -> 是在线支付方式的可以在 财务管理 内看到支付结果，是其他支付方式的请提交 服务工单 -> 注明您汇款到哪个银行帐号内和汇了多少金额及具体时间等信息 -> 我公司财务人员为您查询入账，之后您即可进行业务消费；或付款后请将您付款凭证上注明您在我公司的会员帐号传真或扫描给我公司，传真号见<https://www.chinanet.cc/about/contact.asp>，扫描件可以通过用户区的服务工单以附件方式提交。

Q：开具发票规则？

A：1、开票对象：直接用户付款后发票开给直接用户。渠道合作伙伴用户付款后发票只能开给渠道合作伙伴用户。渠道合作伙伴下级用户付款后发票只能开给渠道合作伙伴下级用户。并且需审核实际付款金额和产品消费额一致。用户主体发生变更后，变更前的发票开给原主体，不得将原主体的发票累计开票给变更后的主体。

2、发票上付款方名称：汇款至中网公司银行账户的收款，发票上的《付款方》须与《汇款人》一致，金额一致。现金或网上支付的，发票上的《付款方》须与用户号内《中文名》信息一致。

3、预开发票：单位用户凭合同原件且有“先开发票后10个工作日内付款”的约定条款，由营销总监在合同上批准方可开具发票，申请人和审批人需确保按期回款并承担税款责任，开票金额大于5万元需要报总经理批准。

4、付款后开发票期限：

4-1汇到对公账户的，当月开发票，如果是以个人汇款，在没有提供代付款证明的情况下是默认开汇款人名称并开增值税普通发票；要开取指定公司名字则需要提前提供代付款证明；

4-2通过在线支付（支付宝）付款，遵循每一季度都开取开票，不建议积累到年底。不能跨年度。

4-3备注里未写明增值税专用发票所需资料则默认开增值税普通发票

Q：如何获得发票？

A：在网站消费后，请在[WWW.ChinaNet.CC](http://www.ChinaNet.CC" \t "_blank)网站登陆 用户管理 -> 发票申请与管理 -> 填写发票信息（完整填写）【增值税专用发票，还需提供一般纳税人证明及开票信息，开票信息备注开票申请页的备注栏中】 -> 我们按《开具发票规则》开具发票 -> 按指定地址进行邮寄（我公司采用快递方式邮寄，快递费由用户承担，通常中网将选择信誉较好的顺丰快递），发票寄出后，我们会将快件运单号码填写在备注内，您可以在[顺丰快递网站](http://www.sf-express.com/cn/sc/)查询快件情况，顺丰速运的快递费先付款和到付款价格一样。中网收0元服务费。

Q：中网提供的发票样本

A：1、增值税普通发票，无法抵扣：



2、增值税专用发票，税点可以抵扣，避免用户重复交税：



Q：中网工作人员可以代用户支付或充值款项吗？

A：禁止中网人员代用户支付或充值款项，由此发生的业绩一律作废不予计提奖金计算，也不得退款。属于严重违规。当然中网人员发生代付行为如果涉及到用户违法，可能导致违法后果。

## P3.2 财务管理

* 账户入款、出款规则：

一、公司银行账户：

1、营业收入；

2、进公司银行账户营业收入的退款；

二、公司电子商务支付宝账户：

1、电子商务营业收入提现到公司银行账户；

2、进公司电子商务支付宝账户营业收入的退款；

3、渠道合作伙伴账户余额的提现退款；

**三、现金账户：**

**中网科技不接受用户现金付款或者邮政汇款，请用户请务必付款到公司银行账户或在线支付到公司电子商务支付宝账户。**

* 常用办公用品的保管和发放（都需要做好领用记录表，领用日期，领用人，数量等）：

A4打印纸500张/包，每次领用限1包；

易耗品需用废弃进行更换领用；

* 退款规则

|  |
| --- |
| 一、退款条件： |
| 1、产品自购买日起5天内且因产品本身存在问题，全额退款。  2、虽购买超5天，但产品出现故障严重或故障不可恢复情况。退还余额。  注1：用户因违法违规内容和被攻击等导致服务器被关停，不受理退款。  注2：以上产品出现问题，不包括互联网业务中合理故障。如：遭到病毒入侵，受到流量攻击，电信设备维护导致中断、正常服务器维护，或者没有达到中网SLA标准等。 |
|  |
| 二、退款流程（提交退款申请至退款流程约需3-5个工作日，固定每周四处理经过批准的工单的退款）： |
| 1、用户登陆用户区->提交服务工单，提交需退款的具体产品ID，需退款原因，需退款的会员帐号或该会员本人的银行帐号，开户人姓名，具体的开户行信息。  2、由技术部对产品故障进行检测判断，确属符合退款条件的，需要报告产品经理寻找原因，并报产品总监在工单内确认造成退款的具体原因，批复同意退款。  3、营销部根据技术客服、产品经理、产品总监的结果与用户沟通并回复退款意见，并报营销总监在工单内批复退款的具体产品ID及最终协议退款金额，批复同意退款。  4、如因产品质量原因造成的退款应由产品总监提交总经理在工单内批复同意退款；如因营销部原因造成的退款应由营销总监提交总经理在工单内批复同意退款。  5、客服部每周四上午10：00前统一将已通过产品总监、营销部总监、总经理均已在工单内批复同意退款的工单提交至财务部统一办理退款。 |

备注：退款需要扣除支付时的手续费，退款时的手续费，非当月退款的还需要扣除6%的税费（中网所有的产品都含税，客户支付的金额当月均全额报税）。

三、特殊退款（针对个别用户因为服务需要委托第三方服务，可以扣除6%税收和20%企业所得税费后退款给用户指定账户），财务在获得总经理批准后处理时采用：

1、用户财务记录扣款类目为：服务费用

2、用户财务记录退款类目为：用户\*\*\*委托服务，付至\*\*@\*\*.\*\*支付宝账户！

## P3.3 外出和报销管理

1. 外出申请流程：

1-1向上级申请：外出需提前一天提交外出审批并获得审批流程全部岗位的批准。

1-2外出审批流程：申请人发起->审批1:直接上级 ->审批2:总监或副总->审批3:人事->审批4:总经理。相关岗位缺失直接跳过。

1-3涉费签批：外出≥1天和外出需要发生费用的需书面打印，各管理岗签署意见后，总经理签批。

2．外出费用报销标准，不得超出《外出审批》的预算费用：

2-1市内交通：使用公交、地铁等交通方式出行，特殊情况可采用出租车需＜30元车费。

2-1市外列车：乘坐动车二等座实报实销。

2-3市外航班：乘坐经济舱实报实销，注意提前订票，取得合理折扣。

2-4自驾出行：根据实际行驶里程数进行报销，每次外出需将“自驾出公里数”、“自驾回公里数”和“出行公里数”填写完整，报销标准为：业务往来0.6元/公里，公司特殊指派1.0元/公里，均包含过桥过路费（用汽油费发票和过桥过路费发票作为报销单据）。

2-5住宿标准：每个房间以一线城市500元，二线城市300元，三线城市200元以下的标准选择住宿。同性别需合住标准间。

3．外出须知：

3-1.市内客户拜访必须两人同行，且需在当日将客户信息以注册用户形式录入到自己的平台下。

3-2.外出返回当日填写汇报-拜访记录，需要有受访人名片、访问详细总结等。

3-3相关领导须联系回访和填写评价意见后回复抄送分管领导、副总经理、总经理。

4．业务招待费原则及报销标准：

4-1应坚决贯彻“可接待可不接待，不接待”，“可参与可不参与接待人员，不参与”，“可发生可不发生费用，不发生”，“态度热情，费用从简”的原则。

4-2若因业务需要临时发生的业务招待费用，需要发费用审批，得到分管领导->财务->总经理的批准。

4-3总经理批准后的业务招待标准限定：

4-3-1客户经理、主管、经理招待总金额小于200元/次且人均小于50元；

4-3-2总监、副总级别招待总金额小于400元/次且人均小于100元。

4-4业务招待我方人员原则上不超3人。

5．报销相关规定：

5-1发票抬头规范：报销时，发票抬头必须为公司全称，例如：中网科技（苏州）股份有限公司，并在发票背面用铅笔备注住宿人员和就餐人员，并附上《审批》《拜访记录》交至财务部。

5-2所报销的单据必须是正规发票，其内容应包括日期、商品名称、单价、数量、金额并盖有开具发票单位的发票或财务专用章。报销人必须要求开票单位如实填写发票所有内容，发票涂改、大小写不符、假发票以及未盖有财政监制章的收据一律不予报销，并且不得补报。

5-3报销日常费用时必须填写《费用报销单》；单据要按性质（如交通费、招待费、差旅费、办公费等）分类、分页粘贴并详细说明用途；所有报销单据的张数和合计大小写金额必须准确无误填写，粘贴要求整齐、美观。

5-4为确保财务部能够及时、准确反映每月的费用开支情况，要求在公司当月费用必须当月内报销完毕，不得拖延至下月。发票日期超过2个月的禁止作为报销凭据。

6．报销流程：

6-1须填写报销单，由报销人填写并签字，外出起止日期必须和交通票据一致，住宿日期要和发票一致。

6-2报销单由上级领导签字后由上级领导统一上交。

6-3如果属于外出费用报销，需要行政人事部主管以上人员审批签字由行政人事统一上交。

6-4财务部负责人审批和复核后签字并上报总经理。

6-5总经理签字后交给财务部执行费用发放到报销人银行卡账户。

7、行政人事部门及部门上级领导要对做好监督，如经发现存在虚假现象，一律不予以报销，并有相应处罚。

## P3.4 税务局购买发票须知

**苏州工业园区地税局购买发票须知**（咨询电话：12366 或发票购领柜台0512-67625308）一、携带：

1、苏州工业园区普通发票购领证；

2、发票使用情况统计表（在税控机上打印并盖章）；

3、已开发票的存根联；

4、税控收款机专用IC卡（园区现在不用携带）；

二、至苏华路苏州工业园区地税局二楼

1、领号；

2、去窗口审核；

3、去另外窗口购买；

**滁州市全椒地税局购买发票须知**…… 请滁州公司行政财务人员整理后上报资料管理员；

## P3.5 合同规范

合同审批流程：申请人发起->审批1::合同管理员审批->审批2:总经理->抄送:公章管理员。

一、乙方联系方式的填写规范：

1、乙方 IP地址位于江苏省内 填写为 中网科技（苏州）股份有限公司

IP地址位于安徽省内 填写为 安徽易速网络科技有限公司

2、地址：苏州园区沈浒路535号国际中心507

3、电话：0512-8886 8888

4、传真：0512-8886 8899

5、负责人：客户经理 手机：客户经理手机

1. QQ：800001180

二、盖章处，必须由李成总监审核签字后，才能至财务部加盖乙方合同章。如有客户提出疑问：为什么汇款到中网但是合同名称是易速，可以给加盖一个中网的合同章。

三、合同内的格式都一律不能有改动

例：只有租用一台服务器，总价为8290元，格式如下：

服务器项目与定义,本合同合计金额大写\_/\_仟\_/\_佰\_/\_拾\_/\_万\_捌\_仟\_贰\_佰\_玖\_拾\_零\_元整：

口 租用型号\_XX\_服务器\_1\_台，每台\_10\_M，IP\_2\_个，租期\_12\_月，按\_年\_付款\_8290\_元，合计\_8290\_元；

口 托管型号\_\_\_\_\_\_服务器\_\_\_台，每台\_\_\_M，IP\_\_\_个，托期\_\_\_月，按\_\_\_付款\_\_\_\_\_元，合计\_\_\_\_\_\_元；

口 机柜型号\_\_\_\_\_\_服务器\_\_\_台，每柜\_\_\_M，IP\_\_\_个，租期\_\_\_月，按\_\_\_付款\_\_\_\_\_元，合计\_\_\_\_\_\_元；

口 代购型号\_\_\_\_\_\_服务器\_\_\_台，配置\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，合计\_\_\_\_\_\_元；

口 其他需求\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，租期\_\_\_月，按\_\_\_付款\_\_\_\_\_元，合计\_\_\_\_\_\_元；

四、甲方的用户名一定要填写，以便审核信息，登记在册；

五、甲方签字盖章一定要清晰；

六、网络接入合同一般为首页和附件一，如需添加其他附件请提前说明；（附件三托管产品，需要跟机房核实到货情况，经机房核实才能盖章）。

# P4 域名常见问题

## P4.1 域名业务类

Q：什么是域名？

A：Internet域名是Internet网络上的一个服务器或一个网络系统的名字，在全世界，没有重复的域名。域名的形式是以若干个英文字母和数字组成，由“.”分隔成几部分， 如ChinaNet.CC就是一个域名。从社会科学的角度看，域名已成为了Internet文化的组成部分。 从商界看，域名已被誉为“企业的网上商标”。没有一家企业不重视自己的标识（商标）， 而域名的重要性和其价值，也已经被全世界的企业和个人所共识。您可根据您的需要注册属于您自己标识的域名。

Q：域名可以使用哪些字符？

A：域名所用字符为：英文26个字母和10个阿拉伯数字以及横杠“－”（减号）可以用作域名。字母的大小写没有区别。每个层次最长不能超过63个字符；中文域名的字符为中文汉字的简体和繁体均可。请按规则输入。

Q：中国国家顶级域名和国际域名的差别在哪里？

A：国家顶级域名和国际域名两者在功能上没有任何区别，都是互联网上的具有唯一性的标识。只是在最终管理机构上，国际域名由美国商业部授权的ICANN负责注册和管理；而中国国家顶级域名则由中科院计算机网络中心CNNIC负责注册和管理（CNNIC是ICANN的授权CN域的管理机构）。您可以注册两者任何一种或两种均注册，无论国内还是国外均可以正常访问。

Q：注册域名需要什么条件？

A：域名注册单位和个人均可申请（除国家限制个人注册的域名，例如.gov.cn域名必须为政府机关注册），您只需为自己的会员帐号充入足够注册域名的年费即可在线注册，但域名注册后需要对域名进行实名认证后才能进行解析管理。

Q：域名注册信息我可以随便填写吗？

A：为保证域名所有者的合法权益，请如实填写您域名的注册信息，以免因填写不当而给您带来不必要的麻烦和损失。由域名注册信息不正确可能导致的影响有：无法进行解析管理，无法备案，域名可能备锁定或删除等。

Q：域名注册后，域名所有者和联系人信息可以修改吗？

A：注册成功的域名，域名所有者不可以随意修改，若您一定要修改则此行为视为过户，需要办理相应过户手续；域名的联系人信息是可以修改的。

Q：我想将我帐号内的域名转移到中网的另外一个会员帐号内该如何办理？

A：首先登陆用户管理（渠道合作伙伴登陆渠道合作伙伴管理） -> 服务工单 -> 注明要转移的域名及转移目标会员帐号。同时转入的目标帐号内要有足够为域名续费一年的费用，转入后我们将为您续费一年。

需要注意的是：1）、必须确认转移的两个会员级别为同一等级；2）、确认需转移的域名现所在会员帐号已提交转移申请；3）、确认被转入的会员帐号内有相应的续费金额；4）、确认前3个注意事项到正常后上报提交至域名管理员处等待处理。

Q：新网（万网）域名转到新网（万网）另一渠道合作伙伴处该如何办理？

A：登陆用户管理（渠道合作伙伴登陆的渠道合作伙伴管理） -> 服务工单 -> 申请转出并注明要转出的域名 -> 我公司会提供给您相应资料，域名所有者收到相应资料后签字（盖章），并将所有者个人身份证复印件或企业营业执照副本复印件传真给我公司，传真号：0512-8888 8899，我公司收到资料确认无误后方可为您办理。（办理域名转出业务无手续费，但办理业务所需快递费由用户承担，同时要在域名到期前一个月和注册或续费的60天之后提交转出申请，否则不予办理）

Q：域名如何转入中网科技？

A：域名注册商转入中网，请您如下操作：登陆用户管理（渠道合作伙伴需登陆渠道合作伙伴管理） -> 服务工单 -> 写明欲转入的域名和域名的转移密码（此密码由您的注册商提供）以及域名whois的详细信息 -> 我公司得到转移密码后即可在线转移。注：域名转入中网需为域名至少续费一年，如无足够金额，需补款。

需要注意的是：首先至<http://www.internic.net/>网站WHOIS中查询确认：1）、必须于该域名到期前一个月或注册和续费60天后才能提交注册商转移申请； 2）、客户需至原注册商处申请域名解锁并索取该域名的转移注册商密码。

Q：在中网注册的域名转移到除中网外的其他注册服务商如何办理？

A：域名欲转至其他注册商，操作如下：用户登用户管理（渠道合作伙伴登陆渠道合作伙伴管理） -> 服务工单 -> 说明欲转出的域名和欲转入的注册商名称 -> 我公司提供相应申请表 -> 用户填写打印申请表，并签字（盖章）附域名所有者企业营业执照副本原件复印件（或复印件加盖公章）和联系人身份证原件扫描件，所有者为个人提供个人身份证原件扫描件，资料准备发送邮件至：[domain@chinanet.cc](mailto:domain@chinanet.cc)邮箱。如需邮寄，请寄至：苏州工业园区沈浒路535号雅戈尔国际中心507室 域名管理部收 -> 我公司收到资料审核无误后办理转移。（办理此项业务需在域名到期前一个月和注册或续费的60天之后办理，否则不予办理。）

Q：域名过户如何操作？

A：用户登陆用户管理（渠道合作伙伴登陆渠道合作伙伴管理） -> 服务工单 -> 申请过户，同时注明要过户的域名 -> 我公司会提供给您相应过户资料 -> 收到相应资料后填写打印并签字（盖章）扫描件，同时提供过户双方的有效证明文件（个人提供身份证原件扫描件；企业提供营业执照副本原件扫描件和联系人身份证扫描件）发送至：[domain@chinanet.cc](mailto:domain@chinanet.cc)邮箱 -> 收到完整的资料后进行过户操作。

需要注意的是：如域名所有者信息与真实不符，则需另外出具免责声明同时承诺办理过户后此域名不得转出中网科技，方可提供办理。

Q：域名如何续费？

A：域名续费流程如下：登陆用户管理（渠道合作伙伴登陆渠道合作伙伴管理） -> 账号充值（可在线支付亦可汇款，详情参照中网首页付款方法） -> 域名管理 -> 延长期限 -> 马上续费 -> 续费完成。

Q：域名到期后可保留多久？

A：.com等国际域名到期后的30天内可正常续费，30天后进入赎回期（此阶段域名不可以正常续费，需支付高额到赎回费用后方可续费，赎回费用现阶段为1000元左右，不含域名年费，时间为30天）赎回期间后进入删除期（进入此阶段后域名不可续费也不可赎回）若仍需要此域名只能待删除后重新注册，但从历年到域名重新注册情况来看，基本上都是被国外域名机构抢先注册以期卖出高价或给某些网站带来流量；.cn等国内域名到期后的一个月内可正常续费，一个月后的15天内可赎回，到期后的45天后域名将被释放，此时域名可重新注册。因域名删除后存在被抢注的风险，所以为避免给您带来不必要的麻烦，请您在到期前及时为域名续费。谢谢支持！（注：.cn域名的保留时间因注册商不同而不同）

Q：如何查询域名的Whois信息？

A：您可以通过如下网站进行查询：[Whois.ChinaNet.CC](HTTP://Whois.ChinaNet.CC) [WWW.ChinaNet.HK](http://WWW.ChinaNet.HK) ； [www.webmasterhome.cn](http://www.webmasterhome.cn) ；[www.centralops.net](http://www.centralops.net) ； [www.internic.com](http://www.internic.com) ； [www.cnnic.cn](http://www.cnnic.cn)（查询国内域名的whois信息）！

Q：域名已过期，续费后为什么不能正常访问？

A：过期后续费的域名，要等待2-24小时之后自行恢复解析，或重新做解析操作，解析生效后，才能正常访问。续费后请耐心等待生效。（为避免影响正常使用，请在到期前为域名续费）

Q：域名解析何时生效？

A：每次域名做解析后，一般在2-24小时内即可生效。请耐心等待生效。

Q：如何可以证明域名是我注册的？

A：域名注册后会有域名证书提供，您可以在线打印并留存作为凭证。（域名信息要真实填写，以免造成不必要的麻烦和损失）！

Q：如何更改域名的DNS服务器？

A：用户登陆用户管理（渠道合作伙伴登陆渠道合作伙伴管理） -> 服务工单 -> 注明要修改DNS的域名和新的DNS名称 -> 中网受理后为您进行操作，操作成功后并回复处理结果。（生效时间为2-24小时）修改后请耐性等待生效。

Q：域名注册错了，可以删除重新注册吗？

A：成功注册的域名即使错误也不能删除重新注册，亦不能退款，所以请在域名注册时谨慎输入。

Q：如何索取域名在新网（万网）的管理密码？

A：索取域名管理密码操作如下：用户管理（渠道合作伙伴登陆渠道合作伙伴管理） -> 服务工单 -> 写明要索取密码的域名并说明要求提供域名在新网（万网）的管理密码 -> 我公司查询密码并提供 -> 密码索取成功。注：域名管理密码提供后，您域名的解析等操作将不受中网控制，请自行妥善保管好管理密码。

Q：域名注册为什么总是失败？

A：因为CNNIC的规定.cn等国内域名，在注册的时候填写的信息必须真实、准确、完整，如涉及不真实、不完整、不准确，在提交信息后会显示失败，所以需要重新补充信息后提交订单；另外也有可能是系统网络连接故障，这类域名我们会手工来处理订单。另外部分.cn域名如.gov.cn域名的注册需提供相应机关资料后方可注册，所以在线提交订单后也会提示失败！

Q：域名到期是否通知续费？

A：域名在到期前，我公司管理系统会发送域名到期通知邮件，不另行通知。请注意查收邮件并及时续费。建议您在到期前一个月就办理续费业务。此时续费不代表您只使用一个月，而是按域名实际到期日期之后顺延不是从续费日期顺延。

Q：域名被锁定(hold)，如何解除锁定？

A：域名被锁定的解锁操作如下：登陆用户管理 -> 服务工单 -> 申请解除域名锁定，同时注明需解锁的域名 -> 我公司根据您的域名查询锁定原因及解锁处理办法，并回复处理结果。

Q：客户域名管理密码给不给客户？

A：可以给，客户可以完全自主的进行管理。

Q：是不是所有的域名都有管理平台？

A：有。

Q：中网科技的域名DNS服务器名称分别是什么？

A：ChinaNet.CC平台为：主：ns1.zwdns.com 辅：ns2.zwdns.com

Q：中网科技注册的域名是否支持泛解析？

A：支持泛解析

Q：中网或者新网或万网的域名管理地址分别是什么？

A：中网用户区有域名的最高管理权限，还具有独立下级域名管理面板地址<http://zwdns.com/>

新网独立管理地址：<http://dcp.xinnet.com>

万网独立管理地址：<http://diy.hichina.com>

## P4.2 域名技术类

Q：查询域名的A、MX、CNAME和NS记录nslookup命令用法介绍（邮箱收发问题，首要查MX记录）

A： 用ping查看域名的IP地址，只能查到域名的A记录，

查询域名MX记录、CNAME记录或NS记录，可用nslookup命令。

nslookup是windows NT/2000/XP和unix、linux等系统自带的命令。（在Windows 98/Me里没有）。 在Windows的DOS命令行窗口里，或unix/linux的命令行下，c:\>nslookup 返回中,其中“Default Server”和“Address”是当前上网所用的DNS服务器域名和地址。 此时，在提示符下直接输入域名，可查到该域名的A记录。

例如：

1、查到该域名的A记录： cmsn.cn server：#### address：xxxxx non-authoritative answer： name：cmsn.cn address:xxxxx 其中“Non-authoritative answer”表示查询结果是从DNS的cache里返回的。

2、输入set querytype=mx，再输入域名，可查询MX记录。例如：

> set querytype=mx

> cmsn.cn

Server:  UnKnown

Address:  192.168.0.1

Non-authoritative answer:

cmsn.cn MX preference = 10, mail exchanger = mail.cmsn.cn

cmsn.cn MX preference = 0, mail exchanger = mail.cmsn.cn

cmsn.cn nameserver = ns1.webs.net

cmsn.cn nameserver = ns2.webs.net

mail.cmsn.cn    internet address = 60.188.188.188

ns1.webs.net internet address = 60.188.188.150

ns2.webs.net internet address = 60.188.188.135

在上面的结果中： cmsn.cn MX preference = 10, mail exchanger = mail.cmsn.cn 和cmsn.cn MX preference = 0, mail exchanger = mail.cmsn.cn 就是你要查的MX记录,否则MX则不正常。

3、输入set querytype=cname，再输入域名，可查询CNAME记录。

4、输入set querytype=ns，再输入域名，可查询NS记录。

Q：我的域名突然解析不到了，有些地方的客户都访问不到域名？

A：域名解析的国际标准是“解析操作正确后的24小时以上才可以生效”有时候会达到48小时甚至72小时才能生效，大多数A记录可以立即生效，但可能只是局部地区，要想全世界都能解析正常，则24小时是必须的，这时候就会出现有些地方解析正常，有些地方不正常；MX记录则会在24小时以上；更换域名DNS服务器可能需要更长的时间。检查流程：1.确认域名注册和拥有DNS解析服务超过24小时;2.检查域名的DNS服务是否为我公司的DNS1.CNWEBS.NET/DNS2.CNWEBS.NET或者NS1.ZWDNS.COM / NS2.ZWDNS.COM然后通过PING域名 确认这个域名的实际解析IP与会员域名的解析内的IP是否一致;3.询问客户24小时内是否做过域名的解析变更;4.是否设置了域名访问的禁止地域;5.如果上述条件都是正常,就是由于不能访问地的本地电信的上网用的DNS出现了问题,等待24小时再查看是否正常。

Q:域名解析正常,主机也正常,但是就是域名无法访问?

A:这个域名客户在域名绑定里面有个重复的域名,二个重复绑定同一个域名会造成主机头错误,导致无法访问;

Q:你们提供的URL转发是否等于URL转移? 我新建URL转发后都不能实现,何解?

A:URL转发等于URL转移,URL转发必须建立在域名解析正常的基础上，需要等域名的解析生效后URL转发才会成功！但因政策等因素，暂停了URL转发功能。

Q:如何更改域名的DNS服务器？

A:请登录用户管理🡪服务工单🡪提交新问题,申请更换域名的DNS服务器，请在提交问题中注明：域名，新的DNS服务器名称。（注：过期域名无法修改DNS名称）

Q:修改了域名解析后，为何解析还是原来的IP地址？

A:操作完成后本系统的DNS服务器是立刻生效的，但全球DNS刷新需要8-72小时生效。

Q:无法对域名进行注册或续费!

A:域名注册和续费是自动的，如果提示失败，请等待，系统会重复提交续费直至成功，如仍不成功，中网将手工为您处理续费失败的域名！

Q:在中网注册的域名如何捆绑其他公司的虚拟主机？或者其他的ＩＰ地址？

A:域名主要功能就是将域名解析到指定的IP地址，在中网注册的域名，用户可以自行解析操作。关于域名绑定主机，因为各公司的虚拟主机绑定方式或有不同，具体请咨询虚拟主机提供商的客服。

Q:无法修改域名信息？

A:1、有些域名当初不是实时注册的，所以不能改，请提交服务工单，我们的域名专员进行人工修改。2、为了安全，域名注册后可能为锁定状态，如果需要修改请提交解除锁定申请，解除锁定后，修改完信息，建议立即申请锁定，否则域名可能会丢失或被非法转移！请慎重！

Q：虚拟主机上绑定域名时提示域名已被占用？

A：如果被自己原先购买的主机占用，请删除绑定，再绑定到新购买的主机，如果记不得了，或者是别人恶意绑定，请提交服务工单，申请解除原先的绑定，技术人员需要确定该域名属于这个这个工单的用户的情况下才可以帮您手工删除。

# P5 虚拟主机常见问题

## P5.1 虚拟主机业务类

Q：我的主机想升级该如何办理？  
A：中网主机升级操作如下：用户管理 -> 主机管理 -> 升级 -> 选择要升级的产品（点击只计算升级费用可计算出升级主机所需金额） -> 马上升级到此产品（如帐号内有足够金额） -> 升级完成。（邮局升级与此同，以上流程将我的主机改为我的邮局即可）

Q：我如何查看我空间的ip和ftp帐号？

A：Ip和ftp帐号您可以通过查询服务开通时系统发给您的邮件，同时也可以登陆用户管理 -> 主机管理 -> 管理 -> 站点信息中查询。

Q：主机的管理方式有几种？

A：中网(ChinaNet.CC) 管理方式如下：

（1）通过登陆用户管理或渠道合作伙伴管理的方式直接管理。

（2）通过<http://zwdns.com/> 网址管理。主机、数据库、邮局的密码为购买产品时自行设置，域名密码可在域名管理中查询。

Q：如何将试用主机或邮局订单转为正式购买？

A：转为正式购买操作流程如下：登陆用户管理 -> 主机管理（邮局管理） -> 延期 -> 马上延期 -> 正式购买。

Q：域名不在中网，是否可以用中网的主机？

A：您完全可以使用我们的主机，您可以把域名转入中网或者将域名DNS 服务器修改为我公司的：ns1.zwdns.com ns2.zwdns.com，也可以把域名在原注册商处做解析，解析到在中网购买的主机的ip同时把域名绑定到所购主机上即可正常使用。

Q：虚拟主机是否可以支持我们要求的组件？

A：我公司虚拟主机支持的组件涵盖了绝大多数网站常用组件，可以满足您各类型网站的需要，关于一些特殊组件的支持，出于服务器安全考虑，需要您提交服务工单进行申请，我公司虚拟主机产品经理会测试可安全运行的情况下，可以增加该组件的支持。

Q：用户购买的虚拟主机是否可以更换服务器？

A：用户的虚拟主机可更换服务器，操作流程如下：用户自行备份网站数据后 -> 登陆用户管理（渠道合作伙伴登陆渠道合作伙伴管理） -> 服务工单 -> 写明要更换的主机名和具体更换要求，且注明“数据已备份可转移” -> 中网虚拟主机技术确认后为用户转移操作 -> 转移完成 -> 用户重新上传网站。

Q：我的虚拟主机网站访问怎么越来越慢？

A：首先应该上报虚拟主机的服务器管理员进行检查服务器CPU、内存等资源占用以及硬盘状况并予以解决。如果属于该网站ASP死锁、资源占用超过主机产品的限制等原因，建议用户升级主机或更换为云服务器，或者租用服务器。

Q：空间中的网站数据是否提供备份？

A：网站数据用户可在主机管理内自行定期备份并下载到本地电脑。另外我公司对虚拟主机网站的数据备份为每周一次，如果意外事件发生，可以提交工单申请获得上周的数据！

Q：我购买的主机还没到期，是否可以将余下时间的款退给我？

A：如果属于我公司虚拟主机质量问题，并且在24小时内我公司无法为您恢复的情况下，可以申请退款。我公司的虚拟主机的付款方法为免费试用3天、月付、季度付、半年付、年支付、多年支付，如果您是新用户，不能确定网站会使用多长时间，或者对我们的产品有疑虑，可以选择最短的购买时间，等待对我公司的产品信任后再续费较长时间。

Q：主机流量超标被自动关闭后可否暂时开启下载数据？

A：主机流量超标后将自动关闭，下月重新计算流量自动开启；用户可以升级主机增加每月流量；如流量超标且未升级主机，可以提交工单申请开启FTP服务后下载网站数据。

Q：主机流量用完是否可以单独购买？

A：主机流量用完后，暂且不能单独购买流量，只能升级主机的方式来增加流量。

Q：购买虚拟主机后附送的数据库是否可以更换类型？

A：主机购买成功后数据库类型不提供更换，请在购买时谨慎选择。

Q：虚拟主机在使用过程中网站中毒或网络中断怎么办？

A：因为互联网产品受多方因素影响，如遇网络设备维护及更新、骨干网络故障、网络带宽拥堵、服务器正常维护及硬件更新、病毒感染等情况导致网络正常中断，我公司将尽快恢复网络畅通，且提供24小时技术支持；如您网站因被攻击中毒，需您自行优化完善网站程序，以免继续遭黑客攻击。

Q：虚拟主机因为域名没有备案被关闭，是否可以暂时开启？

A：按照我国互联网相关规定，接入商需遵循“先备案，后接入”的原则，即未取得备案号不得为网站提供接入服务。所以主机需成功备案后方可开启，同时未备案域名不得绑定到所购主机中。

Q：什么是虚拟主机

A：网站是由众多的服务器，网络设备，管理系统组成，并且由专业的工程师在为您工作，确保您"网站"的正常运转。而虚拟主机是使用特殊的软硬件技术，把一台运行在因特网上的服务器主机分成一台台“虚拟”的主机，每一台虚拟主机都具有独立的域名或IP地址，具有完整的Internet服务器（WWW、FTP、Email等）功能，虚拟主机之间完全独立，并可由用户自行管理，在外界看来，每一台虚拟主机和一台独立的主机完全一样,所以说"虚拟主机并不虚"!

Q：虚拟主机的费用怎样？

A：虚拟主机的出现，是对Internet技术的重大贡献，是广大Internet用户的福音。由于多台虚拟主机共享一台真实主机的资源，每个用户承受的硬件费用、网络维护费用、通信线路的费用均大幅度降低，Internet真正成为人人用得起的网络！

Q：虚拟主机采用什么操作系统？

A：目前使用最多的操作系统是微软的Windows NT（Windows Server）和Linux及UNIX。三者各有所长。中网NT操作系统主机支持ASP/ASP.NET/PHP/CGI等程序，Linux操作系统主机支持CGI/PHP程序。

Q：一台独立主机上能够支持多少虚拟主机？

A：这要看这台独立主机的CPU、内存容量、I/O通道速度、硬盘空间等性能。我们采用的高档配置的磁盘阵列独立主机，可以支持200～300个虚拟主机,但实际我们一般只放置100个左右的虚拟主机,以确保稳定和高速;对于企业型虚拟主机,我们只放置10-50个虚拟主机。当然1台独立主机上放置的虚拟主机数量多肯定没有放置少量的虚拟主机的稳定和高速.

Q：用户可以通过FTP的办法到我的虚拟主机上传或下传文件吗？

A：是的，你可以在你的虚拟主机的指定目录里放置任意格式的文件，供用户下传。至于上传，用户需要具有相应的FTP权限才能上传，以确保安全性。在中网定购虚拟主机成功后,会有封电子邮件的开通通知 发送给您,里面有详细的设置FTP上传方式说明。

Q：管理一个虚拟主机是否很容易？

A：您日常的工作主要是网页（HomePage）上传和电子邮件的处理。这些操作都非常简单。你基本上不需要管理和维护你的主机，我们会帮助你完成绝大多数管理工作。在你需要自己管理时，它也比管理一台独立的主机容易很多。我们还可以给你提供足够的资料，帮助你管理你的系统。

Q：在虚拟主机上可以运行我的ASP.NET，ASP，PHP，CGI，MSSQL,MYSQL等程序吗？

A：可以使用操作系统提供的全部功能。目前我们的虚拟主机支持ASP/ASP.NET/PHP/CGI等。 详情请参考各虚拟主机的参数情况。

Q：我放在虚拟主机上的内容是否安全？

A：非常安全。中网科技10年以上运营管理经验，未经许可的人都不可能看到你的主机上的内容。

Q：使用虚拟主机有什么限制？

A：注意规范虚拟主机的使用：使用本公司提供的虚拟主机，以下行为是不允许的：散布不受欢迎的电子邮件（SPAMing）或在新闻组进行不妥的言论发布；进行政治宣传和散布淫秽色情、赌博、贩卖违禁用品、诈骗、私服等内容；运行与WEB服务器无关的程序或进程，包括IRC、NEWSGROUP及其他；进行编译（Compile）工作；进行任何试图改变系统的配置或破坏系统安全的事情。不准使用聊天室，在线游戏，江湖等占用系统资源过大的程序。

Q：对口令（密码 PASSWORD）有什么需要注意的？

A： （1）不要将口令随便告诉别人。

　　（2）将口令记录在合适的本子上以免经过多次修改忘记。

　　（3）经常修改口令。

　　（4）不要把现成的单词作为口令，容易被猜出。

　　（5）不要简单地用你自己的生日或者你爱人、孩子的生日作为口令。它们同样容易被你熟悉的人猜出。应该把它们与某一个单词组合，这样既便于记忆，又非常保密。

Q：虚拟主机的磁盘容量是多少？

A：我们为您提供50M,100M,200M……高达10G甚至数百G的不等的虚拟主机空间，您可以在用户管理 -> 主机管理 -> 空间使用情况中查到您的空间大小。

Q：于CGI-BIN目录？

A：CGI-BIN是一种特殊的目录，在进行交互式的WWW访问（如填写在线表格）时，需要服务器上有相应的程序对访问者输入的信息进行处理，这些程序就是CGI程序。有的虚拟主机系统只提供一个公用的CGI-BIN目录，放置一些常用的CGI程序供虚拟主机用户使用，而其它目录并不开放CGI执行权限。这对用户不够方便，因为用户经常需要放置自己编制的CGI程序。为此，我司恰恰相反，除了CGI-BIN目录放置一些常用的CGI程序而禁止对普通客户开放，其它任意目录的CGI执行权限全部开放。您可以将CGI程序放在其它任意目录，但不要放在CGI-BIN目录里。详情请参考各虚拟主机的参数情况。

Q：上传了网页文件后，浏览发现不能正常显示图象（缺图）或显示不全的原因?

A：可能有以下几种情况：

（1）调用图片文件时采用了绝对路径，如file:///c:/images/abc.gif，将包含着各种连接的网页传到服务器上，图片将不能正常显示，解决方法是使用相对链接：如<A href="/images/abc.gif>

（2）图片文件名起的有问题，如没有注意区分大小写、使用了中文文件名等。

（3）上传图片时，由于网络问题导致图片文件上传不完整。

Q：用主机域名浏览到的页面不对，总是欢迎页面？

A：请检查一下四点：

（1）域名是否已经解析到正解的IP地址，是否生效；

（2）是否正确上传主页并删除或覆盖欢迎页面；

（3）申请主机时登记的域名与您注册的域名是否一致；

（4）首页文件定义是否正确；您的主页文件上传目录对不对，Windows主机上传到服务器端的web目录下；主机管理内的首页默认定义为index.html、index.htm、default.asp等，您是否有删除过。

如果不属于上述情况，请登陆用户管理（渠道合作伙伴登陆渠道合作伙伴管理） -> 服务工单提交问题，中网有24小时在线服务的技术工程师会为您解决。

Q：新购买开通的主机却无法浏览到任何页面，是什么原因？

A：新购买开通的主机无法浏览到任何页面排除服务器端问题，还有以下可能：

1. 本地网络不通；

　　2. 本地的防火墙或网关设置有误；

　　3. 域名无法解析。一般为本地DNS服务器有误，请重新设置有效的DNS服务器，或者直接与您的网络提供商联系或本地电信部门联系；

　　4. 首页文件名不正确；

　　5. FTP误操作，站点首页文件被删除；

　　6. 站点脚本程序执行有误（如连接数据库失败），导致首页无法显示。一般这种情况会有特定的错误信息，请根据该信息检查您的程序；

　　7 表面上传上去了，但由于FTP中间断开，上传后文件字节数为0字节或负数字节，请重新上传（请注意！一般出现上传后文件0字节的情况，都是您的空间满了，请您清理空间内容，或者增加空间就可以了）。

Q：IE浏览器中页面不能显示的常见错误提示及原因

A：1、该页无法显示 找不到服务器或发生DNS错误

　　出现原因：域名的DNS解析有问题，有可能是您的域名过期了、新域名注册解析未生效、或您本地使用的DNS服务器出现故障。

　　解决办法：联系您的域名注册商检查您的域名是否过期或注册后解析未生效，在确定域名正常的情况下，请联系您本地的网络提供商，检查本地DNS服务器问题。

　　2、无法找到网页 http404-无法找到文件

　　出现原因：您输入的地址路径中的文件不存在。

　　解决办法：请检查该文件是否已经正常上传。

　　3、 Directory Listing Denied This Virtual Directory does not allow contents to be listed

　　出现原因：您站点的目录上没有找到首页文件。

　　解决办法：请确认您是否正确上传了首页文件，或首页文件名是否与默认首页名相同。

　　4、服务器错误500

　　出现原因：脚本程序运行出错。

　　解决办法：具体原因很多，请参考WebLog目录下的日志文件，里面会有详细的错误原因。

5、HTTP 403 (禁止访问)

出现原因：您所访问的站点或目录没有首页或调用了您无权访问的资源。

　 解决办法：请检查该首页文件是否已经正常上传，如果您使用了fream框，请确保该资源是可以调用的。

Q：为了便于用户管理主机,中网设置了多种外挂功能,例如网站流量统计,HTML方式文件管理等!

A：这些外挂需要使用者的浏览器支持JDK。JDK的下载和安装：

JDK又叫做J2SE（Java2 SDK Standard Edition），可以从Sun的Java网站上下载到，http://java.sun.com/j2se/downloads.html ，JDK当前最新的版本是J2SDK1.4.2，建议下载该版本的JDK，下载页面在这里：http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html。下载好的JDK是一个可执行安装程序，默认安装完毕后会在C:Program FilesJava目录下安装一套JRE（供浏览器来使用），在C:j2sdk1.4.2下安装一套JDK（也包括一套JRE）。然后我们需要在环境变量PATH的最前面增加java的路径C:j2sdk1.4.2in。这样JDK就安装好了。当然JDK会有自动升级的功能!

安装后即可在会员中心 -> 我的主机 -> 详情 -> 下面的相关外挂功能直接打开功能外挂.

Q：什么是FSO

A：FSO(FileSystemObject)是微软ASP的一个对文件操作的控件，该控件可以对服务器进行读取、新建、修改、删除目录以及文件的操作。是ASP编程中非常有用的一个控件。但是因为权限控制的问题，很多虚拟主机服务器的FSO反而成为这台服务器的一个公开的后门，因为客户可以在自己的ASP网页里面直接就对该控件编程，从而控制该服务器甚至删除服务器上的文件。因此不少业界的虚拟主机提供商都干脆关掉了这个控件，让客户少了很多灵活性。中网的WINDOWS服务器的虚拟主机均提供进行高安全设置的FSO权限。

Q：建立网站必须有域名吗？

A：域名是网络上的“门牌号码”，如果没有域名用户将无法在Internet上找到您，所以您在建站前应先申请域名。

Q：什么是FTP断点续传？

A：有时用户通过FTP下传文件需历时数小时，万一线路中断，不具有FTP断点续传的FTP服务器就只能从头重传；我们的虚拟主机上的FTP服务器具有FTP断点续传能力，允许用户从上次断掉的地方继续传送，这样大大减少了用户的烦恼。

Q：什么是访问统计报告？

A：用户的虚拟主机在工作时，时刻将WWW访问的结果记录在一些log（日志）文件中，它们记录了什么时间、什么客户访问了什么文件、是否传送成功等信息，但这些信息一条一条的数目很大，用户难以直接从log文件获得直观的结果，为此，我们在服务器上安装了先进的访问统计软件，它对用户的log文件进行处理之后，获得诸如：在过去的一段时间内（如一周、一个月），用户的虚拟主机接受过多少此访问、来自何处的人访问的次数最多、哪些内容被访问得次数最多、每天的情况如何、每天几点钟访问得最多等等有用的信息，还可以通过彩色的立体直方图将结果显示出来。

Q：什么是检索站（搜索引擎）？

A：Internet上的网站千千万万，并且天天增加，新的网站如何才能让他人知道？网上的检索站起到一种索引的作用。用户需要寻找某种产品或服务，可以到检索站去查询，从而找到相关的网站。因此，将你的网站加入检索站，可以大大增加访问人次。同时，检索站还能起到其他的信息检索作用，如检索人名、地址、电话、查找软件等。

Q：为什么要进行检索站的加注？怎样进行检索站的登记加注？

A：世界上目前有上百个知名的检索站，如Goog.com Yahoo.com lycos.com AltaVista等，它们一般均接受免费的登记加注。也可以学习SEO技术用于优化网站，但我们不建议优化的作弊方法，可能导致被检索站列入黑名单。

Q：你们虚拟主机的流量是怎么样的？

A：中网设置了多种虚拟主机产品，参数配置各有不同，符合市场主流；但是对于流量过大的下载站，论坛，江湖，聊天室等需要另外洽谈（按照其它能提供其服务的主机商的最低价格再打八折），或者建议租用独立服务器。

Q：浏览网站出现了 "Service Unavailable "

A：有些主机限制了IIS连接数，可能是网站访问用户超过了这个限制，建议升级主机，或者选购我公司无IIS限制的虚拟主机。IIS连接数是网站访问用户浏览器到网站的连接，不等于IP数。

Q：应当把文件传到虚拟空间里的哪个文件夹?还是不一定要放在那两个文件夹里?可以自己建立目录吗?为什么我传到哪都没用?

A：ChinaNet.CC平台的虚拟主机需传到web文件夹中，一般请严格按照开通通知里面的说明操作！

Q：用户将虚拟主机空间里的数据库删除了。

A：无法恢复，只能以用户备份的数据库进行恢复，如果用户未自行备份，在可能的情况下，将属于收费服务，具体收费有市场部营销代表根据增值服务内容进行报价。

Q：主机支持什么net程序吗。都支持什么版本的？  
A：支持NET1.1 NET2.0 NET3.5 NET4.0 其中net4.0 需要400元以上的主机才支持。要提交工单申请。

Q：主机支持301重定向吗？  
A：300元及以的主机支持301重定向。需要提交工单申请。

Q：G享和云享区别是什么？  
G享是普通主机，云享是高配置主机。云享的主机访问速度，比G享要快。

Q：你们虚拟主机什么配置的？  
A：云系列的主机配置都比较高，高端服务器：八核至强E5620\*2，32G ECC内存，SAS 600G15K 硬盘.

Q：MSSQL是什么数据库？   
A：MSSQL是sql2000 sql2005 sql2008 sql2012三个版本的数据库统称。我们主机支持sql2000 sql2005 其中双线的支持sql2008数据库,美国支持sql2012。

Q：虚拟主机支持IIS那个版本？  
A：支持IIS6.0  IIS7.5  IIS8.0 三个版本，对应的操作系统依次为windows 2003 windows2008 window2012

## P5.2 虚拟主机技术类

备注事项：

1、严格遵守《Windows Server 2003 For 虚拟主机 系统安装配置方案.doc》

2、、windows虚拟主机服务器设置”自动重启.bat”文件，内放代码 shutdown –r ，然后以计划任务（设立独立的shutdown管理员用户和复杂的密码）每周三7：00自动重启一次；

3、windows虚拟主机服务器设置“iisreset”计划任务（设立iisreset管理员用户和复杂的密码）每天12：00/18：00/6：00重启3次。

4、每月清理删除一次（C:\WINDOWS\system32\LogFiles）下的所有文件，实时日志除外；

5、每月启动磁盘碎片整理程序，C盘碎片整理一次，（%SystemRoot%\system32\dfrg.msc）；

6、虚拟主机服务器需要淘汰、更换、转移的，须做出详细的《转移方案》由技术部主管汇报给技术总监或者总经理批准后，用一切可能的联系方式联系到用户，告知用户转移的原因，说明为什么更换，如何转移等等，获得用户同意后再按照《转移方案》执行，转移不能采取强硬的作风，最后剩余的特殊情况也要和谐服务，逐渐完成转移后上报领导，优质的执行完毕。

7、虚拟主机检查规范：

技术部每日检查服务器上各虚拟主机CPU占用率。

1）虚拟主机 CPU 占用超过5% 的 通知用户，自行优化程序，否则可能导致关闭！  
 2）对于大流量的和CPU占用超过5%的一定要查看！！！发现违法网站，立即记录并关闭，不退款！！  
 3）虚拟主机 CPU 占用超过10% 立即予以关闭！！并通知用户、营销部，营销部负责可以按照剩余日期退款处理协调，可以由技术人员开通FTP服务供客户下载文件。

8、ChinaNet.CC虚拟主机用户数据和用户数据库定期备份方案

**每天自动备份SQL2000/Mysql的方法**

D:\SOFT\服务器\虚拟主机软\backupsql.rar

解压缩后放在system32目录,   
然后,用记事打开backupsql.bat   
将里面的"E:\SQL2000所在数据库的Data目录的位置\\*.\*" 改成您自己的SQL2000的data目录,如："D:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL\Data\\*.\*"   
再将里面的 "E:\Mysql所在数据库的Data目录的位置\\*.\*" 改成您自己的Mysql的data目录,如："D:\Program Files\MySQL\MySQL Server 5.0\data\\*.\*"   
保存后, 您就可以在服务器上的控制面板,计划任务中, 添加一个计划任务,调用这个backupsql.bat来运行就可以实现定时备份.备份生成的文件默认保存在E盘,您可以通过修改backupsql.bat来修改位置.

**定期自动备份虚拟主机服务器上用户网站程序的方法**

方法是：站点管理---虚拟主机中就可以备份网站。如图：



选择备份时间和备份的路径就可以了。

Q：虚拟主机服务器上对单个虚拟主机站点授权“IIS来宾帐户可读写属性”

A：很多程序需要“ IIS 来宾帐户可读写属性”，例如DZ论坛，中网虚拟主机是可以授权的，但一定要注意仅仅授权站点内的个别程序和个别文件夹，绝对不能对整站进行该授权。

Q：中网虚拟主机管理新平台下的虚拟主机无法绑定已备案域名（因工信部网站系统打不开无法查备案，但是江苏省通信管理局的网站系统可以打开）

A：报告给主站管理员处理，可以将asa文件中的Application("siteurl")=" http://www.miitbeian.gov.cn"更改为http://jscainfo.miitbeian.gov.cn；

Q：无法绑定域名，检测有如下状况：

1、渠道合作伙伴网站后台无法绑定服务域名

2、主站后台-》站点管理-》系统参数 下 点击 [使用星外内部的备案检查引擎 ([功能自检>>](http://chinanet.hk/adm/beiancodecheck.asp))] 出错如下：开始检查sina.com.cn的备案状态：发生错误，编码424，发生错误，说明：缺少对象

3、虚拟主机绑定域名出现错误提示：

错误 '80070002'

/inc-freehost-function/FreeHostFunction.asp，行 1872

A：上报-》由主控网站管理员-》登录主控服务器-》Internet 信息服务(IIS)管理器-》应用程序池-》找到主控网站的Mainpool，右键点击出现菜单，左键点击“回收”。

Q：虚拟主机的服务器出现系统崩溃需要重装系统时该如何处理客户问题

A：一般重装虚拟主机系统和给系统打补丁以及虚拟主机管理系统安装和权限恢复等等至少需要6小时以上，这时候要明确告诉客户这个时间，2、对于有网站数据备份的客户可以建议客户转移虚拟主机到其他服务器上，只需要客户更改域名解析到新的虚拟主机服务器IP，然后上传网站文件即可，告知客户标准规范：服务器出现故障正在重装系统，还无法开通或提供数据。如果您有备份的网站文件的话可以提交服务工单（客服问答）申请转移到其他虚拟主机服务器，提交后可以在10分钟之内办理完毕，10分钟之内可以处理转移！只需要客户更改域名解析到新的虚拟主机服务器IP和上传网站文件即可！（如果需要网站文件，需要等故障服务器系统恢复之后再行提供）。

备注：提交服务工单（客服问答）的目的是为了验证客户身份！如果不验证就给转移了，对客户是不负责任的！

Q：虚拟主机服务器网站众多，ASP/PHP等程序容易死锁，造成为w3wp.exe进程无法释放，导致CPU占用100%，网站访问缓慢甚至打不开；

A：虚拟主机服务器管理员务必执行虚拟主机服务器的规范配置计划任务中的IISRESET每日4个时点定时重启，其中每月务必检查计划任务执行正确！客服遇到该问题是，立即上报虚拟主机服务器的管理人员，进行检查处理！

Q：用户需要清空删除虚拟主机内的文件

A：用户的文件都是使用FTP上传到虚拟主机空间的，可以使用FTP删除文件，如果无法删除，技术支持人员先帮助测试，确定无法删除文件，上报给虚拟主机的服务器管理员处理权限问题，原则上不允许帮助用户删除，以免产生数据纠纷。（服务器管理员如何删除这类文件可以在“服务器租用、服务器托管技术问题”里找答案）。

**Q：SHOPEX网上商店系统安装于中网虚拟主机指南  
A：一.准备工作**

1. SHOPEX需要PHP和MYSQL的支持，因此，应确保系统具备支持此种环境；
2. SHOPEX最新版本的免费软件可以到此处下载

<http://www.shopex.cn/products/software/com_download.html>

3、SHOPEX软件上传需要通过专业的上传工具如flashfxp、cuteftp等在二进制模式下上传；  
**二.安装**

1. 以二进制制式上传最新版本的网店系统；
2. 在系统中建立mysql数据库，设置好用户名和密码；
3. 在前两步工作完成之后，进入地址：

http://你的域名/install/,之后按照SHOPEX的系统安装引导，逐步进行安装，需要注意的是，安装数据库时，必须指定数据库服务器的名称（默认为本地localhost，如果SHOPEX和数据库服务器不在同一台机器，需要填写数据库服务器的IP或者数据库服务器的名称；之后填写数据库名称、用户名、密码，选择使用的语言版本；简体中文请选择GB2312；然后指定管理员名称和密码；安装完成。

1. 使用管理员登录系统进行配置。

**三.测试**

打开前台，检测配置是否生效，模板显示是否正常，如果不正常，则进行相应的调整。

**四.注意事项**

1. 如果要在原有shopex系统上进行升级，请下载升级文件并按照升级说明进行安装；
2. 升级时请先备份原有站点的数据库和网页文件；
3. 模板文件可以自由更换和设计，可以登录到shopex.cn上下载最新的模板。

Q：windows下更改mysql的root密码

A：1、windows命令行窗口下切换到 mysql 安装目录

C:\>cd mysql

C:\mysql>cd bin

C:\mysql\bin>mysql -uroot -p

2、打开mysql数据库,更改root的密码。

mysql> use mysql

Database changed

mysql> update user set password=password('123456') where user ='root';

Query OK, 2 rows affected (0.24 sec)

Rows matched: 2 Changed: 2 Warnings: 0

mysql> flush privileges;

Query OK, 0 rows affected (0.14 sec)

3、退出mysql,重启mysql并用新密码进入。

mysql> quit

C:\mysql\bin>mysql -uroot -p

Enter password: \*\*\*\*\*\*

mysql>

Q：主机管理内主机状态为“准备开通”?

A：主机状态为“准备开通”大部分原因是发送通知邮件失败造成的；1、主控管理员或渠道合作伙伴可以改系统参数中的smtp设置,一般建议用自己imail邮箱（登陆渠道合作伙伴区-用户管理中设置）；更改状态：2、主控后台主机管理->管理->主机管理->下一步->恢复。

Q: 客户申请的LINUX空间，是LINUX平台的，用的Mysql,尝试了使用字符集为 GB2312/GBK/UTF-8，但是，我通过phpMyAdmin新增的记录，中文数据显示出来还是乱码。具体为 "????"，

A: 1.mysql乱码问题  
首先,要确认的是mysql的版本,乱码问题一般出现在mysql4.x中  
出现的乱码的现象有  
1)数据库中是乱码,站点调用显示正常,这应该是导入数据库时的编码与数据库默认支持编码不一致,站点调用的编码与导入时的编码一致  
2)数据库中显示正常,站点调用不正常,一遍是使用默认的UTF8导入的数据库,站点调用GB2312显示乱码  
3)都是乱码,这个可能和sql文件有直接关系,即:sql文件本身就是乱码的  
4)phpmyadmin显示为乱码,直接登陆数据库显示正常,问题一般出现在数据库存储时的字符集，和phpMyAdmin认为的数据库字符集

Q: 虚拟主机客户用struts+hibernate+spring开发的网站，在发布时遇到问题，经过客户查找与分析，发现是TOMCAT与RESIN用的XML解析器不一样（因为在TOMCAT下发布一切正常），我现在在本地的Resin（版本为：3.0.8）+MySql（版本为5.0）下发布，访问一切正常，中文也可以正常显示。但是我现在把打包的 spms.war 上传到FTP服务器后，没有反应？（RESIN不会自动解压吗？），后又把解包的程序文件上传到FTP根目录下，但是访问依然报错(http://c6106.s3.c3w.cn/welcome.do)：/www/users/jsptest.com/WEB-INF/resin-web.xml:2: unexpected element `dependency"  
in web-app具体错误信息见截图  
。但是下面的纯JSP页面是可以访问到的(http://c6106.s3.c3w.cn/)。我原来的项目，在本地访问时要加项目名称的，例如：http://IP:8080/spms，那么在发布到你们的RESIN上后，是否还要加上工程名才能访问？  
请尽快帮我解决，急需购买，谢谢。  
域名：jsptest.com  
IP：60.190.133.135  
另外，我发布时，可以只上传WAR文件到服务器吗？RESIN会自动重启解包吗？



A: 访问站点出现  
/www/users/jsptest.com/WEB-INF/resin-web.xml:2: unexpected element `dependency'  
in web-app  
--------------------------------------------------------------------------------  
Resin 2.1.16 (built Tue Feb 15 11:12:27 PST 2005)   
客户的spms.war本地测试是在resin3.0.8+mysql5下完成的  
现在客户所在的prima是resin2.1.6，对他的WEB-INF/resin- web.xml不能解析，不兼容，所以客户遇到了问题  
首先升级resin3，resin- web.xml的兼容性可以解决；  
其次对于.war的自解压问题，需要打开others对其htdocs目录的写权限，但会带来诸多安全性问题，当前只能这样解决。

Q:虚拟主机服务器是否支持URL Rewrite引擎（URL Rewrite即网页伪静态）?  
A:中网科技的各款主机都支持此功能，全部全局支持，每个虚拟主机客户可以自己定义单站配置Rewrite，客户可以按照相关的网站程序提供商的说明将相应规则写入httpd.ini文件，然后上传到web空间下就可以使用了。很多网站程序的规则配置不尽相同，请客户自行找相关程序提供商索取配置方法或者自己去搜索引擎去查找相关知识文档。

Q：URL Rewrite引擎是是什么?  
A:：Url Rewrite引擎能够将您的网店的动态内容模拟成静态页面，以便搜索引擎获取其中的内容。常见的网店程序SHOPEX和DZ论坛等就可使用这个URL Rewrite引擎

Q：我的空间还是无法运行ASP.NET程序？  
A：用户主机管理内可以自行开通写权限。如果开通后还无法解决，请检查网页程序是否存在问题？或者提交工单由中网工程师解决。

Q：如何打开[windows](http://www.8xp8.com)服务器系统的FSO功能?  
A:：默认的[windows](http://www.8xp8.com)系统是没有打开fso读写权限的,打开fso权限直截运行regsvr32 scrrun.dll即可.然后重启服务器,一切ok.

Q：WIN服务器上的虚拟主机支持PHP,但,php的网页无法打开,浏览器出现”Object Disabled”提示?

A：1、客户的数据库连接问题，请配置网页的相关数据库连接参数；2、PHP解释器连接错误，由中网技术处理，必要时上报主机产品经理解决。

Q：试用的虚拟主机过期了~需要购买其他型号的空间~如何解除域名与原试用空间的绑定？A：试用的虚拟主机过期后会自动关闭，30天后将自动删除，无需理会。直接重新购买其他型号的主机即可，原来绑定的域名可以自行在用户管理区的虚拟主机管理内进行解除（如果无法解除域名绑定，请提交服务工单，申请删除过期的主机），在新购买主机内域名绑定即可。

Q：试用的主机过期后，如何正常使用？

A：在线付款，然后在主机管理内 点击延期后，即可以正常使用。

Q：删除试用过期的订单,订单编号为：1881和1880

A：系统将在30天后会自动删除到期未续费的产品。

Q：为什么我的ACCESS数据库FTP传不上去？传到20%就停.试了几次了.数据库大概有45M左右!

A：FTP上传时，请采用续传功能！一般都是FTP软件配置的问题！

Q：虚拟主机空间的web或htdocs文件夹被不小心删除了

A： 可以使用FTP软件登录空间后自己建立web文件夹，把网页文件上传到 web下！

Q:虚拟主机上的站点访问非常的慢,甚至打不开;

A:1.遇到攻击,立即联络防火墙管理员;2.如果只是ASP页面打开慢或者打不开,应该是ASP死锁,联络虚拟主机管理员重启IIS ,并且寻找造成ASP死锁的网站程序,进行ASP程序优化;3.检查同一IP的服务器的其他站点情况,如果都是无法访问,立即ping IP 看看是不是不通,如果是不通应是服务器出现故障,需立即联络服务器管理员处理!4.其他问题立即联络虚拟主机服务器管理员处理.

Q:FTP无法连接?

A:1. 检查WINDOWS服务器的系统自带的防火墙,将其关闭,然后连接FTP,如果正常,则属于WIN系统防火墙的问题,可以将其关闭,采用TCP/IP里面的过滤设置,设置需要开放的端口!

Q：我在你们网站购买了域名和空间，要怎么样设置才能使它们对应起来呢？

A：在用户管理中心里的域名管理中,将域名解析到主机的IP地址，然后在主机管理内绑定域名。

Q：如何查找数据库的用户名与密码

A：登陆会员中心，数据库管理，打开数据库，里面可以添加用户名，密码可以自己设。

# P6 电子邮局常见问题

## P6.1 电子邮局业务类

Q：电子邮局发送垃圾邮件管理规定

A：可以按以下规则处理：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 行为 | 首次处罚 | 二次处罚 | 三次处罚 |
| 发送3000-10000封 | 关停3天 | 关停7天 | 永久关闭不退款 |
| 发送10000-30000封 | 关停7天 | 永久关闭不退款 |  |
| 发送30000以上封 | 永久关闭不退款 |  |  |

Q：企业邮箱的后缀是什么？

A：企业邮箱的后缀是您公司域名。比如：您公司域名是ChinaNet.CC，那么您的邮箱的名称就是yourname@ChinaNet.CC 。谢谢支持！

Q：购买邮箱时绑定的邮箱域名是否可以更改？

A：中网平台企业邮局可根据自己需要随时更改域名绑定。绑定流程为：登陆用户管理（渠道合作伙伴登陆渠道合作伙伴管理） -> 邮局管理 -> 管理 -> 绑定域名（域名不加www） -> 马上修改 -> 绑定成功。

注：若需更改绑定的域名，请确认已存在的邮箱数据及用户信息已备份，否则修改绑定的域名后，原有的邮箱用户及数据全部清空。请谨慎操作。

Q：邮箱用户数不够，需要增加，如何操作？

A：中网平台企业邮箱的用户数不可以单独增加，只能以升级企业邮局的方式增加用户数。登陆用户管理去->邮局管理->升级。

Q：什么是MX记录

A：MX记录也叫做邮件路由记录，用户可以将该域名下的邮件服务器指向到自己的mail server上，然后即可自行操控所有的邮箱设置。您只需在线填写您服务器的IP地址，即可将您域名下的邮件全部转到您自己设定相应的邮件服务器上。 简单的说，通过操作MX记录，您才可以得到以您域名结尾的邮局。

Q：为什么我的邮件可发而不可收？

A：检查并设置MX记录。一般而言，产生此问题的原因是由于MX记录没有设置或者设置不当，导致邮件无法路由到指定服务器。

Q：如何创建企业邮局的电子邮箱？

A：创建流程为：用户登陆用户管理 -> 邮局管理 -> 管理 -> 名下邮箱管理 -> 创建所需用户名称。

注：创建企业邮箱时请先确认已绑定了域名同时已设置了管理邮箱的密码。

Q：企业邮局的管理方式？

中网(ChinaNet.CC) 管理方式如下：

（1）通过登陆中网用户管理或渠道合作伙伴管理的方式直接管理。

（2）通过<http://zwdns.com/> 网址管理。主机、数据库、邮箱的密码为创建账号时自行设置的。

Q：收发邮件的方式有哪些？

A： 1）可以通过web方式收发邮件。

访问一般为：mail.yourname.com（yournaime.com为企业邮局域名），在页面中输入所创建的邮箱用户名和密码即可登录。

2）可以通过邮件客户端的方式收发邮件。

我公司企业邮局支持outlook foxmail等多种邮件客户端收发。

## P6.1 电子邮局技术类

Q：Outlook Express客户邮件设置的详细步骤：

A：1、打开Outlook Express软件：点击计算机桌面左下角“开始”->“程序”->“Outlook Express”

2、 设置邮件帐号：点击“工具”->“帐户” -> “邮件”-> “添加”-> “邮件”-> 填写显示名后点击“下一步”->填写电子邮件地址\*\*\*@\*\*\*.com“下一步”-> 我的邮件接收服务器是POP3服务器 mail.\*\*\*.com ,发送邮件服务器mail.\*\*\*.com “下一步”-> 帐户名为您的电子邮件地址\*\*\*@\*\*\*.com ，密码为系统管理员提供的初始密码， 记住密码前打勾“下一步”-> “完成”。

3、 我们的邮件发送服务器要求身份验证：点击“工具”-> “帐户” -> 选择“邮件”帐户下面需要设置的帐户 -> “属性”-> “服务器”-> 在“我的服务器要求身份验证”前打勾，-> “确定”-> “确定”-> “关闭”。

注：设置完成后，再用所设置的电子邮件帐号发送邮件、接收邮件！确认设置成功。

Q：邮件服务器被封解决方案：例如事件：2007-4-2日客户报邮件被国外组织封堵，国外客户无法接受我们邮件服务器的信件！邮件组织：<http://www.mail-abuse.com/lookup.html>

A：处理如下：  
1、我们的DNS1.CNWEBS.NET被国外组织LOOKUP，服务器mail的antispam功能是否需调整？

2、发信给DUL [Remove](http://www.mail-abuse.com/cgi-bin/nph-dul-remove?60.190.133.134)：内容如下

Dear sir:

We ChinaNet.CC have one mail server which ip address is 60.190.133.134.Today we find that our mail was rejected by the mail server mx.usa.net[165.212.65.113] .And find our server ip is in your DUL.Now we have fixed the problem. And woudle you please remove our Ip from your DUL?

Thanks a lot!

Best Regards

Wangxiaolong

客户退信如下：  
---------- 转发的邮件 ----------

From: MAILER-DAEMON@DNS1.CNWEBS.NET (Mail Delivery System)

Sent: Fri, 30 Mar 2007 19:02:28 +0800 (CST)

To: vicky@shunxin-suzhou.com

Subject: Undelivered Mail Returned to Sender

This is the Postfix program at host DNS1.CNWEBS.NET.

I'm sorry to have to inform you that the message returned

below could not be delivered to one or more destinations.

For further assistance, please send mail to <postmaster>

If you do so, please include this problem report. You can

delete your own text from the message returned below.

The Postfix program

<wbelba@mii-rmcc.com>: host mx.usa.net[165.212.65.113] said: 550 Mail from

60.190.133.134 refused. ?Please refer to

http://www.mail-abuse.com/support/lookup.html for an explanation. (in

reply

to RCPT TO command)

Reporting-MTA: dns; DNS1.CNWEBS.NET

Arrival-Date: Fri, 30 Mar 2007 19:01:25 +0800 (CST)

Final-Recipient: rfc822; wbelba@mii-rmcc.com

Action: failed

Status: 5.0.0

Diagnostic-Code: X-Postfix; host mx.usa.net[165.212.65.113] said: 550 Mail from

60.190.133.134 refused. ?Please refer to

http://www.mail-abuse.com/support/lookup.html for an explanation. (in reply

to RCPT TO command)

------------------------------------------------------------

Q：我的信箱发送接收不正常?

A：在客户的邮局里面创建了一个 \*\*\*@\*\*\*.com 的 信箱，以这个信箱给QQ的\*\*\*@qq.c等信箱发信和收信测试，都是属于正常的情况下,如果客户还有哪些信箱不能正常,请客户提供不正常的信箱的登陆信息,我们来帮客户进行测试!测试如果不正常,则上报解决!

Q：邮件有时候能收,有时候出现\\\"服务器以外终止了连接\\\"!

A：这种情况可能是由于某一个邮件所导致，或者是通讯故障，如果多次接受还是无法正常接受，请登陆WEB邮局界面，删除无用的邮件！

Q：outlook只能收邮件不能发邮件是怎么回事

A：outlook--工具--帐户--邮件--属性--服务器--我的服务器要求身份验证前面打上勾就可！

Q：怎么用outlook接收和发送邮件，pop3,smtp服务器是什么？

A：中网的企业邮局POP3和SMTP 都是 mail.abc.com (abc.com是指您的域名)，设置较为简单。其他运营商的邮箱类型多不一样,例如, 163的邮箱,POP3就POP3.163.COM，smtp是smtp.163.com，有的邮箱不是POP3类型的就选另外一种。

Q：垃圾邮件不断，每次发件地址都不是同一个域名，过滤也没有用，怎么办？

A：这些是伪装的病毒 邮件，请详细察看邮件头的IP地址，可以知道是伪装的域名发送！

Q：企业邮箱，只有其中部分邮箱出现问题，问题现象为：很多邮件无法接收，在测试中，发送邮件给office@abc.com，并抄送给webmaster@abc.com，webmaster可以全部收到，office有的能收到有的收不到。office没有进行反垃圾邮件设置，黑名单空白。由于office邮箱是公司办公室使用，很多邮件无法接收，影响办公事务，所以希望贵公司尽快解决为感！谢谢！

A：可能是这个邮箱满了所造成的！如果未满，请将邮件备份到本地电脑后删除这个邮箱，然后再次新建。如果还有问题，技术支持无法解决，可上报产品经理处理。

Q：如何更改MX记录！

A：登录用户区 -> 域名管理 -> 管理 -> [域名解析MyDNS](http://chinanet.cc/dns/mydns.asp) 内按照MYDNS使用说明进行配置。

Q：查询域名的A、MX、CNAME和NS记录nslookup命令用法介绍（邮箱收发问题，首要查MX记录）

A： 用ping查看域名的IP地址，只能查到域名的A记录，

查询域名MX记录、CNAME记录或NS记录，可用nslookup命令。

nslookup是windows NT/2000/XP和unix、linux等系统自带的命令。（在Windows 98/Me里没有）。 在Windows的DOS命令行窗口里，或unix/linux的命令行下，c:\>nslookup 返回中,其中“Default Server”和“Address”是当前上网所用的DNS服务器域名和地址。 此时，在提示符下直接输入域名，可查到该域名的A记录。

例如：

1、查到该域名的A记录： cmsn.cn server：#### address：xxxxx non-authoritative answer： name：cmsn.cn address:xxxxx 其中“Non-authoritative answer”表示查询结果是从DNS的cache里返回的。

2、输入set querytype=mx，再输入域名，可查询MX记录。例如：

> set querytype=mx

> cmsn.cn

Server:  UnKnown

Address:  192.168.0.1

Non-authoritative answer:

cmsn.cn MX preference = 10, mail exchanger = mail.cmsn.cn

cmsn.cn MX preference = 0, mail exchanger = mail.cmsn.cn

cmsn.cn nameserver = ns1.webs.net

cmsn.cn nameserver = ns2.webs.net

mail.cmsn.cn    internet address = 60.188.188.188

ns1.webs.net internet address = 60.188.188.150

ns2.webs.net internet address = 60.188.188.135

在上面的结果中： cmsn.cn MX preference = 10, mail exchanger = mail.cmsn.cn 和cmsn.cn MX preference = 0, mail exchanger = mail.cmsn.cn 就是你要查的MX记录,否则MX则不正常。

3、输入set querytype=cname，再输入域名，可查询CNAME记录。

4、输入set querytype=ns，再输入域名，可查询NS记录。

### RDNS反向解析常见问题

什么是DNS反向解析（PTR记录）？

DNS反向解析又名RDNS，反向解析就是将IP反向查询为域名，在相关IP授权DNS服务器上增加您的IP地址的PTR记录。反向域名解析的意义是这个IP地址的网络身份是被认可的。在垃圾邮件泛滥，实施反向解析能够抵御部分垃圾邮件，如AOL（美国在线）要求必须实施IP反解的邮件服务器才能向AOL/AIM邮箱发送邮件。

什么IP才能做反向解析？

国内的IP只有部分才能申请反向解析，这部分IP为国际IP管理机构ICANN-APNIC认可的固定IP地址，动态IP池中的不能申请。一般反向解析是和IP地址分配有联系的，所以ISP（接入服务商）直接申请反向解析的授权很难得到。而电信运营商在这方面就具备天然优势，通常这个授权都会直接授予省级电信运营商，然后再由电信运营商授予各个使用此IP地址的ISP（当然，这个ISP至少要完全占有整个C类地址的使用权，否则不会得到授权），大部分情况，电信运营商自己的DNS来提供相应IP地址的反向解析服务。在中国只有为数家电信运营商拥有该权限，中网科技就属于其中一家，且具有专门的RDNS反向解析机构部门，是目前RDNS反向解析受理->操作->生效最快的电信运营商，在工作日情况下申请，最快可以在数分钟内生效。

如何申请RDNS反向解析？

1）反向解析和域名注册服务商无任何关系。

2）如您需要做IP反向解析服务，只需要在中网科技拥有网络产品，例如在在中网科技有机柜租用、服务器租用、服务器托管等业务的用户，可以登录用户中心->服务工单内提交RDNS反向解析申请，告知IP反向解析到的邮局域名->受理，在工作日时间，最快可以在数分钟内完成并反向解析生效。

备注：中网科技在RDNS反向解析的最高的国际权限上是与中国电信、中国联通具有同级别，完全独立的资质，因中网科技的运营机制与这些国企不同，所以较快。据了解，目前电信和联通的RDNS反向解析的申请周期长的可能需要1个月（如上海网通的IP反解申请一般需要北京来做，周期长）。

DNS反向解析（RDNS）费用

DNS反向解析（RDNS）通常需要支付年费，原因是电信运营商投入了RDNS服务器运营来负责IP地址的反解。具体价格为每个1000元/年。目前中网科技RDNS反向解析的优惠价格为299元/个/次；RDNS反向解析订购<https://www.chinanet.cc/style/info/IDCmore.asp?id=84> （订单价格的299元/月 = 限1个IP地址1次操作1个域名的开通 ；2999元/年=1个IP一年内不限次数不限域名数开通） ，订购时请将IP地址和对应的电子邮局MX域名（例如：http://Mail.ChinaNet.CC ）。

免费说明：对于2011年6月30日之前拥有中网科技的网络产品实行免费一年。RDNS反向解析免费申请可以登录用户中心->服务工单内提交RDNS反向解析申请免费，告知IP地址和对应的电子邮局MX域名->受理查看产品购买日期在2011年6月30日之前->批准->上报RDNS管理部处理，在工作日时间，最快可以在数分钟内完成并反向解析生效。

做了IP反向解析（RDNS）就能够解决所有邮件外发退信的问题吗？

如果撇除其他的因素，回答是肯定的。申请了正确的IP反解的确能够改善外发的成功率，但依然无法完全解决国内企业自建邮件系统的海外邮件外发问题。企业电子邮件不能外发到海外客户邮件服务器除了IP反解，还有很多原因如下：

1）虽然设置了IP反解，但是由于国内IP信誉度低或者被列入部分DNS黑名单，邮件依然会被拒收。

2）国际带宽问题，国内访问部分地区的线路经常会出现拥堵、中断，欧洲和东南亚地区可能比较突出，加上企业本身上网带宽还需要做其他数据传输用途，企业电子邮件传送就会出现延迟甚至退回。

3）申请了IP反解，在国外未必能够正确被解析出来，对方海外DNS服务器由于国际链路问题解析不出国内DNS服务器。

4）其他问题，如邮件系统设置，DNS设置、邮件本身问题。

域名解析和反向解析与邮件的关系

域名解析和反向解析（RDNS）与邮件的关系

域名是为了方便记忆而专门建立的一套地址转换系统，要访问一台互联网上的服务器，最终还必须通过IP地址来实现，域名解析就是将域名重新转换为IP地址的过程。这一过程通过域名解析系统DNS来完成。

接下来我们先来了解一下什么是IP反向解析。我们经常使用到得DNS服务器里面有两个区域，即“正向查找区域”和“反向查找区域”，正向查找区域就是我们通常所说的域名解析，反向查找区域即是这里所说的IP反向解析，它的作用就是通过查询IP地址的PTR记录来得到该IP地址指向的域名，当然，要成功得到域名就必需要有该IP地址的PTR记录。PTR记录是邮件交换记录的一种，邮件交换记录中有A记录和PTR记录，A记录解析名字（域名）到地址（IP），而PTR记录解析地址（IP）到名字（域名）。地址是指一个客户端的IP地址，名字是指一个客户的完全合格域名。通过对PTR记录的查询，达到反查的目的。

RDNS反向域名解析系统（Reverse DNS）的功能确保适当的邮件交换记录是生效的。这是一个最常见的问题（尤其是国外的邮件系统更是如此）。更多的电子邮件提供商是使用反向域名解析系统查找来确认信息是从哪里来的。由于这种方式的使用变得更广泛，那些没有正确地发布反向域名解析系统信息的域可能更常发生邮件的退回。所以，当正向域名解析完成后还应当向您的线路接入商（ISP）申请做反向地址解析，特别是涉外邮件之类，以减少被国外机构退信的可能性。

反向解析验证其实是对方服务器在进行的，如果我们没有做反向解析，那么对方服务器的反向解析验证就会失败，这样对方服务器就会以我们是不明发送方而拒收我们发往的邮件，这也就是我们排除其它原因后（如被对方列入黑名单、没有MX记录、使用的是动态IP地址等等）在没做反向解析时无法向邮件服务器发信的原因。

要做好反向解析首先要有固定公网IP地址、可用域名。例如您有abc.com的域名，可以要求您的域名注册商为您添加一个mail.abc.com的子域名并将其A记录指向您的SMTP服务器出口公网IP地址，接着请与您的固定IP所属ISP联系要求为您的IP反向解析至mail.abc.com。完成后别忘了将您的SMTP服务器的HELO域名改为mail.abc.com，这样才可以达到目的。需要注意的是您的域名注册商与固定IP所属ISP商不是一回事，一般都是2个主体的公司，在国内很少有同一主体，目前所知道的有WWW.ChinaNet.CC 是拥有IP和域名注册管理的双重主体的公司。

**中网技术人员在接到用户的RDNS申请或者用户RDNS订单后，指导用户将需要RDNS的域名解析（格式如：mail.ABC.com），检查生效后，按照规范发给RDNS管理员处理，提交信息规范如下：**

RDNS的域名：mail.ABC.com

RDNS的IP：27.\*\*.\*\*.\*\*

所属用户名：\*\*\*

收费情况：有中文IP产品。收费\*\*元。

RDNS反向解析查看命令

1、查询邮件的mx纪录：开始 -> 运行 -> cmd -> nslookup -> set type=MX -> 输入你想查询的域名，回车后查看邮件MX纪录

2、反向域名解析查询：开始 ->运行 -> cmd -> nslookup -qt=ptr 27.54.228.18

如果自己做邮件服务器,一般的情况下是需要做域名反向解析的,可以让IP提供商帮忙做.

3、域名反向解析查看命令

查看反向解析是否成功，可用如下命令：nslookup -qt=ptr yourIP，从返回的信息中您可以看到反向解析的结果。

比如我的域名是： ChinaNet.CC

我的邮件服务器地址是： Mail.ChinaNet.CC

邮箱用户名称格式为： 999@ChinaNet.CC

在邮件服务器上设置邮件系统的HELO为： mail.chinanet.cc

邮件服务器IP为： 27.54.228.18

找IP地址管理机构中网科技做27.54.228.18这个IP反解析到mail.chinanet.cc

在Windows系统中，运行命令输入cmd，在打开的窗口输入nslookup -qt=ptr 27.54.228.18

返回信息如下（成功1）：

C:\Documents and Settings\user>nslookup -qt=ptr 27.54.228.18

Server: mail.chinanet.cc

Address: 27.54.228.18

说明这个IP的反解析就是成功了。

返回信息如下（成功2）：

C:\Documents and Settings\ user >nslookup -qt=ptr 27.54.228.18

Server: cache2.ahwhtel.net.cn （本行因IP不同而不同）

Address: 202.102.199.68 （本行因IP不同而不同）

Non-authoritative answer:

18.228.54.27.in-addr.arpa name = mail.chinanet.cc

说明这个IP的反解析就是成功了。

返回信息如下（成功3）：

C:\Users\ChinaNet.CC-Wang>nslookup -qt=ptr 27.54.228.18

服务器: UnKnown （本行因IP不同而不同）

Address: 192.168.0.1 （本行因IP不同而不同）

非权威应答:

18.228.54.27.in-addr.arpa name = mail.chinanet.cc

228.54.27.in-addr.arpa nameserver = ns3.zwdns.com

228.54.27.in-addr.arpa nameserver = ns4.zwdns.com

ns3.zwdns.com internet address = 61.190.149.24

说明这个IP的反解析就是成功了。

返回信息如下（失败1）：

C:\Documents and Settings\user>nslookup -qt=ptr 27.54.228.18

\*\*\* Can't find server name for address 27.54.228.18: Non-existent domain

Server: UnKnown

Address: 27.54.228.18

说明这个IP的反解析没有成功。

返回信息如下（失败2）：

C:\Documents and Settings\user>nslookup -qt=ptr 27.54.228.18

服务器: UnKnown

Address: 192.168.0.1 （本行因IP不同而不同）

\*\*\* UnKnown 找不到 18.228.54.27.in-addr.arpa.: Server failed

说明这个IP的反解析没有成功。

注意：nslookup -qt=ptr 27.54.228.18命令的”-”输入时务必小写状态，很多技术高超的工程师常常因为该问题而导致查询失败。

# P7 云服务器租用常见问题

## P7.1 云服务器租用业务类

### 用户租用服务器，定制成云服务器方案：

用户租用服务器，定制成云服务器方案，例如，用户租用Q8400/8G/1T，做成4个云服务器，则价格方案如下：

1、Q8400/8G/1T 5990元/月（可以月付599元）；

2、云服务系统平台费用 1200元/年；

3、IP4个×500元/年/个 2000元/年；

4、服务费1000元/年。

合计10190元/年/4个，第二年续费10190元/年/4个。

定制后，一次性给该用户手工开通3个2G内存的云服务器，设置续费为2548元/个/年。还可以再开通1个1G内存的云服务器，设置续费为\*\*\*。

## P7.2 云服务器租用技术类

1. 云服务器VHD文件命名规范，且按照操作系统类别和发行时间顺序排列以及C盘空间大小规范：

Win 2003 SP2 32位 C盘为20G

Win 2003 SP2 64位 C盘为20G

Win 2008 R2 SP1 64位 C盘为40G

CentOS 5.6 64位

CentOS 6.2 64位

……

2. 物理服务器（母机）故障案例分析解决1：

2016年4月17日3点物理机（母机）58.221.65.129突然网络中断，网络不通，夜班值班技术网络经验不足而导致拖延到10点左右才得意解决。

本故障可能属于物理机的虚拟化网卡IP地址丢失（原因待分析），只要简单将虚拟网卡删除，重新添加虚拟网卡，详细处理的过程如下：

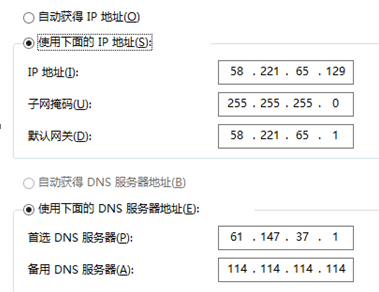
由于IP不通，无法机器无法远程，就需要联系机房通过密码登入到物理服务器里面，打开右下角网络共享中心 - 点击更改适配器



打开网络适配器会有三个网卡，

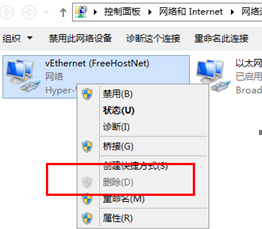


这时候我们看第一个网卡，也是我们主要用的虚拟网卡，打开第一个网卡属性，查看里面的IP信息，为了之后方便配IP，截图保存。

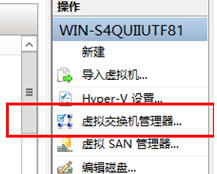


再次，我们可以更换D段（前提是这个IP没有在使用）更换之后测试IP通不通，若通说明是IP问题 ，如果不通就可能是虚拟网卡有问题，（注：2016年4月16日晚上的问题是虚拟网卡问题）。

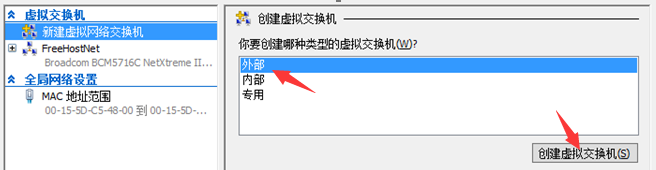
属于虚拟网卡问题，删除虚拟网卡（注意一定要让HV里面云服务器子机全部关机，否则可能无法正常删除），如图。待HV里面云服务器子机全部关机之后就可以正常删除虚拟网卡。



然后打开HV里面的虚拟交换机设置，如图所示



然后新建外部虚拟虚拟网络交换机（点选外部-创建虚拟交换机）



把之前截图保存的IP信息配置进去，然后测试一下看看网络通不通，通了再将所有云服务器子机点击开机。

## P7.3 云服务器业务常见问题

Q、云服务器适合那些客户群体？

A、云服务器和普通独立服务器一样拥有独立的操作系统ip也是全球唯一独享，云服务器是通过虚拟化手段实现的虚拟类产品，对于需要使用虚拟化功能的用户是不合适的，a云服务器拥有独享带宽不限流量的优势，如果用户的网站流量很大可以考虑购买云服务器，b 云服务器的硬盘空间是完全独立的不会因所在平台或所在平台其他云服务器中毒而受影响（网络中毒除外，如arp，内网挂马等）c 云服务器的整体价格相对适中硬盘空间和内存也都相对同行便宜。

Q、管理云服务器需要注意那些？

A、因云服务器是有独立的操作系统，若运行用户网站则需要先做好网站环境的搭建，服务器的安全管理，日常维护，应用的合法合规管理（有论坛需要管理好内容）。

Q、使用云服务器需要什么技能?

A、用户需要有独立管理服务器或vps 的经验，对服务器的安全，维护，系统日志检查，根据日志排错等能力，我司配合云服务器和服务器用户自主研发 [“一键建站”](http://27.54.255.66/cn-host.rar) 软件和[修改远程端口工具](http://27.54.255.66/Windowdkxg.exe)，这有利于用户简单化管理服务器。

Q、为什么选择云服务器？

A、云服务器拥有独立的ip，独享带宽，独立的操作系统，服务器内根据产品参数可以建立至少5个站或域名的网站 及以上，普通虚拟主机一般也就只能放一个或2个站这样价格会高于云服务器的同比价格，而且相对同行产品价格配置性价比都要高很多。

Q、Serv-u等软件为何你们下载站不提供?

A、中网科技尊重知识产权保护，在没有有效的或免费的密钥时下载站是不提供破解软件。

Q、云服务器的系统盘可以调整吗？

A、为了防止用户误操作导致数据盘丢失数据，中网科技云服务器采用系统盘和数据盘分开存储方式，即：系统分区（C:）和数据分区（D：）分别是2个磁盘这样系统分区是无法扩展或缩小的。

Q、云服务器升级后我的磁盘没有变大？

A、云服务器升级后系统自动会在第2个磁盘扩展剩余磁盘空间，磁盘管理中显示的也是未分区状态，您可以手动进行划分设置，若需要合并到D盘可以按照 [磁盘分区设置视频](http://27.54.255.66/media/driversize/driversize.htm) 尝试操作。

Q、你们的云服务器内存是动态的吗 ？

A、目前业内很多服务商都采用动态内存以此可以达到超开云服务器数量赚取更大的利润但这会严重影响您的服务器运行效能产品实际参数资源也没有得到充分独享使用不仅如此还会影响服务器的运行稳定性数据安全性等这也是变相欺骗用户的行为，中网科技采用完全独立的静态内存这样足以保证每个用户购买产品参数和使用性能一致。

Q、我新购买的云服务器在第三方检测发现绑定了很多域名怎么回事，我该怎么处理？

A、云服务器的ip是全球唯一也是您唯一在产品使用期间独享的，第三方检测出很多域名绑定这是有几个可能:a.别人为了备案或别的用途随意解析（这种备案肯定不会通过）b.在您购买试用该产品之前的用户网站域名尚未解析走 c.第三方软件数据库没有更新 。遇到这种情况您可以在建立站点时给每个网站都绑定对应的域名，删除所有空主机头的绑定，这样非您绑定的域名是打不开站点。

# P8 IDC数据中心 常见问题

## P8.1 服务器租用、服务器托管业务类

### 测试中网数据中心的网络质量：

一、测速说明

宽带速率是指技术上所能达到的最大理论速率值，我们上网时还受到电脑软硬件的配置、所浏览网站的位置、对端网站带宽等情况的影响，故上网时的速率通常低于理论速率值。

几种上网方式参考速度

\* 2M 带宽时下载速度：215KB/s

\* 3M 带宽时下载速度：325KB/s

\* 4M 带宽时下载速度：440KB/s

\* 6M 带宽时下载速度：600KB/s

\* 8M 带宽时下载速度：900KB/s

二、网速慢的原因及解决办法:

1、本机运行的程序占用了网络带宽使网速变慢，如：在线听歌（酷狗）、视频电影(QVOD)、下载(使用迅雷、BT)等。关闭退出程序即可恢复正常。

2、上网高峰时间，造成带宽紧张，出现拥挤，如晚上速度相对早上要慢。错开高峰时间上网可获得更快的网速。

三、如何测试：

一般分为ping测试、tracert测试、试用三种方式（对于有云服务器的机房，用户可以登录用户区提交对应机房的云服务器的试用，试用开通后，请在用户区->云服务器管理内自安装操作系统，然后测试网络效果，请勿做攻击测试！遇到任何测试不满意的情况，请在用户区->服务工单 内提交测试报告，我们将帮助分析原因并且给予解决！不建议采用第三方网站测速的方式，那是不准确的）：

**1．ping测试（如果ping测试延时高，可以采用tracert测试，找出问题）：**

在ping测试的时候，请注意您的上网电脑的上网宽带线路的提供方，如您上网的线路是电信宽带，应该测试电信IP地址，如果测试联通IP则效果不会好（在中国，南方以电信为主，北方以联通为主）。

☆ 安徽双线机房测试双线IP地址（请勿攻击）：电信IP：61.190.149.28 联通IP：112.122.132.28

☆ 高防南通电信线路（单IP5G防御）测试IP地址：58.221.62.207

☆ 美国测试IP（请勿攻击）：205.209.156.82 ☆ 香港测试IP（请勿攻击）：58.64.206.72 112.213.106.137 112.213.105.107

**2．tracert测试**：

对于Ping测试存在网络问题，可以使用tracert路由跟踪测试，需要会分析上网方、骨干网、接入网三方的网络情况，才能判定网络质量。建议可以采用PingPlotter软件。

### 试用服务器租用、服务器托管、机柜：

☆ 用户访问ChinaNet.CC网站 [用户注册](http://chinanet.hk/user/register.asp)->[提交服务工单](http://chinanet.hk/user/aws.asp)，标题为“试用服务器申请”，提供以下内容：

|  |
| --- |
| > 守法承诺：遵守<http://chinanet.cc/file/idc/网络接入合同.doc> 附件、网络接入用户责任书。  > 申请原因：  > 试用时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日\_\_\_时- \_\_\_日\_\_\_时，合计\_\_\_\_小时。  > 申请使用联系人和联系手机： |

试用时间审批权限：营销主管24小时，营销总监48小时，总经理助理5天。

☆ 营销主管或总监审核客户注册资料完整并备注审核结果，联系手机进行电话沟通，后回复工单：

|  |
| --- |
| > 已经联系客户手机进行沟通，同意试用\_\_\_\_小时，请总经理助理审批开通试用服务器订单。 |

☆ 总经理助理开通试用服务器订单。

☆ 24小时服务人员根据试用服务器订单进行开通，第一步告知营销人员，由其进行电话回访、告知；第二步登记《IDC事件日志/试用》表并邮件上报；第二步回复工单：

|  |
| --- |
| > 试用服务器的电信IP： 联通IP： 。  > 远程连接用户名：test 密码（区分大小写）：8F2i5X9s （字母大小写和数字间隔，不能一样）  > 由于政策原因，中国大陆试用服务器一律关闭80端口，用户如需测试网站，可以用非80端口测试。 |

注意1：技术部需按照结束时间准时关闭试用服务器电源。

注意2：营销主管或总监督促营销人员在用户试用期间和试用期后及时与客户沟通。

### 服务器租用开通流程规范：

（流程简易指引：[注册](http://chinanet.cc/user/register.asp) -> [登陆](http://chinanet.cc/user/default.asp) -> [付款](http://chinanet.cc/pay.asp) -> [订单](http://chinanet.cc/server.asp) -> [合同](http://chinanet.cc/file/idc/网络接入合同.doc) -> [开通](http://chinanet.cc/user/idcadm.asp)）

1、注册：用户首先在[ChinaNet.CC](http://chinanet.cc/)网站上注册用户或者由营销代表引导用户在销售分站注册；

售前指导用户[注册](http://chinanet.hk/user/register.asp)（提醒用户注册时正确选择营销代表姓名，用户注册成功后客户属性，注册后无法修改）协助选择租用服务器，《服务器库存.xls》内的服务器可以在订单后快速开通；《服务器库存.xls》内没有的服务器，可以在订单后3个工作日内提供。

2、登录：使用注册的用户名和密码登录用户管理区；

3、付款：用户按照<http://chinanet.cc/pay.asp> 页面上的多种付款方式付款。

4、订单：在[服务器租用](http://chinanet.cc/server.asp) 栏目选择产品 -> 购买 -> 请选择机柜/机房，购买的有效期限，填入备注（操作系统默认安装windows2003和分区，用户如果有其他要求，请在提交订单时的“用户备注”内注明系统安装需求；机房技术人员按照后台“自助管理->IDC产品->管理”下的“用户备注”内容进行处理或沟通处理） -> 马上下订单。

5、合同签定（可以采用传真0512-8886 8899方式签定）：下载合同<https://www.chinanet.cc/service/file/idc/>，打印一式两份，填写好并由售前和主管签字，盖章后快递或传真给用户；用户方需负责人签字（单位需要盖公章）同个人身份证复印件或企业营业执照复印件快递或传真给中网！注意复印件都需要签字和盖章，合同除了租用托管方的联系信息和服务器项目与定义可以增加，其他任何内容均不得修改，合同的相关信息必须真实，需要回访核验。（合同管理员将会联系用户核验用户信息后，在注册用户信息内的“备注”：“合同编号\*\*\*，用户信息审核正确-\*\*\*-20110508”，一个用户名对应一份合同即可，多台服务器无需再次签定合同，合同上的用户信息应与用户在中网网站的注册用户信息一致），中网快递出的合同务必确保1周内完成合同签定并回收）。

6、开通：财务订单处理人员按照订单开通服务器。用户登录用户管理区后在“[托管租用管理](http://chinanet.cc/user/idcadm.asp)”栏目内查看服务器IP和用户名及密码。（服务器托管和机柜租用用户的服务器需要用户自行送至或快递至机房，机房技术按照相关规范指导）。确认该用户信息已经核验后才可以开通服务器（在用户信息内的“备注”有“合同编号\*\*\*，用户信息审核正确-\*\*\*-20110808”）。夜间或者休息日等原因造成用户信息不能及时核验的，由开通人拨打该订单用户信息内的电话1次和手机1次，询问用户姓名、电话、手机符合后给予开通，事后务必给合同管理核验专员发邮件告知，将由合同管理人员负责再次按照规范核验。

6-1 快捷开通：机房24小时值班人员根据“中网员工群”群内下载最新更新的《服务器库存.xls》内信息开通（开启该服务器的电源，启动服务器和检查网络畅通）与订单相对应的服务器后通知用户，并在《服务器库存.xls》备注栏内记录具体开通的工单号或订单号，并即时发邮件上报给订单管理人员处理订单信息和及时更新《服务器库存.xls》，群内《服务器库存.xls》更新后下载最新《服务器库存.xls》核对已开通服务器是否已减少，核对无误 后可直接保存最新表格，如发现有误 请即时联系订单管理人员核对更新！

6-2 正常开通：指导用户下订单后在用户区的“托管租用管理”栏目内查看服务器IP和用户名及密码

备注1：《服务器库存.xls》可由财务订单处理人员要求机房技术人员按照规范安装操作系统并编号上架，将密码报给财务记录（财务请验证密码正确性，开通给用户时需要更改为不同的密码），然后财务要求机房技术关闭该服务器电源待用；

备注2：《服务器库存.xls》仅指已在机柜上并分配好IP地址且可以立即开通给用户的服务器，此表每日由财务订单处理人员更新后通过“中网员工群”群内上传，并不代表没有除此之外的服务器。我们网站上服务器租用栏目所有的服务器，只要用户提交年付订单，我们可以在3个工作日内提供，需要月付的上报协商解决。

**备注3：任何IBM、HP、DELL、联志、浪潮、五舟等各大服务器厂商网站上有货的服务器产品我们都可以提供租用或者代购，免除代购费用，然后托管我公司机房，产权属于用户所有；月付订单按照服务器订购价格+托管价格/10，用户首次需付款3个月和相当于3个月的保证金。**

**备注4：如果服务器的应用有网站的需要根据工信部网站备案相关规定进行备案，没有备案的域名将无法访问，详见**https://www.chinanet.cc/style/info/shownews.asp?id=3188**栏目并下相关文档。已有备案号的网站域名可以访问，但是用户必须在5个工作日内变更域名备案的网络接入服务商和IP地址，否则可能会成为空壳网站而被注销网站备案号。关于备案问题可以咨询中网营销QQ：800001180选择备案客服进行咨询。**

### 服务器托管、机柜租用的开通、上架、下架、取走流程规范：

**一、服务器托管、机柜租用开通流程规范：**

（流程简易指引：[注册](http://chinanet.cc/user/register.asp) -> [登陆](http://chinanet.cc/user/default.asp) -> [付款](http://chinanet.cc/pay.asp) -> [订单](http://chinanet.cc/server.asp) -> [合同](http://chinanet.cc/file/idc/网络接入合同.doc) -> [开通](http://chinanet.cc/user/idcadm.asp)）

1、注册：用户首先在[ChinaNet.CC](http://chinanet.cc/)网站上注册用户或者由营销代表引导用户在销售分站注册；

售前指导用户[注册](http://chinanet.hk/user/register.asp" \t "_blank)（提醒用户注册时正确选择营销代表姓名，用户注册成功后客户属性，注册后无法修改）。

2、登录：使用注册的用户名和密码登录用户管理区；

3、付款：用户按照<http://chinanet.cc/pay.asp> 页面上的多种付款方式付款。

4、订单：[服务器托管](http://chinanet.cc/server/idc.asp) 或 [机柜租用](http://chinanet.cc/server/jigui.asp) 等栏目选择产品 -> 购买 -> 请选择机柜/机房，购买的有效期限，填入备注-> 马上下订单。

5、合同签定（可以采用传真0512-8886 8899方式签定）：下载合同<http://chinanet.cc/file/idc/网络接入合同.doc>，打印一式两份，填写好并由售前和主管签字，盖章后快递或传真给用户；用户方需负责人签字（单位需要盖公章）同个人身份证复印件或企业营业执照复印件快递或传真给中网！注意复印件都需要签字和盖章，合同除了租用托管方的联系信息和服务器项目与定义可以增加，其他任何内容均不得修改，合同的相关信息必须真实，需要回访核验。（合同管理员将会联系用户核验用户信息后，在注册用户信息内的“备注”：“合同编号\*\*\*，用户信息审核正确-\*\*\*-20110508”，一个用户名对应一份合同即可，多台服务器无需再次签定合同，合同上的用户信息应与用户在中网网站的注册用户信息一致），中网快递出的合同务必确保1周内完成合同签定并回收）。

6、开通：

6-1 财务订单处理人员确认该用户信息已经核验后才可以开通托管或机柜（在用户信息内的“备注”有“合同编号\*\*\*，用户信息审核正确-\*\*\*-20110508”）。用户登录用户管理区后在“[托管租用管理](http://chinanet.cc/user/idcadm.asp)”栏目内查看服务器IP和机位编号。

6-2 服务器需要用户自行送至或快递至机房。机房技术人员根据已经开通的订单的服务器IP和机位编号并核对服务器类型以及确认该用户信息已经核验后才可以帮助用户上架和开通服务器（在用户信息内的“备注”有“合同编号\*\*\*，用户信息审核正确-\*\*\*-20110808”）。夜间或者休息日等原因造成用户信息不能及时核验的，由开通人拨打该订单用户信息内的电话1次和手机1次，询问用户姓名、电话、手机符合后给予开通，事后务必给合同管理核验专员发邮件告知，将由合同管理人员负责再次按照规范核验。

备注1：机柜及托管机位一般不缺，大量的需求只需要提前3天上报即可以解决。

**7、上架：**

**7-1服务器（设备）快递至机房的上架流程规范：**

**1、**由用户提交“服务工单”申请服务器上架，需要提交上架设备的以下参数：

1）上架时间：201 年 　月 　日 时 分；

2）设备快递单位/快递单号/发货人/发货人电话；

3）设备名称/型号/U数/数量；

4）每台设备的参数（CPU/内存/硬盘）：

2、服务工单受理人回复受理中，并查看该用户是否具有订单，并联系财务订单处理人员分配机位编号和IP地址等；

3、服务工单受理人通知机房技术人员按照用户快递到达机房时间进行提前做好上架前准备（网线、电力、编号标贴等等）；

4、货物到达机房，机房技术人员核验快递单位/快递单号/发货人/发货人电话等信息一致后，**当着快递单位送货人的面拆箱检查设备名称/型号/U数/数量和设备数量及参数（CPU/内存/硬盘）是否一致，发现任何不一致，不能在收货单签名，并且立即发货人（用户）联络，同时立即上报相关主管领导，并在服务工单写入相关情况。**如果确认核验设备参数一致后贴上标签，检查机器状况，并在工单回复：

1）服务器是否可以启动：

2）设备是否符合用户提交的参数（如不符合则核对初始参数）：

3）服务器盖板和螺丝是否紧固（发现缺少，必须补齐）：

5、上架完毕后，检查上架机器网络联通正常后，回复工单并结束工单：

1）服务器（设备）上架完毕，网络检查已经正常；

2）如有任何问题请在用户区提交服务工单。

3）告知营销代表已经上架完毕。

6、营销代表请客户登陆用户区在“托管租用管理”栏目内查看服务器IP和用户名及密码。

**7-1服务器（设备）用户至机房上架流程规范：**

1、由用户提交“服务工单”申请服务器上架，需要提交上架设备的以下参数：

1）上架时间：2010年 　月 　日 时 分；

2）上架送货人姓名、身份证号码、联系电话：

3）设备名称/型号/U数/数量：

4）每台设备的参数（CPU/内存/硬盘）：

2、服务工单受理人回复受理中，并查看该用户是否具有订单，并联系财务订单处理人员分配机位编号和IP地址等；

3、服务工单受理人通知机房技术人员按照用户进入机房时间进行提前做好上架前准备（网线、电力、编号标贴等等）；

4、机房技术人员热情接待用户并配合用户将服务器放置至机房接待室等候，机房接待技术人员（须组长以上级别）核验送货人身份证姓名、身份证号码与服务工单内的送货人信息一致后，与送货人检查核对服务器及相关设备的参数，确认用户设备及参数正确后贴上标签并在工单回复：

1）服务器是否可以启动：

2）设备是否符合用户提交的参数（如不符合则核对初始参数）：

3）服务器盖板和螺丝是否紧固（发现缺少，必须补齐）：

5、上架完毕后，检查上架机器网络联通正常后，回复工单并结束工单：

1）服务器（设备）上架完毕，网络检查已经正常；

2）如有任何问题请在用户区提交服务工单。

3）告知营销代表已经上架完毕。

6、营销代表请客户登陆用户区在“托管租用管理”栏目内查看服务器IP和用户名及密码。

**7、备注：用户进入机房必须有专人陪同，禁止拍照！用户不得对任何不属于用户自己的设备进行操作。**

**8、下架**

**8-1 服务器下架（设备下架）快递出流程规范（严格执行）：**

1、由用户提交“服务工单”申请服务器下架，需要提交下架设备的以下参数：

1）下架原因：

2）下架时间：2010年 　月 　日 时 分；

3）下架联系人和联系电话：

4）设备IP地址：

5）设备名称/型号/U数：

6）设备数量及参数（CPU/内存/硬盘）：

7）指定快递公司/联系人/联系电话（可以不指定）：

8）快递收货地址/收货人/收货人电话：

9）本用户承诺因快递公司运输途中导致物品损坏或丢失，无需中网承担任何责任；

2、服务工单受理人回复受理中，并联系相关营销代表；

3、由营销代表挽留后将详细情况回复工单，挽留成功详细回复工单并结束工单；无法挽留的由营销代表核对用户不欠费且无后遗问题后上报主管和总监后回复受理中，并通知财务；

4、财务确认不欠费后回复确认可以下架；

5、机房技术人员将服务器下架检查核对，确认用户设备及参数正确后回复：

1）服务器是否可以启动：

2）设备是否符合用户提交的参数（如不符合则核对初始参数）：

3）服务器盖板和螺丝是否紧固（发现缺少，必须补齐）：

6、采用2CM宽的白纸条手写核对后的设备参数并签名和日期，作为包装箱缝隙封条使用，以胶带沿缝隙一圈；外包装上正反面，四个侧面必须贴上“精密仪器，小心轻放！”醒目的提示条，下载标准文档打印A4纸的50%大小对裁开（附件：中网文档\ 技术部\精密仪器小心轻放.doc）；快递所产生的费用用用户负责；快递费用必须在发货单上明确现付还是到付，并注明金额，节约公司成本或用户成本；货物包装务必确保不会造成损坏，特别是服务器产品，内包装必须要用泡沫将四角固定。

7、按照用户服务工单提交的快递收货地址/收货人/收货人电话进行发货，必须按照用户指定快递公司发货，如当地没有此快递公司，必须与用户协商选择快递公司，用户回复工单认可后发出设备！

8、发货人联系用户（发货后第三日）请用户回复工单确认收到情况；用户收货正常后结束该工单。

**8-2 服务器下架（设备下架）用户至机房取出流程规范（严格执行）：**

1、由用户提交“服务工单”申请服务器下架，需要提交下架设备的以下参数：

1）下架原因：

2）下架时间：2010年 　月 　日 时 分；

3）下架取货人姓名、身份证号码、联系电话：

4）设备IP地址：

5）设备名称/型号/U数：

6）设备数量及参数（CPU/内存/硬盘）：

7）本用户承诺因取货人取走设备后无需中网承担任何责任；

2、服务工单受理人回复受理中，并联系相关营销代表；

3、由营销代表挽留后将详细情况回复工单，挽留成功详细回复工单并结束工单；无法挽留的由营销代表核对用户不欠费且无后遗问题后上报主管和总监后回复受理中，并通知财务；

4、财务确认不欠费后回复确认可以下架；

5、取货人至机房接待室等候（未经领导允许，取货人不得进入机房）机房接待技术人员（须组长以上级别）核验取货人身份证姓名、身份证号码与服务工单内的取货人信息一致后，将服务器下架至接待室语取货人检查核对，确认用户设备及参数正确后回复：

1）核验取货人姓名\*\*\*，身份证号码\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*，现场拨打取货人手机号码\*\*\*\*\*\*\*\*，一致；

2）服务器是否可以启动：

3）设备是否符合用户提交的参数（如不符合则核对初始参数）：

4）服务器盖板和螺丝是否紧固（发现缺少，必须补齐）：

6、取货人必须以用户名和密码登陆用户区（不得以机房内网）回复服务工单：

1）服务器（设备）验收正常，已经取走；

2）如有任何问题均与中网无关。

7、机房接待技术人员结束该工单

### 业务常见问题

Q：用户需要提供放置在中网数据中心的用户网站域名，想访问体验一下速度？

A：用户询问我们 双线服务器 网站案例 无非是想体验速度，但是由于网站类型代码，和调用资源等等因素的不同，网站访问的体验也是不尽相同，所以如果用户有需求可以让他ping我们的主站服务器，或者试用主机或服务器 这样用户体验会更好一些。

Q：可以为租用、托管用户免费安装那些软件？

A：操作系统免费安装，组件安装由用户提交服工单免费安装IIS6，Apache，PHP5，MYSQL5， PHP，MYADMIN，ZEND，FTP，SQL2005，SQL2000，FreeHost ，net3.5，伪静态，动易组件，aspjpeg， jmail，杀毒软件等。免费安装后用户自行配置，如需中网技术人员配置和做安全策略等需另收费。

Q：用户需要按照自定义服务器配置，按照月付租用如何实施  
A： 1、付相当于3个月的一年期租用保证金，用于租期完成保证，可用于第10/11/12个月的续费；

2、付租金第1/2/3个月，第4个月开始按照月续费。

Q：租用服务器如何得到服务器产权？  
A：我公司是家股份制公司，对固定资产的产权需要符合会计准则的要求，对于租用的机器只有在达到资产折旧完毕后才能够折价出让服务器产权。因为我公司对服务器非常熟悉和具有采购经验，基于此我公司可代用户采购服务器，服务器产权属于用户，托管我司机房。

Q：服务器送产权的解释和保修？

A：服务器产权就是服务器的所属权，使用权和支配权。您拥有的服务器产权可以托管在中网科技，或换IDC服务商托管，也可以选择搬回家。

Q：租用的服务器和托管的服务器需要重启或重新安装操作系统如何操作？

A：如您需重启服务器或重装操作系统，为了确保安全请登陆用户管理 -> 服务工单 -> 说明您要重装系统的服务器的ip以及要安装什么系统（只能安装用户提供的系统，用户自己负责软件的版权）；重启服务器请写明要重启的服务器ip。

Q：我想更换ip或增加ip如何办理？

A：1、更换ip视同增加IP，原IP可以继续使用，登录用户区 -> <http://chinanet.cc/server/idc.asp> -> 可以选择1个、2个、16个、32个、64个、128个、256个IP地址产品购买 -> 然后等待开通IP地址->按照订单内的IP地址、子网掩码、网关进行配置。

2、用户可在用户管理区->服务器托管内可以查看增加的IP地址、网关、子网掩码。用户可以自行配置到服务器，也可以提交服务工单，提供服务器用户名和密码，由我公司技术人员添加。

Q：服务器租用到期续费应在什么时间办理？是否有账期，即后付费？

A：1、服务器租用：到期前三天内请付款续费，到期第三天13：00还未续费将终止服务器服务，实行关闭并有权格式硬盘，另租给他人（客户经理在确认用户会继续续费的前提下可以在关闭前发邮件给营销总监申请延期续费《不得超过3天》并抄送续费人员、财务部和总经理，由营销总监根据情况回复邮件批复处理）。海外服务器租用需提前3个工作日续费，否则视同放弃续费，过期则会被关闭和格式硬盘，另租给他人。

2、服务器租用产品没有账期（后续费）。

Q：1服务器托管，机柜租用，带宽到期续费应在什么时间办理？2是否有账期，即后付费？

1、服务器托管、机柜租用：到期前三天续费，到期第三天13：00还未续费将终止服务器服务，实行关闭（客户经理在确认用户会继续续费的前提下可以在关闭前发邮件给营销总监申请延期续费，并抄送续费人员、财务部和总经理，延期15天内由营销总监根据情况回复邮件批复处理；延期16~30天的由营销总监根据情况回复邮件提出建议，最终按照总经理批复处理）。如果获得批准延期届满之日还未续费，将在届满之日第三天13：00终止服务器服务，实行关闭，并追讨关闭日之前的所有欠费，在结清款项之前，我公司将有权扣押用户托管的服务器，不提供除结算之外的服务。自到期之日过期三个月仍未能结清款项，中网根据合同相关条款（包含网站上的电子协议条款或中网的相关规定）有权进行处置并且对该服务器及附属设施及数据的丢失或者损坏不负责任，用于补偿月费，另作他用。

备注1：已经有账期的用户按照批准的账期执行，不再进行续费延期的申请。

备注2：遇节假日到期的，需要在节假日之前完成续费和通知，并将假日期间需要关闭的服务器发邮件通知需要关闭时间的机房技术值班人员在过期次日13：00关闭。假日期间被关闭的服务器如果用户假日内续费，则由值班技术确认已经续费后开启，同时需要回复邮件给续费专员说明情况。

2、首先不建议用账期来做市场，除了增加管理难度，且会造成经济纠纷等一系列问题，确实有需要账期的用户，在签订接入合同的前提下，可以按照下列规范执行：

2-1、属于直接用户且属性是政府和企业（个人用户除外），客户经理发邮件给营销总监申请账期，并抄送续费人员、财务部和总经理，账期30天内由营销总监根据情况回复邮件批复处理；账期31~60天的由营销总监根据情况回复邮件提出建议，最终按照总经理批复处理。

2-2、财务部按照2-1账期批复权限（指营销总监30天内和总经理31~60天），为用户人工建立订单，将订单过期日期设置为批准的期限，并在订单内部备注账期的期限，有利于续费专员续费。

Q：服务器上不允许放置什么服务？

A：租用或托管在我公司的服务器不允许放置一切违反国家法律法规政策的信息。包括但不限于涉及淫秽、色情、赌博、违禁用品买卖、违法国家民族或宗教政策的内容、涉及国家秘密或安全的信息、侵害他人合法权益的信息、有损社会秩序、社会治安、公共道德的信息)及危害机房安全的内容；国家及相关部门明令禁止的内容；未到工信部网站（www.miibeian.gov.cn）进行备案的网站等均不可放置。

Q：服务器上架下架所需快递费用由谁承担？

A：服务器上架或下架快递出入机房，所需快递费用由客户自行承担。（如快递出机房需现付，请及时汇款到我公司，您亦可选择到付方式支付快递费用。）

Q：服务器硬件出现故障，需更换配件如何处理？

A：1、租用服务器：硬件出现故障，我公司无偿提供硬件更换；

2、托管服务器：用户可以购买我公司的配件，也可以自购配件寄至我公司机房，免费更换。

建议用户租用我公司服务器，当出现硬件故障时可得到机房现场配件更换，最小化的降低影响。

Q：设备占用网络带宽管理规定

A：1、100M接入机柜：放置18台服务器，我们保证每台机器5M独享带宽，冗余带宽10M，如果有带宽占用超过10M的服务器，我们将限制交换机端口为10M，以确保同机柜内的其他用户不受影响。

2、1000M接入机柜：放置18台服务器，我们保证每台机器10M独享带宽，冗余带宽300M，如果有单台服务器带宽占用超过100M的服务器，我们将限制交换机端口为10M，以确保同机柜内的其他用户不受影响。

Q：租用或托管的服务器中途带宽不够是否可以增加？

A：可以增加带宽，在提交增加带宽订单后，即可按订单升级带宽。带宽增加 可以按照每10M、每100M、每1000M进行增加。

Q：服务器租用是否提供试用？

A：建议试用云服务器来测试网络质量，也可按《IDC机房用户网络接入试用申请.doc》注意事项”申请试用。

Q：月付托管的机器现在用不到一个月是否可以退余下时间的款项？

A：我公司托管/租用服务器业务的付款方式最小单位为一月，不满一个月按一个月计费，所以不能退剩余时间的款项。

Q：我托管的服务器因为没来得及续费过期了几天，现在不打算继续托管，补足过期的那几天的费用就可以了吗？

A：因我公司托管/租用服务器业务的付款方式最小单位为一月，不满一月按一月计费，您需补足一个月的费用后才可以下架发回，您亦可用足一个月后下架发回。

Q：中网除了网站上的服务器租用之外的品牌的服务器租用 ,大概多少钱一年，如果一次性买下来呢？A：要看你需要什么样的服务器，品牌的有我们中网自己到品牌“中网服务器”还有其他到品牌，例如如 INTEL、IBM、DELL、超微等服务器，分1U、2U、4U、8U、塔式、刀片式等！价格从数千元到数十万元不等，可以根据您到需求来计划。买下来机器将属于您产权所有，但因为服务器这种产品到保修较为复杂，建议租用中网服务器，租期内硬件有问题，可以免费更换，规定时间内无法解决，还可以申请提供备用机器，确保用最短到时间帮助您恢复使用。

Q：关于服务器操作系统安装和遇到服务器宕机时重启：

A：每月2次重装系统、无限次重起/24小时在线服务；

Q：服务器常用软件的安装和配置

A：操作系统为默认安装，如果用户需要我们帮助，可以提交服务工单，中网技术人员免费帮助安装IIS6 Apache PHP5 MYSQL5 PHPMYADMIN ZEND FTP SQL2005 SQL2000 FreeHost net3.5 伪静态 动易组件 aspjpeg jmail 杀毒软件等，免费仅限于安装，但用户如需配置和安全等其他增值服务则需另提交服务订单后给予处理。

Q：服务器硬件损坏如何处理？   
A：1、租用的服务器，由我公司免费更换备件，缺少备件的情况下，在情况允许的情况下，可以更换同型号服务器或其它型号服务器代用。

1. 托管的服务器，1）我们提供硬件免费更换服务，但硬件由客户提供；2）也可以选购我公司的常用配件，获得立即更换；3）如需我们代购，款项到帐后提交相应配件订单，我们将尽快完成采购和更换。

3、硬件更换服务原则上只能在工作日的白班工作时间内完成，特殊情况酌情处理。

Q：关于7\*24小时服务的说明

A：1、重启服务、重装系统、常规软件安装：全年无休，365天，每天24小时提供重启服务

2、硬件更换：5\*8工作日内提供硬件安装服务；

3、其他服务：根据具体要求安排服务时间；

4、如遇特殊情况可协调安排。

### 双线数据中心和双线虚拟主机分析

双线虚拟主机双线虚拟主机是指同一台服务器同时拥有电信网络和网通网络二条线路，通过路由智能判断用户IP地址实现电信用户访问网站时访问电信线路，网通用户访问网站时访问网通线路,这样达到南北方互访的目的。

目录

双线主机的定义

双线主机的分类:

双线主机的实现

双线主机的作用

双线虚拟主机的优势

如何鉴别真假双线虚拟主机呢？

双线虚拟主机是怎样实现的？

一、网卡的选择：

二、IP地址的解析

双线主机的定义:

　　所谓双线虚拟主机又称智能双线虚拟主机和智能双线网站空间，它是为了解决国内南北方电信和网通用户互联互通的问题特推出的智能双线虚拟主机服务。 　　双线虚拟主机分为单IP和单网卡；双IP地址,双网卡；双IP地址三种方式。其中单网卡双IP和双网卡双IP两种都有一个电信IP地址和一个网通IP地址. 电信用户访问电信IP地址,网通用户访问网通IP地址,这样才能实现电信网通快速访问.

双线主机的分类:

　　有单IP和单网卡；双IP地址,双网卡；双IP地址 三种方式. 其中单网卡双IP和双网卡双IP 两种 都有一个电信IP地址和一个网通IP地址. 电信用户访问电信IP地址,网通用户访问网通IP地址,这样才能实现电信网通快速访问.

双线主机的实现:

　　但如何实现一个域名电信用户访问电信IP? 网通用户访问网通IP地址呢? 以前一般的做法是在网站首页做一个"电信站"和"网通站", 让电信用户和网通用户根据自己上网情况选择相应最快的线路。但实际用户在浏览网站时根本会忽略 “电信站”“网通站”这样的链接。 这样造成用户体验很差智能双线主机就可以很好的解决这个问题。智能双线主机是提供的域名智能解析系统配合双线主机实现。其原理是用户访问网站时先向DNS服务器查询这个网站的IP地址。 而DNS服务器会判断 用户是电信上网还是网通上网？ 是电信上网 就返回电信IP地址。 是网通上网就返回网通IP地址。 这样实现智能判断。智能识别的目的。智能双线主机避免了双线主机的手工切换过程。给网站每一个用户 都最快速，最稳定的用户访问。 可以说 智能双线主机才是真正意义上的双线主机，才算是彻底解决 电信网通互通难题。

双线主机的作用:

双线接入和南北加速的方案解决了南北互联问题，加速效果明显.双线路机房基本解决了数据同步的问题，且能降低维护及硬件投入的费用。此类机房分为两种：

一种是双线路单IP方案；另一种是双线路双IP方案。

双线路双IP方案的机房将为今后IDC机房的主流，也将会是南北互通互联的基本解决方法。双线路双IP的解决方案就是把两种线路接入因特网数据中心机房，设置在同一服务器的两个IP上，然后进行相关处理，该方案主要解决了数据同步及硬件的重复投入问题。

双线路单IP方案就是把两种线路接入机房，采用BGP4协议方式，由交换路由器设置双线路接入负载均衡设计的单IP上，然后进行相关处理，该方案由于IP地址的相对紧张而必须采用的方案，光增加交换路由器是无法解决根本性互联互通的问题，且BGP4协议本身对交换路由的负载过高，一旦接入较多服务器后，将会对路由器本身承载带来严重的考验，例如本身电信上网用户Ping到双线单IP线路的服务器多要达到40MS以上，而采用双线双IP线路，电信上网用户Ping到双线双IP线路的服务器只有15MS左右，同时由于BGP4协议本身存在不足且骨干网运营商中国电信和中国联通对此支持力度欠缺，导致此种方式稳定性达不到企业级运用要求。

目前国内的双线路单IP机房在北京采用较多，双线路双IP机房在长三角地区为主流，其中以安徽双线IDC、浙江杭州双线IDC为主要的大型的因特网数据中心，规模较大，企业级用户居多，投资方均来自美国企业，采用机房路由定义网关技术实现双线双IP接入，双线路双ip目前域名的智能解析技术经历多年的应用并已经非常成熟和稳定，服务器可以绑定多个ip地址，可用电信ip,也可用网通ip，更可以绑定数量几乎不限制的IP地址。这实际上采用了目前最为成熟的TCP(IP)协议，完全解决互联互通问题。。单服务器双线双ip方案是目前最成熟的方案。

双线虚拟主机的优势：

域名DNS智能分网负载均衡解析技术（简称DNS智能解析），就是使同时拥有两台或多台不同地区及接入镜像服务器的互联网内容信息服务商（ICP），通过DNS智能解析技术，让其内容信息访问者或用户尽可能使用同一地区或同一接入ISP或互访速度较快的网络来高速访问其提供的服务，从而从根本上解决或者减轻网络拥挤而造成的网站信息访问者或客户丢失而带来的种种直接或者间接的经济损失。而双线空间，一个空间两个IP，您只需要用一个空间就可以实现两台服务器才能完成的工作。

传统的CDN加速是静态页面加速,如果您的网站有ASP程序如论坛,则北方用户访问同样是很慢。而使用双线空间,空间一个空间两个IP,北方用户用网通,南方用户用电信,因为是同一个空间,不管是asp程序还是普通的web页面都是同样的快,加上智能DNS自动解析,自动判断网通和电信用户,真正做到南北互联。

传统空间要南北用户都快：您需要电信买个空间，网通再买一个空间，且还要每次更新要两次，用户发贴在电信站网通站不能看，发在网通站电信站又不能看，南北互联并不能真正实现。

双线空间：您只需要买一个空间就可以有两个IP，可以用电信ip和网通ip上传，只需要做一次更新，数据完全同步，真正做到南北互联。

如何鉴别真假双线虚拟主机呢？

　　随着各企业信息化建设的明显加快,和一些专业互联网公司业务需要,这种状况越来越不能满足市场的需要.但是网通,电信的互联网络经过多年的建设,网络和市场已经非常成熟,两家公司不可能进行整合.在这种状况下许多公司只能采取一些无奈的做法:

1、建立镜像站点: 在网通和电信的服务器上放两个站点供两方用户访问,这样等于用了两台服务器,提高了运营成本.同时在技术维护上的难度也大大提高.因此，只有一些较大的专业性网站采用了这种方法.

2、服务器上接两条线路: 这种方法是一些服务商用的方法,在一台服务器上接两条线路,用两个网卡,但是这样做极大的消耗服务器资源.用户访问的速度并不理想.

3、CDN网站加速服务: 电信和网通（中国网通现在已经重组更名为中国联通）分别放一个缓存服务器，用户实际访问缓存服务器，缓存服务器再原网站服务器读取内容，并将已经读取的内容缓存到本地。

4、服务器上导入路由表模式：这种方式是一些服务商的无奈之举，多半是一些较小的无资质的机房，准确的说不能够叫做IDC机房，由于其与电信和网通各接入网络之后，机房本身没有大型路由器，且电信和网通将路由网关权限下发到机房具备一定的风险性，导致机房无法建立双线双IP，单线双IP这2种双线机房的常用模式。通常这类机房采用电信和网通2个网络进路直接接到中低端交换机进口，在一台服务器上接两条线路,用两个网卡，服务器上导入路由表，但是这样做极大的消耗服务器资源，也有在一台服务器上接一条线路的,用一个网卡，服务器上导入路由表，但是这样做不仅极大的消耗服务器资源，且因为一个交换机接入2个网络线路，常常造成ARP及广播风暴。导致严重的不稳定。

双线虚拟主机是怎样实现的？

　　双线虚拟主机实际是一台服务器分别有电信和网通两条线路接入，通过对用户 IP 地址的智能解析，实现电信用户访问电信线路，网通用户访问网通线路，这样实现全国都快速访问的目的。根据不同的机房接入方式，双线服务接入有分单IP接入、单网卡双IP接入和双网卡双IP共3种接入方式，其中最好的是单网卡双IP接入，分别提供一个电信IP和网通IP。双线、多线技术效果怎么样，最关键的问题有两个，一个是采用的网卡、IP工作模式，二是对用户IP地址的智能解析是否稳定可靠。

一、网卡的选择：

　　1. 双网卡双IP的双线：早期一些机房由于自身技术/设备不过关，无法在机房路由器上实现切换，只能采用一台服务器两个网卡，两条网线分别接入电信/网通，这样做会导致服务器路由随机波动，并导致用户访问时快时慢，甚至完全不能访问，这种实际已经是被淘汰的落后方法。

2. 单IP的双线：单线单IP实现双线路，这种是新兴的路由技术，这个IP不属于任何电信运营商，当解析的时候，自动判断访问者是那种线路，使该IP走那种线路，满足各线路需要。不过，单IP双线服务是在机房路由器级根据用户线路，切换相应的电信/网通线路，由于大部分双线路机房是从电信、网通获得IP地址，没有权限切换线路，导致根本无法达到全网快速的目的，而一部分有IP自治域的机房，却无法获得从电信/网通获得足够的带宽，导致用户访问速度并不理想。

3. 单网卡双IP的智能双线：这种方式有点类似上面，但是由于在单网卡上绑定了2个IP，所以可以分别从电信/网通获取IP地址，通过域名解析服务器作智能切换，从而避免了单IP双线的弱点，真正实现全网快速访问。

4. 也有一些运营商采用第三方 ISP 线路达到双线的效果，就是采用非电信非网通的线路，例如：铁通、移动、联通。这种线路连接到无论是电信和网通的速度都是很不错的，效果与真的双线差不多，不过毕竟有带宽限制，小型网站速度很不错，大型的网站就不行了。

所以，大家在选择的时候，可以尽量选单网卡双IP的双线。

二、IP地址的解析

　　不管是哪一种双线，都需要对用户和服务器的IP地址进行解析才能选择线路，所以IP地址解析技术、设备和一个完善庞大的地址库是非常重要的－－其原理是用户访问网站时先向DNS服务器查询这个网站的IP地址，而DNS服务器会判断用户是电信上网还是网通上网？是电信上网就返回电信IP地址；是网通上网就返回网通IP地址；这样实现智能判断，智能识别的目的。由于这种解析技术有一定的门槛，所以不是每个运营商都能够实现，而只有采用了智能 DNS 解析的双线主机才可以说的上是真正的双线服务。

## P8.2 服务器租用、服务器托管技术类

中网IDC技术人员注意事项：

※ 受理工单后，有些情况下无法立即处理结束或者用户工单问题描述不够详细时，需要立即主动与用户沟通时，通过各种联系方式主动联系到用户，确保工单问题能够及时处理！

※ 首问负责制，用户的问题原则上当班人员必须处理完所有服务请求，特殊情况务必详细清楚的交接给下一班次人员处理，确保下一班可以处理完毕；任何问题超过24小时未能解决完毕，都必须上报主管领导。

※ 禁止擅自将用户机器的配件取下，如果需要必须经过领导同意，也需要用户以提交服务工单的方式申请，然后在维护配件时，确保与其他配件物理隔离，先检查配件型号与用户核对之后再行操作，以免造成误会；

※ 禁止擅自代用户组装机器，如果经过领导同意，也需要用户以提交服务工单的方式申请，领导审批；在组装前先核验配件型号的正确性，组装完毕后将服务器配置告知用户，并需要用户在当班内核实确认；

※ IBMX335服务器，每台必须有连接显示器键盘鼠标的C2T数据线，务必随机！

※ 遇到任何问题无法在规定时间内解决，应该早8：00-晚22：00之间立即向上级汇报解决，重大问题24小时汇报！

※ 接到客户的关于变更和删除等要求，必须要求客户提交服务工单（客服问答）问题，回复客户自行备份所有数据后，才可以进行处理！

※ 虚拟主机服务器出现故障，当班技术人员必须解决完毕方可下班！2小时内未解决，上报批准后实施系统重装方案，务必做好备份！

※ 重启服务器前务必ping该服务器的IP（ping ip -t），以确知该服务器重启状态，对于禁ping的服务器，用端口存活方法等软件监测状态。

※ RAID5服务器不得断电重启：遇到故障可联络该服务器管理人员实行远程重启或索取用户名和密码本地登陆服务器重启，否则可能导致RAID5重新初始化，甚至数据丢失！

※ 所有机柜平时必须处于锁闭状态，不得随意开启，核心交换机、汇聚交换机、防火墙、ODF等重要机柜开锁必须经过机房经理以上级别主管同意并做好记录后方可开启；

※ 客户机柜开锁必须验证客户身份后才能开锁属于这个客户的的机柜；

※ 夜间客户进入IDC机房必须事先预约，经过主管领导同意并与安保部取得准许后方可接待；

※ 夜间客户设备只能进入IDC机房，绝对不允许任何人携带任何设备出IDC机房；

※ 客户来机房取走服务器必须事先于服务工单提交申请，按照《服务器下架（设备下架）、快递出流程规范》，《服务器下架（设备下架）、用户至机房取出流程规范》等相关规范办理。

※ IDC机房人员不得携带任何火种（打火机、火柴、烟草等）及易燃物质和食物及饮料进入机房大楼；用餐只能在专用的餐厅，值班室除工作用品外只能放置饮用水。

※ IDC机房内不得使用“热得快”，“电水壶”，“电炉”等容易造成电器故障和灾害的设备；

※ IDC机房办公区域使用的电器设备必须是由正规商店采购的正厂产品，经过主管领导确认才可以使用；

※ 机房值班人员不得让任何无关人员进入机房楼和机房，中网工作人员，电信人员、客户进入必须持有证件证明，发现不熟悉人员，应该立即与主管人员及公司领导及时汇报，获得同意后方可；

※ 上班和下班时各检查一次IDC机房及办公区域卫生，杜绝灰尘；IDC机房内杜绝任何杂物和液体；空闲设备全部登记入库；

※ 非办公人员不得随意进入办公区域、库房、机房，只能活动于休息区或客户接待室以及调试室；

※ 技术值班区域只允许本部门人员进入，使用电脑不得让第三人接触，当班人员承担责任。

※ 技术人员要在机柜有空位的情况下，确保空余的服务器全部全新安装常用的操作系统上架（24小时服务工单人员按照《服务器库存表.xls》的服务器提醒客户提交有现货的服务器的订单，8：30-22：00联系财务部门订单管理处理订单！

※ 机房技术人员每天当班至少需要检查一次带宽情况，对于超出标准带宽的IP地址：

1、汇报--要立即上报上级，

2、告知--同时立即通知到该客户的营销代表或者市场部经理，让其告知客户：“超出带宽将要被限制带宽为产品本身允许范围，会造成网路不畅和故障，请立即限制服务器上的相应带宽占用的资源”；工作日内24小时后如果用户没有增加带宽订单则按照产品允许带宽标准进行交换机限速或防火墙限速。

3、限制--对于带宽超标对其他用户造成了影响的，需立即进行限制带宽或者关闭服务器；在不影响其他用户的情况下，可以给用户24小时时间进行自行整改，之后再次发现超标将限制带宽为产品规定峰值，对于独立服务器按照实际允许值采取交换机端口限制（云服务器只能采取防火墙限制单个IP的带宽，将会造成带宽超标时网络短暂中断后等待带宽低于允许值将自动恢复网络）。

4、产品带宽参数的参考（详见各产品的带宽配置参数，下列参数供参考）：

双线机房的单台服务器不要超过10M峰值；单台云服务器不要超过5M；

单线机房的单台服务器不要超过10M峰值；单台云服务器不要超过5M

香港机房的单台服务器不要超过 2M峰值；单台云服务器不要超过2M

百兆独享不要超过100M峰值！ 检查千兆独享不要超过1000M峰值！

※ 双网卡服务器原则上启用一个网卡，配置IP时注意子网掩码和网关的正确性，如果用户新增IP地址，务必配置在已经在用的网卡内，禁止将网线更换拔插，以免因为更换IP地址造成低级化错误。

※ 每台服务器标签必须具有IP地址和编号（如CZ2C18-1意为滁州2号机房C排18机柜1号），这个1号对应了该服务器的：1）位于机柜的位置，2）交换机1号端口，3）机柜内配电单元的1号电源和空气开关。

※ 机房内每个机柜等大型设备都标注有负责管理人、管理人电话，所有人员按照级别管理，不得越权以免造成重大故障；对于重点设备：例如动力室全部设备、CZ1A01电柜、CZ1A02机柜、CZ1A03机柜、CZ2C6 UPS柜、CZ2D6 UPS柜、CZ2C18机柜，大楼门口的箱式变压器等均为最重要的设备，由经理级别以上人员直接管理，班组长、主管等管理人员可以察看，其他任何人员须经领导授权同意才可以察看，不能操作！遇到关于重要设备的任何可疑情况，要第一时间汇报，直至最高领导层！！！

※ 安装服务器操作系统的规范（Windows 2003 Server）：  
1）、计算机名称为该台服务器的编号，例如：CZ2C18-1 ；单位名称统一使用例如： ChinaNet ；绝对不能采用“同行”的域名或公司英文及拼音等名称命名“计算机名"和"单位名"；密码也参考设置，不能采用过于简单的数字，也不能多台相同！  
2）、安装最新版的操作系统，务必使用中网内部软件下载站内的OS，发现有更新，应立即更换光盘，默认方式安装系统，禁止使用GHOST、PE等工具安装；U盘的系统盘禁止用作他用，以免感染病毒。  
3）、开启自动更新：我的电脑鼠标右键->属性->选择自动更新->自动->确定。  
4）、开启远程桌面：我的电脑鼠标右键->属性->选择启动这台计算机上的远程桌面->自动->确定。  
5）、开启防火墙和设置允许的服务端口：网上邻居鼠标右键->本地连接鼠标右键属性->高级->设置->选择启用->菜单例外里面远程桌面（3389）前面打勾->菜单高级里面本地连接打勾->设置->远程桌面（3389）前面打勾->web服务器（80）和FTP服务器（21）前面打勾->ICMP下面的允许传入响应请求打勾->确定->确定->确定。  
6）、D盘建立SOFT文件夹，备份Windows 2003 Server、Win2003Sp2\_Update200910.exe、诺顿企业版、主板Driver（例如网卡驱动如果不是Windows安装时自动安装的而是手工安装的，则必须备份）、WinRar等5个必须的软件。  
7）、安装诺顿企业版并配置->文件系统自动防护->操作->宏病毒和非宏病毒的第二操作为删除威胁。  
8）、用最新的补丁：SOFT\服务器已使用软件\OS\Windows.2003.Enterprise.Server Win2003Sp2\_Update200910.exe在服务器上安装。  
9）、上架接通网络后第一件事情：开始->所有程序->Windows Update 进行更新补丁！更新完成后务必重启服务器再次重复更新直至无更新文件后再次重启服务器才可完毕；  
10）、远程连接，输入用户名和密码，确认可以登陆桌面，设置桌面图标：桌面用鼠标右键点击->属性->桌面->自定义桌面->常规内的四个桌面图标全部打勾->确定->确定后桌面应该存在这4个图标（我的文档、网上邻居、我的电脑、Intelnet Explorer）。  
11）、下载一键GHOST硬盘版20090909.rar到桌面，安装后删除源文件，先打开一键GHOST软件然后删除桌面“一键GHOST图标”和程序栏的“一键GHOST菜单”，再行备份系统。（可以确保大多数情况下可以通过接上显示器开机时一键恢复操作系统；服务器更换IP后，在确认客户的C盘数据不需要的时候，可以先一键恢复，然后配置好新的IP后，再次采用一键GHOST备份操作。以确保备份的文件里面是最新的IP。告知用户不要删除系统GHOST文件。  
12）、该台服务器才属于完成系统安装（或重装），才可以提供给客户使用。

※ windows2003系统原盘规范化制作：

1、U盘全部格式化

2、我公司官方下载站下载.iso文件；3、按照 http://bbs.chinanet.cc/showtopic-1850.aspx 详解：用UltraISO刻录U盘安装盘，或者刻录成CD光盘安装盘。

注意：使用U盘安装盘，专用于系统安装使用，切勿用于其他用途，以免缺失文件或感染病毒。

Q：用户反映网络质量问题和网络质量问题最常用的判断方法（以IP地址61.190.149.28为例）：  
A：1、延时检测：开始->运行->CMD 命令行模式输入 Ping 61.190.149.28 -t 可以获得网络延时情况，一般低于100MS均属于正常；超过100ms且丢包为不正常，机房技术用外网ping+用户ping结合判断；不同运营商之间的网络质量问题是中国特有的环境问题，不予对检测和评论；同一运营商之间网路质量不正常的进行“路由检测”。

2、路由检测：使用tracert 61.190.149.28 将获得从上网地至目的地的全部路由走向和延时情况（一般1、2、3跳代表上网方，最后3跳代表受访方，中间跳级为骨干网和省级骨干网），可以根据此判断网络问题的所在。我公司技术人员必须使用PingPlotter软件。（机房技术用外网tracert ip+用户tracert ip结合判断）；

3、流程：请用户配合进行1和2的测试，并截图上传工单内，进行分析后按照标准回复。

4、判断：

4-1上网方值高：应该请用户自行排查上网网络问题；

4-2受访方值高：机房技术应排查该同机柜IP、其他机柜IP，其他网段IP，判断是属于单台服务器、整个机柜、整个机房、全部网段的问题，然后对症解决，不能解决的立即上报领导；同时检查用户带宽占用是否超过标准，交换机端口是否根据IDC表的默认带宽限速或加带宽限速；属于合理限速的应建议用户按照《二十四、IDC类产品带宽使用检查和限速规范、交换机管理》内的规定增加带宽订单。

4-3中间跳级高：属于骨干网问题，我们暂且无法解决，只能反映给骨干网的运营商电信和网通，期待解决。

备注1：本检测方法为标准权威的检测方式，任何其他的方式都不应被我们的技术人员采用和认可，以免影响正确的检测方法。

备注2：检测时，我们必须只对上网方式为电信线路至机房电信线路IP，上网方式为联通方式至机房联通线路IP的检测，任何对电信至联通之间的相互检测都会导致用户误会。电信<->网通互访会超过100MS甚至达到数百MS，且丢包严重。

备注3：tracert路由跟踪的相关IP ，可以去[www.123cha.com](http://www.123cha.com) 查询获得该IP属于哪一级路由，而得到故障点归属；有些路由跟踪的IP延时显示 \*，一般属于该IP的设备禁ping所致，不属于故障。

备注4：滁州双线机房的网关ping值高的问题：华为S8505高端设备为了避免ping报文的ICMP攻击，而采用了特有的网关交换机的PING保护机制，网关PING值高不会对交换机下的IP设备造成任何影响。华为官方反馈关于华为S8505高端设备作为网关ping值高的信息如下：

由于ping是一种常用的网络路径探测手段，NE80/NE40/S85系列高端路由交换机会将外界ping NE80/NE40/S8016/S8505等高端设备的ping包由NP网络处理器上送给主控中心处理。考虑到网络上ping包也是常用的一种攻击手段，所以NE80/NE40/S8016/S8505等对ping自己设备的ping包做了限流（ping保护机制） ，以防范攻击。这一点很正常，网络上很多设备或者服务器对ping都有一定的防范策略。  
在NE80/NE40/S8016/S8505等系统设计中对于ping包的限制主要包括下面两个方面：  
 1、 对从接口板进入系统的ping包，进行限流操作：默认情况下NE80/NE40/S8016/S8505对从接口板进入系统的ping报文限流是16Kbyte/s，也就是说1秒钟可以ping通16K字节大小的ping包，这个参数可以使用下面的命令进行查询和调节。  
 disp system-b $slot 31 查看设置的流控参数和丢弃的报文个数apply system-b $slot 31 tr $rate 设置流控参数  
 当我们在其他设备ping NE80/NE40/S8016/S8505网关时，如果使用较大的ping包，就可能因为流控原因被丢弃。如果需要ping通较大的报文，可以将流控参数设大。   
 2、 在系统忙时，对ping包进行延迟处理或丢弃处理：NE80/NE40/S8016/S8505主控是一个多任务的操作系统，在任务较忙的情况下，会对于某些ping报文做延迟处理或丢弃处理，以保证系统中的重要协议报文能得到处理器资源，因为ping相比于其它比如路由等影响网络整体运行的任务来说，优先级是比较低的，NE80/NE40/S8016不会在优先级比较低的任务上消耗太多资源。所以如果用户不断的ping NE80/NE40/S8016/S8505的网关时，有时会有时延大或丢包的现象。   
 如果PC机是直接ping或者访问挂在NE80/NE40/S8016/S8505下的设备或者PC，则不会出现这种情况。因为这些报文直接从NE80/NE40/S8016的网络处理器NP转发，不需要上送NE80/NE40/S8016/S8505的主控中心处理，这同时也说明了经过NE80/NE40/S8016的报文转发没有任何问题。所以，出于NE80/NE40/S8016对设备的保护以及考虑到整网稳定性，用户有时ping NE80/NE40/S8016/S8505网关,尤其是使用大包ping网关时，会出现时延较大或者丢包的情况，这丝毫不会影响NE80/NE40/S8016在网络中的功能和转发性能，**相反这是为了保证NE80/NE40/S8016转发性能及整网稳定的一种措施。**

Q：一个网段（VLAN）的可用IP地址以及路由、网关、广播等说明：

A：详见下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 子网数目 | 占用主机号位数 | 子网掩码 | 子网中可容纳的主机数 | 网关IP地址 | 可用主机IP | 子网占用IP |
| 1 |  | 255.255.255.0 | 254 | 1 | 253 | 256 |
| 2 | 1 | 255.255.255.128 | 126 | 1，129 | 125 | 128 |
| 4 | 2 | 255.255.255.192 | 62 | 1，65，129，193 | 61 | 64 |
| 8 | 3 | 255.255.255.224 | 30 | 1，33，65，97，129，161，193，225 | 29 | 32 |
| 16 | 4 | 255.255.255.240 | 14 | 1，17，33，49，65，81，97，113，129，145，161，177，193，209，225，241 | 13 | 16 |
| 32 | 5 | 255.255.255.248 | 6 | 1，9，17，25，33，41，49，57，65，73，81，89，97，105，113，121，129，137，145，153，161，169，177，185，193，201，209，217，225，233，241，249 | 5 | 8 |
| 64 | 6 | 255.255.255.252 | 2 | 1，5，9，13，17，21，25，29，33，37，41，45，49，53，57，61，65，69，73，77，81，85，89，93，97，101，105，109，113，117，121，125，129，133，137，141，145，149，153，157，161，165，169，173，177，181，185，189，193，197，201，205，209，213，217，221，225，229，233，237，241，245，249，253. | 1 | 4 |
| 注1：每一个子网的第一个IP地址为路由，第二个IP为网关，最后个IP地址为广播。  注2：子网IP数越少，代表安全性越高。 | | | | | | |

Q：IP地址的位数对照表

A：A、B、C类网络中常用子网划分对照表：（表中没有排除全1和全0组合）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | A类网络 | | | | |
| 需要的子网数目 | | 主机位数 | 子网掩码（/后面的数位全1的个数） | 通俗说法 | 每个子网的主机数目 |
| 1-2 | | 1 | 255.128.0.0 或 /9 | 128个B段IP | 8，388，606 |
| 3-4 | | 2 | 255.192.0.0 或 /10 | 64个B段IP | 4，194，302 |
| 5-8 | | 3 | 255.224.0.0 或 /11 | 32个B段IP | 2，097，150 |
| 9-16 | | 4 | 255.240.0.0 或 /12 | 16个B段IP | 1，048，574 |
| 17-32 | | 5 | 255.248.0.0 或 /13 | 8个B段IP | 524，286 |
| 33-64 | | 6 | 255.252.0.0 或 /14 | 4个B段IP | 262，142 |
| 65-128 | | 7 | 255.254.0.0 或 /15 | 2个B段IP | 131，070 |
| 129-256 | | 8 | 255.255.0.0 或 /16 | 1个B段IP | 65，534 |
| 257-512 | | 9 | 255.255.128.0 或 /17 | 128个C段IP | 32，766 |
| 513-1，024 | | 10 | 255.255.192.0 或 /18 | 64个C段IP | 16，382 |
| 1，025-2，048 | | 11 | 255.255.224.0 或 /19 | 32个C段IP | 8，190 |
| 2，049-4，096 | | 12 | 255.255.240.0 或 /20 | 16个C段IP | 4，094 |
| 4，097-8，192 | | 13 | 255.255.248.0 或 /21 | 8个C段IP | 2，046 |
| 8，193-16，384 | | 14 | 255.255.252.0 或 /22 | 4个C段IP | 1，022 |
| 16，385-32，768 | | 15 | 255.255.254.0 或 /23 | 2个C段IP | 510 |
| 32，769-65，536 | | 16 | 255.255.255.0 或 /24 | 1个C段IP | 254 |
| 65，537-131，072 | | 17 | 255.255.255.128 或 /25 | 128个IP | 126 |
| 131，073-262，144 | | 18 | 255.255.255.192 或 /26 | 64个IP | 62 |
| 262，145-524，288 | | 19 | 255.255.255.224 或 /27 | 32个IP | 30 |
| 524，289-1，048，576 | | 20 | 255.255.255.240 或 /28 | 16个IP | 14 |
| 1，048，577-2，097，152 | | 21 | 255.255.255.248 或 /29 | 8个IP | 6 |
| 2，097，153-4，194，304 | | 22 | 255.255.255.252 或 /30 | 4个IP | 2 |

Q网路常识：BIT,Byte,KB,MB,GB,TB之间的换算关系

A： K是千 M是兆 G是吉咖 T是太拉  
8bit(位)=1Byte(字节)  
1024Byte(字节)=1KB  
1024KB=1MB  
1024MB=1GB  
1024GB=1TB

Q：关于网络带宽（M）和网络流量（KB/S或MB/S）的常识

A：中网承诺用户双线IDC机房服务器租用或服务器托管每台服务器5M独享带宽，有用户下载达到了2.4MB/S ,竟然说中网给的带宽太少，原因是很多人不知道带宽于流量的换算：

正算：

M÷8bit=\*KB/S（S=秒），即5M带宽÷8=0.625MB/秒×1024=640KB/秒 即下载带宽，

例如家庭ADSL上网是2M带宽，下载最多只能到2M÷8=0.25MB/S×1024=256KB/秒；

反算：

    用户下载达到2.4MB/S应该实际占用带宽达到2.4MB/S×8=19.2M带宽。

Q：将tracert路由检测的结果以TXT文件保存  
A：开始 运行 CMD 命令行模式输入 tracert 60.190.133.101 > c:\tracert.txt 等待命令符出现，C盘会生成TXT文件！

**Q：用户反映服务器不断重启？不稳定？**

A：首先我们要问明白用户是多长时间重启？建议用户查看事件日志来获得重启原因，同时我们采用PingPlotter对该服务器的IP网络监控,为了比对，再开监控ChinaNet.CC域名 -> 在非重启服务器和网络故障的情况下，出现中断30秒-2分钟的应该属于重启，长时间无法启动的应该属于宕机，然后采用排除法进行查找故障原因，务必遵循步骤顺序：

-> 1、应排查属于病毒等因素，排除系统事件日志查看是否属于操作系统问题；也可以标准化安装操作系统打好全部补丁，观察，应避免观察期间内用户登录服务器操作而导致各种不明原因。

-> 2、开箱检查（用户产权设备应争取用户同意开箱）CPU风扇风力、风扇与CPU接触面硅胶；

-> 3、查看UPS电压（低于200V为异常，上报主管领导）！

通过以上3个步骤还无法解决，多数可能属于 主板、内存、服务器电源等问题；我公司产权服务器应上报主管和财务部，找寻相同型号配件，进行测试，（没有配件的情况下经过主管同意可以用库存服务器拆机更换测试，但应避免损坏）；用户产权的服务器需要告知用户配件的价格，用户同意后，进行更换后解决了故障，用户必须在当班内付费，上报财务扣费和减少库存。

Q: 网站打开都提示有病毒，服务器可能受到ARP攻击？

A：大多数情况是用户的网页程序存在漏洞，这个需要程序开发者处理；目前多数网站使用了免费的网站程序，无法及时更新程序而导致漏洞多多；可以按照以下方法排查：

-> 1、排查服务器系统是否感染病毒、木马，查毒查木马、杀毒杀木马或重新安装操作系统，安装防毒软件后再运行程序以确保重装后的系统干净具有防御病毒能力；

-> 2、排查ARP攻击，安装ARP防火墙查看，中网双线机房已启用华为S8500交换机的ARP防护功能，99.99%有效防护。

-> 3，查看系统是否有可疑进程有些进程杀毒软件不认为是病毒；去搜索引擎查询进程情况，进行处理。

Q：Windows server 系统自动绑定网关MAC地址，防止arp：

A：->运行->cmd.exe->arp -a ->查询到网关的MAC地址 -> 做成BAT文件，内容如下：

@echo off

arp -d \*

arp -s 61.190.149.1 00-0f-e2-50-97-3c

arp -s 112.122.132.1 00-0f-e2-50-97-3c

-> 其中arp -d \* 代表清除本机ARP缓存，然后自动绑定网关IP地址和对应的MAC地址；

-> 61.190.149.1请更改为实际的网关IP地址；00-0f-e2-50-97-3c请更改为实际的网关MAC地址。

-> 将该\*.BAT文件拖至程序下启动内，这样每次服务器重启都可以自动加载。

Q：服务器的windows系统的端口如何开、关、配置？

A：本地连接->Internet协议(TCP/IP->属性->高级->选项->tcp/ip筛选->TCP端口，选只允许.在下面的框中添加你要开通的端口.如添加3389和80端口（说明只开启了 3389远程端口，80web端口，其他端口全部关闭），然后再选确定。

Q: 如何修改Win2000/Win2003中Terminal Service的3389端口?  
A: 服务器端更改方法：  
 1、运行regedit，找到[HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ SYSTEM \ CurrentControlSet \ Control \ Terminal Server \ Wds \ rdpwd \ Tds \ tcp]，看到右边的PortNumber了吗？在十进制状态下改成你想要的端口号吧，比如7126之类的，只要不与其它冲突即可。  
　　2、第二处HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ SYSTEM \ CurrentControlSet \ Control \ Terminal Server \ WinStations \ RDP-Tcp，看到右边的PortNumber，方法同上，记得改的端口号和上面改的一样就行了。  
 3、改完之后切记到WINDOWS防火墙里面打开修改后的端口,否则将无法远程连接!

4、重新启动计算机,则立即生效!

Q：INTEL SE7221主板的千兆网卡没有数据？  
A：卸载 DU 流量监控软件/开始 -> 运行 -> MSCONFIG禁用3721牛皮癣的组件启动选项

Q:“重装系统后，仍然发现网络有掉线的情况，偶尔会出现短暂的掉线（大概一个小时有一次），持续时间大约为1-2分钟，影响到在线电影的观看！请工程师帮忙解决一下！”

A:开始 -> 运行 -> CMD -> ping ip -t ,一直PING ,检查看是否有客户所说的情况(ping至少30分钟以上,然后Ctrl+C 查看Lost的%是0%属于正常,超过1%就属于不正常)或者如果有连续丢包,上报解决,如果没有连续丢包或Lost没有超过1%,只能把这个测试情况告诉客户,同时让客户采用PING IP 的方法.如果发现有连续丢包或Lost超过1%的情况请客户截图并注明截图的精确时间,将图发来,以供我们分析网络是否存在问题!  
备注:如果PING不正常,请先检查本地PING是否正常,ping 61.177.7.1 –t (苏州电信的DNS) 或者ping 220.189.127.106 –t(嘉兴电信DNS),以防止是本地上网的网络不正常,而造成错误的判断!

Q:有个服务器最近又出现下载速率不稳定,您看看有时只能达到23.9KB/S有时又只有200多KB/S

A：1.一个文件只有一个人下载会很快,同时有多人下载就会很慢!2.有些客户上网的带宽不稳定;3.客户同时下载多个文件;

Q: 服务器受到攻击,卡死了?  
A: 受到攻击的客户都是很急的!不能等的! 所以遇到这种情况,立即索取客户的IP ,1.查看是否购买了硬防.如果没有购买硬防,则要求客户付款和提交购买订单,然后立即上报给防火墙管理员,2.如果有购买了硬防,则立即上报防火墙管理员!因为硬防默认防护的只是常用的SYS等攻击防御,WEBCC或高级UDP包的防御则要针对攻击的情况具体设置防御策略的;

Q：怎么才能让用户站支持.shtml文件（关于.shtml）  
A：注意，shtml仍存在一些潜在的安全问题，默认情况下请关闭它。中网虚拟主机服务器禁止使用，客户需要使用可以推荐客户使用自己的独立的服务器再行配置。   
1.安装shtml,在控制面板,添加删除中,选windows组件->应用程序服务器->详细信息->Internet信息服务->详细信息->万维网服务->详细信息->选中在服务端包含文件->一路确定后,IIS中就会在允许的扩展中装了"在服务端的包含文件"   
2.在平台中管理区,站点管理->虚拟主机,修改中,在ASP的影射后面,加上以下的影射:   
.shtm,C:\WINDOWS\system32\inetsrv\ssinc.dll,5,GET,POST|.shtml,C:\WINDOWS\system32\inetsrv\ssinc.dll,5,GET,POST|   
这点可以参考:   
您可以在IIS中，为单独的主机增加.shtm及.shtml的影射 执行文件是：C:\WINDOWS\system32\inetsrv\ssinc.dll  动作是：GET,POST   
也可以为整台服务器的主机加上： 在管理区---虚拟主机服务器设置的ASP影射中加上： .shtm,C:\WINDOWS\system32\inetsrv\ssinc.dll,5,GET,POST|.shtml,C:\WINDOWS\system32\inetsrv\ssinc.dll,5,GET,POST|   
然后，打开IIS，在允许的扩展中，选中"在服务器端包含文件"，并设置为允许。  
3.这样设置后,新开的支持ASP的虚拟主机就会支持shtml,旧的虚拟主机要重开才支持.

Q：你重命名或删除一个文件/文件夹时，Windows 弹出对话框提示你“无法删除 xxx：它正在被其它用户/程序使用！”或者其他类的无法删除文件的问题，怎么办？

A：下载SOFT\服务器已使用软件\Tool \Unlocker V1.9.0 中文版 - 删除windows下无法删除的文件.exe，安装后找到无法删除的文件，鼠标右键点击Unlocker 可以选择删除、重命名、移动等操作。

Q：红帽LINUX 系统如何破解密码？

A：(1)启动linux时出现log界面

出现如下提示：Booting RedHat Enterprise Linux AS(2.5.9-22.EL)in 3 seconds…

(2)按E 键进去

出现如下提示：RedHat Enterprise Linux AS (2.6.9-22.EL)

再按E键进去编辑模式

(3)选择以“kernel”开头的这一行。 再按E键进入编辑状态

在此行的末尾出按空格 输入 single 按b键执行 或 以回车来退出编辑模式

(4)进入系统后执行下列命令

root# mount -t proc proc /proc（可选）

root# mount -o remount,rw / （可选）

root#passwd root(指定破解密码的用户 这里我们写管理员)

root#mima

完成密码破解

注：红帽linux ip配置文件位置 /etc/sysconfig/network-scripts/ifcfg-eth0

使用vi编辑器配置ifcfg-eth0

Q：Debian Linux系统如何破解密码？

A：(1)开机启动时出现提示 ESC 进入grub选项菜单

(2)grub选项菜单'Debian GNU/Linux,...(recovery mode)'，按e进入编辑模式

(3)编辑kernel那行最后面的 ro single 改成 rw single init=/bin/bash，按b执行重启

(4)进入系统后执行下列命令

root@(none)#mount –a

root@(none)#passwd root

root@(none)#rebootroot#mount -a

root@#fsck -y

root@#passwd root(修改密码命令)

root@#chinanett(输入新的密码)

root@#init 6 (重启)

注：Debian Linux IP 配置文件位置 /etc/network/interface

使用vi编辑器配置interface此文件

## P8.3 服务器租用、服务器托管游戏类（非中网服务类别，但需了解情况）

Q:传奇游戏常识:

A:一般看是想好玩还是想赚钱，好玩分时间长的短，一种是仿盛大长期开放版本，这种类型版本开设时间长，但是卖的钱少或者几乎没有，另一种是超级变态，开的时间短基本一个多星期一个区，但是来钱快一点 ;现在市面上流行为，仿盛大中变合成 超变PK杀人爽 基本三大类其中有一个很特别的版本就是仙剑版本，结合仿盛和中变功能。但是需要玩家有相应的耐心和兴趣才行。

这么说吧，网上免费的版本很多，但是拿来就开绝对只亏不赚。 相应的版本加广告，策划好可以销售的装备物品以及价格。版本的独有特色和广告力度，才能赚钱。

目前开仿盛大和中变从来没赚过只赔钱。 所以都开超变!!!

Q:开个区 打广告 要多少钱 A:广告及时雨外挂内镶 300元 zhaosf 200元 3000ok 300元具体及时雨外挂内镶 不谈价格 zhaosf能够有20元弹性。 3000ok有20元弹性。网站 空间 登陆器下载，如果是超变或者中变还要有补丁下载空间保证玩家游戏内补丁的下载问题广告上边三个是必打的，其他的可以考虑 haosf.com 4000sf 71gg.com 这些价格有高有低。其他的就是服务器硬件和网络线路及硬防 最基本广告数量保证 800 元/天范围内。有轻微弹性在里边。 只是从内测开始上广告。 比如明天晚上8点开区。 今天下午2点上广告。然后游戏内数据不做保留，明天晚上8点前清空玩家数据 那么上人从今天下午开始就上人了。 一直广告持续到明天晚上9点 这段时间是广告时间 要的就是那开区晚上8点到晚上10点左右的上人2个小时 因为内测时玩家上人数量很少没有开区那两个小时上的人多。

Q:广告一般开几天 A:如果正式开区那3个小时左右上人时间，服务器性能不足，硬防顶不住洪水或者没有硬防直接被攻死。那么广告钱白扔。广告一般在正式开的前一天上 广告只持续到你开区以后的6个小时。

开区后一个小时就会自动从网站的上面至顶被扔到最下边别人不注意看的地方

## P8.4 硬件故障处理规范

**1．硬件故障：**

是指中网科技为用户提供的服务器租用产品及用户托管在中网科技数据中心的服务器、交换机等硬件设备在运行过程中出现的故障的总称。

**2．日常硬件巡检：**

定期安排值班人员对硬件设备进行巡检，保证故障的及时发现及时处理。如在日常巡检过程中存在需提前进行故障处理时，应立即按“计划性任务执行规范”进行维护处理。

**3．配件库存管理：**

直接管理人员，应确保配件库存完整，当出现库存配件不足，应及时提交申请采购，以保证硬件故障处理时的配件供应。

**4．故障受理：**值班人员应在规定时间内受理用户报障。

**5．故障处理：**

5-1．做好故障排除的基本准备工作（此为常备）。如：服务器配件、U盘、光盘、软件、网线、备用服务器及获得所需处置权限等等。

5-2．根据故障现象检查判断故障发生的具体位置和类型。（属于运行故障或是硬件损坏故障；整机故障或是配件故障等）

5-3．根据具体故障类型，按照处理规范有序进行故障排除。

5-4注意：

5-4-1．进行故障处理时，应遵循维护服务器内数据安全为原则，对于影响用户数据安全的操作，在未经用户明确授权时不得进行任何操作，并向客户明确可能导致的数据安全风险。

5-4-2．故障处理过程中，如发现该硬件频繁出现问题，应及时上报申请更换服务器硬件（用户托管的服务器应明确告知客户情况，由用户做处理决定）。切不可简单的重启、插拔硬件或重做系统等不作为的方式处理短暂恢复了事；故障处理人员不可因任何理由搁置问题，耽误问题处理时间，出现不能处理情况应及时向上级汇报。

5-4-3．初次进入机房的服务器在运输途中可能会有配件松弛的情况而导致故障！！遇到故障：

5-4-3-1．第一次先将内存，硬盘，PCI插卡、RAID卡等全部插插紧！！

5-4-3-2．同一台服务器再次遇到故障，请务必采用《机房设备故障报表》上报，此设备实行重点监控观察至少三天。观察稳定则《机房设备故障报表》上报故障解除。观察不稳定，则《机房设备故障报表》上报申请设备更换！

**6．故障处理原则：**

6-1．最大限度减少硬件设备中断运行时间。

6-2．最大限度减少维护过程中给客户带来的麻烦。

**7．故障评估：**

故障排除后，直接处理人员应对故障处理过程进行总结上报主管，作为改进故障处理效率的依据，同时对故障处理纳入运维人员绩效考核范围。

# P9 营销推广/销售部/渠道部

## P9.0 计算额

1、营销推广部：按照岗位说明书的有效户计算。

2、综合销售部：

按照销售平台，例如：<http://S11.ChinaNet.CC> 自动计算，如果有需要优惠的产品，原则上不得大于计算额上限，优惠达到计算额上限，可能导致销售人员无计算额，也不会有考核计算额的依据。

新人入职的前6个月内，为了提升激励新人，促成成交，可以适当申请优惠成交，只可以由销售负责人批准采用赠送时间的办法来促成成交，提交订单后，**由销售负责人向财务部门申请赠送时间，原则上订单每年赠送应小于3个月。**至于销售与客户的交谈，可以是多种方法，最终金额与到期日期一致即可。**禁止调整订单价格的方式。**

对于非标准型、非线上标准型或定制型产品业务按照：实际销售金额-成本-费用-税=计算额。

对于无明确成本的或库存的产品及客户在价格上非常敏感的业务，销售部门制定合适的计算额可以一事一议上报经批准后执行。

3、渠道部：非销售部的专业的渠道部人员按照用户注册指定方式实行挂接，后台按照合作伙伴的入款自动计算计算额。

关于计算额的规定如果与岗位说明书不一致时，以岗位说明书为准。

## P9.1 营销体系

1、营销推广部：负责全部产品的营销，按照有效订单对应薪资级别。每人壹个销售平台，例如：<http://M11.ChinaNet.CC> 。业务对象为直销+渠道。

2、事业部销售：负责各事业部的产品的专项营销。业务对象为直销+渠道。

3、综合销售部：负责全部产品的销售，每人壹个销售平台，例如：<http://S11.ChinaNet.CC> 。业务对象为直销+渠道。综合营销部一般授权给子公司使用。总部视情况确定。

3、渠道部：负责全部产品的渠道合作伙伴招商。业务对象为渠道。合作伙伴注册时可以选择相关人员。

## P9.2 营销和销售平台管理规范

一、授权规范：

1、销售代表在ChinaNet.CC注册用户名，统一按照部门英文首个字母组合+数字11开始，例销售总监为S11，此用户名为“销售ID”。销售平台网址为<http://S11.ChinaNet.CC> 。营销推广营销平台网址为：<http://M11.ChinaNet.CC>

2、由总经理助理将S11在渠道合作伙伴管理内进行“用户升级”，渠道合作伙伴审批指定的渠道合作伙伴级别为“中网营销部”并使用“使用模板设置价格”。该账户不允许设置下级子渠道合作伙伴。

3、营销部客户经理登录“渠道合作伙伴管理”->“站点管理”设置”查看“服务域名”应该为用户号+ChinaNet.CC（例如 S11.ChinaNet.CC），不得绑定除所属 “ID”之外的任何ID和域名。

营销人员发给“ID”.ChinaNet.CC 给用户进行在线注册后，即可以查询到该用户的信息、所购产品和消费等情况（目前名下用户购买的IDC类产品不能直接查询，可以在在用户管理内切换成用户角色查看）。当用户发生消费时，系统会自动将产品毛利润（渠道合作伙伴收入也是计算额）返还给“营销ID”财务信息内，在“财务信息”内可以查询，切记不可以对**财务相关做任何操作！！！进行财务相关操作将直接导致被开除处分**。

二、使用规范：

1、可以进行的查询：只可对用户号下的用户、业务及相关财务信息进行查询。

2、可以进行更改的：只可以按照ChinaNet.CC主站新闻内容完整的添加在新闻管理内。

注意：除上述外，不得进行任何操作和管理，包括但不限于下列不得做的内容。

三、不可以做的：

1、不可以更改名下用户及业务的任何财务相关内容（包括但不限于款项录入、款项转移、产品价格等）。

2、不得对产品类型、名称、介绍页面等做任何修改或添加。

3、不得将名下业务及产品进行任何转移操作。

4、不得私自对用户产品进行任何操作。

5、不得删除任何一个名下已注册会员号。

6、不得私自修改名下用户内的任何业务相关信息及用户联系信息等。

7、不得泄露名下用户的任何业务内容及信息给任何他人。

8、为保证业务统一，不得对平台模板进行规定内容外的内容修改。

9、不得进行虽然未在以上列出，但不符合中网ChinaNet.CC统一管理规定或对中网将产生不利影响的任何行为。

注意：如违反以上规定，将扣除当月所有补贴、奖金、提成的惩罚，最多只发给当地最低生活保障，以及可能导致被辞退、开除等。并承担因此给公司或用户带来的全部损失的赔偿责任。

四、营销或销售人员离职后平台的处理：

营销部人员离职后，总经理助理可以将离职人员平台直接解除，恢复到普通用户角色。

销售部人员离职后，该平台继续保留，归属该销售部，用于扶持新招进的销售人员使用，在新人到岗之前，由主管维护，主管可以享受该销售平台计算额提成比例的差额部分但不可以享受该销售平台计算额的直接提成（低于最低提成比例的无计算额）。

五、销售部发展渠道渠道合作伙伴规定：

1、按照《AgentPrice.xlsx》规定和条件进行发展。只可以招商银牌和金牌渠道合作伙伴。

2、发展的渠道合作伙伴可以注册在自己的营销平台下，但该渠道合作伙伴不再有下级渠道合作伙伴权限。

3、引导渠道合作伙伴将预付款通过转账的方式支付到“公司银行账户”。

4、发展渠道合作伙伴时禁止引导用户或现有直接用户成为渠道合作伙伴的损害公司利益的行为。

## P9.3 营销方法技巧

详见《营销手册》

## P9.4 网销人员常见问题

1、主动对营销QQ内未分组QQ进行联系，参考历史记录，进行问候、询问产品需求，促成成交。

2、主动对网站后台无产品用户进行联系，进行问候、询问产品需求，促成成交。

2、每一交谈QQ均需要针对客户需求及时将用户QQ放入营销QQ的相关用户组内，方便更好的展开用户挖掘拓展。

3、遇到私服网站，非法网站，多非法信息用户等要及时将用户QQ放入营销QQ的“存在风险用户”组内，并在用户备注栏目内备注“存在风险用户”，这些用户将属于重点监控对象。

更多内容待市场部上报增加……

## P9.5渠道合作伙伴常见问题

Q：是否可以发展先前已注册用户成为渠道合作伙伴？

A：不允许的，这是违背多方利益的。即使先前已注册用户需要成为渠道合作伙伴，也不能计算业绩，以避免游说先前已注册用户为了折扣而成为渠道合作伙伴。

Q：如何成为中网科技渠道合作伙伴？

A：成为中网科技渠道合作伙伴：首先联系中网销售人员（综合主站左边QQ列表）或网销人员（QQ800001180）进行洽谈，达成意向后->注册为会员 ->充值预付款->完成渠道合作伙伴协议签订->中网进行授权，您即可进行业务开展。同时中网平台提供免费渠道合作伙伴平台，方便您开展业务。

Q：渠道合作伙伴预付款是否可以直接消费？

A：可以。

Q：渠道合作伙伴是否有业务量的考核？

A：申请成为我公司相应级别的渠道合作伙伴后，参考《AgentPrice.xlsx》内的体系进行级别调整。

Q：如不用你公司平台，我要给客户自己管理怎么办？

A：如您不需要平台，在您购买主机等产品后，在开通的邮件中有独立的管理地址提供，您可以提供给客户进行管理操作。

Q：是否提供免费渠道合作伙伴平台？

A：我公司为渠道合作伙伴商提供专门的平台以方便渠道合作伙伴开展业务。

Q：渠道合作伙伴平台是否可以绑定自己的域名和使用自己的名称？

A：渠道合作伙伴平台您可以绑定您自己的域名（登陆中网渠道合作伙伴管理区->站点管理->服务域名->输入域名->保存修改；未备案成功的域名无法绑定）；因国家政策不允许转租和非法经营，所以也不能使用自己的名称，您需要以中网科技XXX渠道合作伙伴的名义对外宣传业务。

Q：用户在渠道合作伙伴平台注册会员并消费，是否可以直接联系主站进行售后服务？

A：渠道合作伙伴平台下客户问题可直接提交给主站处理，渠道合作伙伴无需耗费精力为客户提供技术支持，而将更多精力放在发展客户上。当然也可以选择自己为用户提供服务。

Q：渠道合作伙伴名下客户因联系不到渠道合作伙伴无法续费如何处理？

A：此类情况，渠道合作伙伴名下用户可直接联系主站入款续费，而所产生的续费业绩仍然计算为渠道合作伙伴业绩。在渠道合作伙伴平台上注册的会员，亦可在主站登陆管理，但所有消费均将计算为所在渠道合作伙伴平台下。

Q：可以为渠道合作伙伴开发票吗？

A：详见财务常见问题。

Q：渠道合作伙伴平台你们可以帮我安装吗？

A：我公司渠道合作伙伴平台无需另行安装，注册会员并成功成为渠道合作伙伴后，将自动生成一业务平台供您使用。

Q：渠道合作伙伴平台版面我可以自己修改吗？

A：渠道合作伙伴平台您可以通过渠道合作伙伴管理中的模板管理进行修改页面。因为渠道合作伙伴需执行主站的统一价格标准，所以渠道合作伙伴平台内的产品配置及价格信息不经同意不得修改。

Q：我现在账号内消费数量已经达到了《AgentPrice.xlsx》体系的金牌渠道合作伙伴的资格，能否转为金牌渠道合作伙伴？

A：欲升级渠道合作伙伴级别，可采用相应级别预付款要求，或者按渠道合作伙伴月增数量进行审核（例如银牌渠道合作伙伴连续三个月以上每月递增达到金牌级别的月增标准）。暂不对直接用户进行渠道合作伙伴审核授权。

**Q：渠道合作伙伴网站模板使用说明**

A：1、渠道合作伙伴网站的域名绑定：

渠道合作伙伴网站默认绑定的域名在 站点管理->服务域名 内添加自己的域名，默认状态下我们提供一个默认的二级子域名，例如:"LongWang.ChinaNet.CC"

2、渠道合作伙伴网站的模板使用：

1）、选择模板：登录渠道合作伙伴管理区->站点管理->模板管理->选择相应模板后面的“修改”->模板命名更改为自己的渠道合作伙伴帐号->打勾“设置为当前用模板”->打勾“作为公共用的公开模板”打勾“作为新模板另存下来”->提交。

2）、修改模板：->模板管理->选择相应栏目框的源代码进行编辑，也可以将源代码复制到本地电脑的网页编辑软件进行编辑，编辑后复制、粘贴到->模板管理->相应栏目框下->提交。（提交后，因浏览器缓存的问题，需要关闭所有打开的浏览器，然后重新打开，就可以看到更改后的内容了！）

备注1："20100309模版"为中网主站2010年3月9日更换的新模版，在->登录渠道合作伙伴管理区->站点管理->模板管理->只有“网站首页设计”的更改是实时生效的，其他页面需要更改的话需要对首页的各个板块超链接进行更换！例如：虚拟主机栏目，20100309模板超链接为“/host.asp”这个文件渠道合作伙伴是无法修改的，所以需要将虚拟主机栏目的超链接修改为“/style/info/host.asp”，这个超链接属于自动调用各个虚拟主机产品！

备注2："2008模板"为中网主站2010年之前使用的模板，已经对相关栏目的超链接进行了定义！例如：虚拟主机栏目访问的地址是/style/info/hosting.asp，而这个hosting.asp文件实际加载的是->登录渠道合作伙伴管理区->站点管理->模板管理->“自定义页四(对应文件是/style/info/self4.asp”，渠道合作伙伴只需要在这里编辑源代码后->提交。

按照以上说明也可以任意组合，设计出自己喜欢的网站~!~

Q：如何使用渠道合作伙伴的邮箱给用户发送《用户开通信中的邮件发件人》？

A：登录渠道合作伙伴区->名下用户->"设置名下的用户开通信中的邮件发件人及相关信息："进行设置，则用户在购买产品的时候，开通信邮件中就会是渠道合作伙伴的邮箱和相关信息。

# P10 客户服务规范

## P10.1 售前服务

任何中网科技的工作人员都需要积极对待用户的售前咨询，如果自己沟通存在障碍，请立即联系相关营销主管级别以上人员获得帮助。

## P10.2 售后服务

售后服务三种受理方式：电话受理售后咨询类，及时通讯类（企业QQ800001180、大用户专用QQ群、用户QQ群、微信用户群）处理简单的问题，服务工单处理重要问题。禁止采用普通QQ方式进行售后服务。

一、电话受理方式

1、受理用户的售后服务咨询，按照业务手册及网站上资料进行规范解答；

2、受理用户的售后故障，限于服务器重启，网络故障，硬件故障，且通过检查确实存在该问题，针对问题进行解决；

二、及时通讯类（企业QQ800001180、大用户专用QQ群、用户QQ群、微信用户群）受理方式：

1、包括电话受理方式的问题；

2、接到用户QQ提出的售后问题，需要核验与用户区内的用户QQ一致，并核对相关产品属于该用户，可以处理重启服务器，网络故障，硬件故障；但不能处理重装系统，破解密码、设备下架、出机房，更换配件等容易造成损坏、设备遗失、配件不清的问题。

3、及时通讯类参考并按照下面的《企业营销QQ服务规范》进行服务。

三、服务工单受理方式

1、受理用户登录用户区提交服务工单的所有问题；

2、按照下面的《服务工单服务规范》进行服务。

## P10.3及时通讯类（企业QQ800001180、大用户专用QQ群、用户QQ群、微信用户群）

**一、企业客服QQ（营销QQ）服务规范：**

★ 保证企业QQ “会话窗口”为“在线状态”。

★ 用户咨询必须1分钟内受理回答，特殊情况下也需要及时回复并请用户等待。

★ 自己可以解决的问题快速解决，需要其他人配合解决的问题需要快速调度，直至解决完毕。

★ 5分钟内完成：服务器重启需。

★ 30分钟内完成：域名类/DNS类（解析生效需2-24小时）/主机/邮局/数据库/安装组件（ASP/动易/JMAIL）/安装软件（PHP/JSP/SQL/诺盾）/安全策略/安装网店，论坛，文章，博客等系统程序;/IP配置、远程端口恢复等。

★ 2小时内完成：安装操作系统/疑难问题。

★ 首次受理人员为首问负责人，负责该问题的最终解决，解决完毕后下班，特殊情况交接，由接班人员回复“本问题已经交接给《员工工号》为您处理中”，交接双方都对此问题负责，但首次受理人员还是本问题的主要责任人，需后续追踪问题直至解决完毕。

★ 如不能按时完成的，上报主管解决；24小时还未完成的，上报总经理。

★ IDC机房上端网络接入问题必须迅速及时联络相关联方解决同时上报领导共同协调沟通解决；

★ 禁止用含糊不清和不尊重的语言回复，例如：“恩”……

----------------------------------------------------------------------

**★企业客服QQ（营销QQ）要求：**

1、接待客户要及时。如因客户指定人员未能及时接入，可先接入，询问具体问题后，再行根据客户问题转接到相关部门。

2、接待客户要礼貌且语言有亲和力；说话准确严谨（包括业务介绍要全面，到位，禁止向客户乱承诺）；语言专业，不带有自己习惯性口头用语。

3、遵循企业QQ中发布的规范的开端用语、过程询问用语、结束用语以及各类业务规范回复。**当用户达到10分钟未回复，发送规范结束语言关闭会话。**

4、回答问题有耐心，不能与用户产生争论，且每问必答！

5、接到用户询问后，如需转接，请先告知用户需转接到相关部门，请耐心等候。之后再转接。转接后如接入部门未能在30秒内成功接入，请立即联系转入部门接入。禁忌转接后不闻不问，影响客户服务品质。如遇转接非企业QQ使用者，请告之联系方式。

6、**接待客户业务咨询（包括但不限于企业QQ），需先确认是否已是中网用户（或是否已和其他中网营销人员洽谈，如有请告知原业务人员），如已是中网注册用户则禁止让客户另行注册用户。请指导用户在其原注册用户内消费。如员工明知已是中网会员情况下，依然引导客户重新注册会员，将取消其使用企业QQ权限，并取消当月所有奖励和提成，同时扣除50%薪资（本条也适用于其他业务受理方式。如QQ、电话、邮件等均需遵循本规则）。**

7、禁止用个人的或公司分配的QQ加企业客服QQ（营销QQ）内的好友；禁止让企业客服QQ（营销QQ）上的好友加个人用QQ，所有业务洽谈均需在企业客服QQ（营销QQ）上完成。禁止私聊**。违反本条规定按照第6条处理。**

8、客户分组：接待过程中及时修改用户到正确分组中。

9、客户资料：接待过程中及时修改用户的真实姓名。

10、企业客服QQ（营销QQ）代表中网科技对外的形象。遇到政府机关或新闻单位人员要求及采访等，未经授权严禁擅自发布中网科技资料及情况说明，同时需要立即上报总经理。

**二、大用户专用QQ群、用户QQ群、微信用户群服务规范：**

★ 禁止私自建群：用户专用QQ群、用户QQ群、微信用户群等需有总经理审批同意后才可以建立。

1、大用户专用QQ群：是指针对年营业收入可达到10万元以上金额的用户建立专属的大用户专用服务QQ群，中网科技主要管理人员和客服及相对应的技术人员QQ全部在群内，当客户提出任何问题时，24小时及时在线进行服务。

2、用户QQ群和渠道合作伙伴QQ群：根据用户属性建立（需要注意渠道合作伙伴不得进直接用户群，渠道合作伙伴只能在渠道合作伙伴群）由客服部根据用户属性负责将用户的QQ拉入群内，并对应用户群名片。（如何解决客服都能看到修改后的群名片？）可以根据用户所购买的产品属性第一个英文字母+注册用户名，渠道合作伙伴为A+用户名，域名用户为D+用户名，虚拟主机为H+用户名，企业邮局为M+用户名，云服务器为C+用户名，数据中心类产品为I+用户名。用户消费了多个产品时以消费金额最多的产品实行分类。

3、用户微信群：根据用户属性建立，需要注意渠道合作伙伴必须在渠道合作伙伴群，不得进直接用户群！由客服部负责宣传用户加微信号“zwkj-wx”为好友，并根据用户属性将用户的微信号拉入对应群内，并对应用户群名片。（如何解决客服都能看到修改后的群名片？），可以根据用户所购买的产品属性第一个英文字母+注册用户名实行分类，渠道合作伙伴为A+用户名，域名用户为D+用户名，虚拟主机为H+用户名，企业邮局为M+用户名，云服务器为C+用户名，数据中心类产品为I+用户名。用户消费了多个产品时以消费金额最多的产品实行分类。客服将客户分类编号发群管理员修改以进行控制管理。

## P10.4 服务工单服务规范

1、售后服务执行规范操作，严肃纪律，严格执行力，加大监督，杜绝人情等问题……

2、对于用户或内部人员通过普通QQ，电话等其他方式联络的售后问题，请要求其提供工单编号，然后在工单内处理，并描述详细，以使得后续查询得知处理过程和结果！！！

3、用户服务工单描述不清楚的或不明白的，要先受理回复工单，再及时通过其他联系方式联系用户确认问题，直至理解并记录于工单内！

4、内部人员需要售后服务，也需要提交服务工单，代用户提交的一律以用户身份提交，非用户的其他问题，请以内部人员的真实姓名注册用户提交服务工单！！！

5、特殊情况下，例如用户通过非工单的联系方式，说不在电脑旁或不具备上网条件，需要提供用户名和密码代为登陆用户区，由用户口述，受理人帮助提交服务工单！！

6、请中网全员务必严格执行，违者按照制度严格处分，严格执行，胜任岗位！

7、严格执行服务工单制度，不代表可以让用户不满意的推诿，任何第一个接到用户售后问题的人员为首问负责人员，必须负责该问题全部解决完毕，否则承担直接责任。

**8、执行服务工单制度完全是为了用户的利益，假设您自己是用户，电话里或普通QQ上可以随意要求中网的售后人员重装系统、破解密码、更换硬件、设备发出机房等，您会对中网的服务放心吗？**

**9、服务工单制度的严格执行也是相当于服务日志，当遇到任何以往的问题，均可以查阅历史服务工单记录。**

10、遇到用户不方便、不愿意提交服务工单时，可以由用户提供用户名和密码给营销代表或相关首问接待人员登陆用户区按照用户口述内容帮助用户提交，提交前需要审核用户的口述的内容中的产品是否与用户帐号内的产品一致，特别要细心的注意IP地址是否一致。

11、其他的通信工具（电话、QQ、msn等）仅用于催促和了解售后服务进度

12、服务工单处理人员按照问题内容先核对内容中的产品是否与用户帐号内的产品一致，特别要细心的注意IP地址是否一致，然后进行处理，处理后要测试确认用户的问题已经解决完毕，如果需要服务器的用户名和密码。应该先排查其他因素，确定需要属于密码登录解决的问题，再回复给用户索取，并告知用户需要密码去解决的原因（多数情况下，用户忌讳提供密码的，故不得随意向用户索取服务器管理员密码）；对于回复一次之后用户没有及时答复的，需要及时主动通过其他方式联系上用户，但涉及与工单内容不一致的，必须请客户回复工单。

13、处理完毕后请务必将故障原因和解决方案详细回复给客户，并提示用户如果对本工单处理不满意，请继续回复本工单。

14、受理工单过程中，遇到自己不能解决的问题，应该使用“您的问题需要上报相关人员处理，请耐心等待“，禁止使用“等财务处理”，“等主管处理”、“等\*\*\*人处理”等不规范用语，然后及时联系相关人员进行处理！

## P10.5 服务工单系统用户和工作人员须知

**用户：**

----------------------------------------------------------------------

特别提示

·当您提交提交新问题时，请务必同时注明如下信息：

·域名、主机、邮局问题请提供其所对应的域名或FTP名;

·服务器问题请提供完整的IP地址;

·具体的故障现象，如错误信息，截屏，相关日志条目;

·故障产生的条件，如何操作可以再现此问题;

·如果需要我方工程师登录操作，请同时提供操作系统及用户名、密码;

·如果缺失上述信息，可能导致您的服务请求的延误，感谢您的理解和支持！

·对已提交问题解决不满意的，请继续回复，请勿就一个问题提交多个工单，影响服务质量。

----------------------------------------------------------------------

----------------------------------------------------------------------

问题解决步骤(均为24小时服务)：

1、一般问题请至各产品栏目-〉在线帮助

2、通过电话、企业QQ获得售后服务帮助

2、登陆用户管理中心->服务工单提交新问题（必须验证客户身份，为客户负责）

----------------------------------------------------------------------

提交服务工单后，紧急事件可拨打网站上的客服电话催促服务工单，请报工单编号：

----------------------------------------------------------------------

监督投诉步骤（同时受理大客户业务）：

1、登陆会员中心->服务工单提交新问题,选择投诉分类

2、邮件：800001180@QQ.Com（投诉内容请清楚明白）

----------------------------------------------------------------------

**工作人员：**

照顾好我们的用户，我们的发展将是无限的！

----------------------------------------------------------------------

受理人员特别提示：

·受理工单时，请先核验产品属性，如域名/FTP/IP地址等是否属于该客户；

·当您回复工单前，请务必再仔细核对用户提交的问题，确保无差错；

·回复内容请礼貌，清晰；换位思考“这个问题是我自己的，如何解决”

·处理工单务必遵守下面的时间规定，确保迅速，客户满意；

----------------------------------------------------------------------

·客户通过QQ、电话等联系售前业务，指导完成订单或记录联系方式交市场部；

·客户通过QQ、电话等联系售后服务，请其提交工单，或索用户名密码帮助提交；

----------------------------------------------------------------------

24小时服务工单响应解决时间规定：

一、5分钟内受理工单，设为处理中，并回复已受理,快速处理或联系相关人员处理；

·服务器重启请在5分钟内完成。

二、30分钟内必须解决

·域名类/DNS类（解析生效需2-24小时）/主机/邮局/数据库/安装组件（ASP/动易/JMAIL）/安装软件（PHP/JSP/SQL/诺盾）/安全策略/安装网店，论坛，文章，博客等系统程序;/IP配置、远程端口恢复等。

三、2小时内必须解决

·安装操作系统/疑难问题

四、备注：

·首次受理人员为首问负责人，负责该问题的最终解决，解决完毕后下班，特殊情况交接，由接班人员回复“本问题已经交接给《员工工号》为您处理中”，交接双方都对此问题负责，但首次受理人员还是本问题的主要责任人，需后续追踪问题直至解决完毕；

·如不能按时完成的，务必上报主管解决；24小时还未完成的，上报总经理。

·IDC机房网络接入问题必须迅速上报领导，由领导与电信/联通公司沟通解决；

----------------------------------------------------------------------

## P10.5 合同信息核验和用户信息核验规范

一、核查时间：对所有的网络接入业务进行核查，已开通的网络接入核查不得延迟超过2个工作日。

二、核查对象：

1、IDC类网络接入业务的用户：具有服务器租用、服务器托管、机柜租用等必须进行合同信息审核，并同步网站用户信息；

2、IBS类网络接入业务的用户：具有虚拟主机、云服务器等属于网站电子合同范围，无纸质合同，必须进行网站注册用户信息审核。

三、合同管理：

1、合同签订：营销代表请用户将《网络接入合同》及相关附件签署后和相关复印件，快递给公司合同

管理员，“授权代表签字”由营销代表和合同管理员审核通过后签字、盖章由合同管理员回寄给客户一份；（营销代表在用户信息齐全、真实、确保可以回收合同的情况下，可以申请已盖章的《网络接入合同》由营销代表和合同管理员审核通过后签字并快递给用户，但合同管理员和营销代表务必确保1周内完成合同签订并回收）；合同也可以传真！合同的信息必须回访电话和手机的真实性，确保真实，回访人签名确认。

2、合同保管：

2-1建立合同目录表（合同目录\*\*\*\*\*\*\*\*.xls）放置于文件夹“合同管理”，表内须有编号（列宽4.13）、用户名（列宽18）、用户名称（列宽28）、册（列宽2.5）、属性（列宽4.13）、签约人（列宽5.75）、保管人（列宽5.75）、备注（列宽16），行高18，字体：宋体，字号：10号。表格不得随意更改格式。

2-2网络接入合同统一在“网络接入”表单内，自2011年06月20日之后，无论何地签约全部编号统一，在外地签的合同，由当地合同管理员（可以由管理组成员或行政财务兼）保管；

2-3所有合同全部扫描200K以内/页由总部合同管理员建立计算机文档保管；计算机文档必须双机备份；文件夹“合同管理”下的二级文件夹命名为“合同扫描件”，三级文件夹命名为“\*\*\*保管合同”……,\*\*\*为合同保管人的名字；四级文件夹命名为“合同编号”内放置五级的合同及附件等命名为“合同编号-\*.jpg”，\*为合同页码。

图示如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 一级 | 二级 | 三级 | 四级 | 五级 |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 合同目录\*\*\*\*\*\*\*\*.xls 内“网络接入”表单 | | | | |

四、审核内容：

1、用户合同签定：是否已签定合同、责任书，营业执照复印件（个人是身份证复印件），合同编号；

2、用户主体信息：用户单位名称（个人确定姓名）和负责人、联系人是否真实；

3、用户联系信息：负责人手机号码、固定电话号码、QQ、邮箱、地址等是否真实；

4、用户注册信息：合同内注册“用户名”与网站内注册“用户名”以及主体、联系等信息是否一致。

需要注意的是，用户假如没有固定电话，可以在电话内重复填写手机，如果乱填写号码，就是虚假，有虚假必须纠正！

**5、避免常规性的错误：用户注册资料内的公司名称、地址、电话如果不对应，例如武汉\*\*公司，地址是北京，电话号码是010-\*\*\*，属于明显不对应，如果是北京公司，只有可能签约方式北京\*\*公司或者武汉\*\*公司北京分公司。这类用户要重点核验，极有可能属于非法用户。**

五、审核步骤，

**1、IDC类网络接入业务的用户：首先按照合同上的用户信息拨打用户的固定电话，确认以下信息：**

1-1、您好！是\*\*\*单位（个人报姓名）吗？

1-2、得到确认后自报家门：“我是中网科技的合同管理员，联系您是需要核验我公司下属安徽易速网络科技有限公司（按照合同签定的接入方名称报）与\*\*\*单位（个人报姓名）签订的《网络接入合同》的相关信息，耽误您1分钟时间，可以吗？” 用户不方便的情况下：“请问您什么时间方便，我再联络您核对？”。记下时间，准时再次拨通电话进行核对。

1-3、得到确认后，开始询问用户，请用户作答，与合同上信息进行核对：

“非常感谢您的配合，请问您单位的名称是？……（个人用户应该是“请问您的姓名是？）；

“本合同的负责人是\*\*\*，手机是\*\*\* \*\*\*\*，请您报出后四位号码？”……

“本合同的负责人的QQ是\*\*\*\*，请您报出后面的号码？”……

“本合同的负责人的电子邮箱是\*\*\*\*@，请您报出后面的邮箱域名？”……

“本合同的联系地址是\*\*区\*\*路\*\*号\*\*室，请您报出省、市名称？”……

“非常感谢您的配合和支持，最后友情提醒，请记住您在我公司网站ChinaNet.CC注册的用户名是\*\*\*，密码请妥善保管，定期修改！如果您的上述信息发生变更时，可以登录用户中心，在用户管理内修改资料。当您遇到任何售后问题或者对我们的服务不满意时，也可以登录用户中心，提交服务工单，将获得优质的服务！”……“再次感谢您的支持！再见”。

**2、IBS类网络接入业务的用户：按照网站上的的注册用户信息拨打用户的固定电话，确认以下信息：**

2-1、您好！是\*\*\*单位（个人报姓名）吗？

2-2、得到确认后自报家门：“我是中网科技的信息安全管理员，联系您是需要核验您在我公司网站注册的用户名\*\*\*的相关信息，耽误您1分钟时间，可以吗？” 用户不方便的情况下：“请问您什么时间方便，我再联络您核对？”。记下时间，准时再次拨通电话进行核对，应在24小时内。

2-3、得到确认后，开始询问用户，请用户作答，与用户信息进行核对：

“非常感谢您的配合，请问您单位的名称是？……（个人用户应该是“请问您的姓名是？）；

“联系人是\*\*\*，手机是\*\*\* \*\*\*\*，请您报出后四位号码？”……

“联系人的QQ是\*\*\*\*，请您报出后面的号码？”……

“联系人的电子邮箱是\*\*\*\*@，请您报出后面的邮箱域名？”……

“联系地址是\*\*区\*\*路\*\*号\*\*室，请您报出省、市名称？”……

“非常感谢您的配合和支持，最后友情提醒，请记住您在我公司网站ChinaNet.CC注册的用户名是\*\*\*，密码请妥善保管，定期修改！如果您的上述信息发生变更时，可以登录用户中心，在用户管理内修改资料。当您遇到任何售后问题或者对我们的服务不满意时，也可以登录用户中心，提交服务工单，将获得优质的服务！”……“再次感谢您的支持！再见”。

**3、电话过程中常见问题：**

Q：为什么要核验信息？

A：网络接入是属于国家行政许可的范围，真实的信息是法律的要求。

Q：为什么我在别的公司买的产品，不需要核验信息？

A：不核验，不符合中国法律，迟早会出问题，作为用户，如果您的网络服务商违法被关闭了，您的数据怎么办？

Q：您们会泄露用户的信息吗？

A：中网是具有国家颁发的电信业务许可证的企业，有10年以上的运营历史，ChinaNet.CC品牌已经是非常高的价值和信誉。任何泄露用户信息行为都是搬石头砸自己的脚啊。

Q：中网科技在有些省为什么不以中网科技与用户签定合同和备案接入，例如滁州双线机房内的网络接入都是以安徽易速网络科技有限公司签定合同和作为网站备案接入商的？

A：中网是家全国性的集团公司，也因电信业务许可业务按省级划分，签订合同和网站接入必须符合国家政策，我们在各省的公司名称有所不同，但法定代表人都是一个人，并且您的业务都是在ChinaNet.CC的网站上发生的，所以请您不必担心。

六、检查不符合：请用户告知正确内容，帮助修改后，再次确认以上内容。

合同信息核查符合后：“[修改/审核注册资料](http://chinanet.cc/adm/usercheckid.asp?username=198669" \t "_blank) ”->将网站用户信息修改统一，在 “内部备注”内输入“合同编号\*\*\*，用户信息审核正确-张林燕-20120522” ->保存。

七、用户信息虚假，或者不配合、不提供真实信息，立即联系该合同的我方负责人的上级领导，责令整改， 24小时内未能整改符合，立即通知技术部主管，停止该用户的所有网络接入业务，同时上报总经理。直至核查符合后，才可以恢复网络接入业务；经过整改后的用户，合同信息核查符合后：“[修改/审核注册资料](http://chinanet.cc/adm/usercheckid.asp?username=198669) ”->将网站用户信息修改统一，在 “内部备注”内输入“合同编号\*\*\*，整改后！用户信息审核正确-刘卉-20110808” ->保存。

修改/审核注册资料 界面图示：



## P10.6 用户回访记录表规范

附件：中网文档\行政人事\用户回访记录表-\*\*\*\*\*\*\*\*.xls

从2009年5月起，每工作日由非技术和非客服部门的工作人员对中网服务工单和万维网客服问答内的上一日之前的全部已处理完毕的问题给予回访，每月第一个工作日将上月份的回放记录进行统计，规范如下：  
  
1、回访人员：非技术和客服部门人员，不得有任何不实际和引导性语言导致回访内容分数不真实，确保客户评分真实有效  
  
2、回访语言：  
 \*\*\* 您好，我是中网科技服务监督员，针对您\*\*\*\*\*年\*\*月\*\*日提交的编号为\*\*\*\*的问题进行回访，您的问题是\*\*\*；  
 1)、请问您这个问题已经解决了吗？  
 2)、请您对该问题的处理满意度给予评价，评分标准为：优秀（100分），良好（80分），一般（60分），差（10分）；  
 3)、谢谢，您有什么建议吗？   
 4)、如果有任何问题请登录用户区提交客服问答，我们将为您提供优质的服务！感谢您的配合和支持！再见。

3、回访备注：认真仔细完整的做好客户回访记录表，及时汇报，及时更新，对于客户一般及差的评价，请加注黄色表格并立即责成相关首问处理人与客户进行沟通，将在2个工作日后再次回访，登记在再访分表格内，不得更改第一次的评价分数值。

4、首问处理人：第一个受理的人员必须负责该问题解决完毕，并承担客户满意度评价。  
  
5、表格统计流程：  
 每月第一个工作日，对上个月份的所有回访流水进行排序：  
 1）、处理人升序排序；  
 2）、每个处理人尾部插入2空行；  
 3）、每个处理人的满意分进行降序排序并将有数值的满意分自动求和；

4）、为每个处理人的有数值的满意分进行数量统计；

5）、以每个处理人的合计分除以数量求的平均分；

6）、在月份表格的尾部统计月份每个处理人的工号、姓名、平均分；

7）、将《客户回访记录表.xls》作为附件跟本帖（每工作日直接编辑更新，无需重复跟帖，每个回访人每年度一贴）。

## P10.7 服务质量和标准

内容待加

## P10.8 服务考核

详见file\hr\《服务和绩效考评表.xls》

# P11 投诉处理

## P11.1 简介

投诉是消费者保护自身权益的表现，客户投诉也随之变得越来越多。正确处理客户投诉，增加客户价值，带来企业效益。客服人员需要具备处理客户投诉能力。

认真倾听投诉，表明关注和负责任的态度，保持冷静自信，记录客户投诉信息，不要打断客户，让他发泄愤怒或不满的情绪，表示您的同情和认同，收集事实和调查准确数据以便确认真正问题所在，记录客户提供相关投诉信息并复述每一条数据，强调共同利益并且负责任地承诺一定帮助客户解决问题，激励客户参与商量解决方案，确认解决方案和兑现承诺，信息及时传递反馈。

## P11.2 背景分析

任何一家企业在用户服务的过程当中，总是无法避免地要遇到一些用户抱怨和投诉的事件，即使是最优秀的企业也不可能保证永远不发生失误或不引起用户投诉。

对用户投诉不能有恐惧感，不必担心用户投诉会为公司和自己带来一些负面的影响。我们必须对用户投诉有一个清醒的认识，这样才能更加有效地做好服务工作。

一种是非常重视，从客服到质量部门，再追溯到生产部门，一环扣一环，把问题点最终落实到责任人，让责任人进行反省，这是理性对理性的对接，所以改善会很快；

另一种是以各种理由进行搪塞和辩解，这种感性对感性的投诉，是企业经营中最难解决的问题,也是企业从粗放型管理向精细化服务管理转型中的最大瓶颈。

## P11.3 入门级的投诉处理步骤和方法

1、有效倾听用户抱怨

为了能让用户心平气和，在倾听时应该注意：当客户说出他们心中的抱怨时，只要认真倾听，并对他们的感受表示同情，就可以赢得他们的心。要知道，即使是这种喜欢挑剔的客户，或者甚至是那种脾气最火爆的客户，也常常会在一个具有忍耐心和同情心的倾听者面前，让态度变得缓和起来。当客户正火冒三丈的倾吐自己的抱怨与不满的时候，倾听者应当保持足够的耐心去听，而且只是认真地倾听客户的谈话，不要做任何的反驳，否则只会让客户更加坚持自己的观点，使事情更加难以处理。

2、让用户先发泄情绪

如果用户还没有将事情全部述说完毕，就中途打断用户，做一些辩解，只会更大地刺激用户的不满情绪。应该让用户把要说的话以及要表达的情绪都充分地发泄出来，这样可以让用户尽情地发泄了不满情绪后有一种较为放松的感觉，心情上也能逐渐地平静下来。

3、确认问题所在

倾听不仅是一种动作，还必须认真了解事情的每一个细节，确认问题的症结所在，并利用纸笔将问题记录下来。如果对于抱怨的内容不是十分了解，可以在用户将事情说完之后再请问对方。不过不能让用户产生被质问的感觉，而应以婉转的方式请对方提供情况，例如：“很抱歉，有一个地方我还不是很了解，是不是可以再向您请问有关的问题”。在对方说明时，随时以“我懂了”之类的回应来表示对问题的了解状况。

4、诚心诚意地道歉

不论责任是否在于企业，都应该诚心诚意地向用户道歉，并对用户提出的问题表示感谢，这样可以让用户感觉受到重视。表达歉意时态度要真诚，而且必须是建立在凝神倾听了解的基础上。如果道歉与用户的投诉根本就不在一回事上，那么这样的道歉不但无助于平息用户的愤怒情绪，反而会使用户认为是在敷衍而变得更加不满。

5、实实在在解决问题

解决问题是最关键的一步，只有有效地妥善解决了用户的问题，才算完成了对这次投诉的处理。问题解决得好，用户感到满意，下次自然还愿意使用该企业的产品；如果敷衍了事，用户更加不满，或闹的更大，或以后永远都不再光顾了。一般来说，如何平息消费者投诉呢？这就需要我们讲究方法：除了马上作出一定的补偿之外，还要当着消费者的面把投诉意见记录下来，并对消费者表示深深歉意，告诉消费者其意见对我们的企业很重要，并留下消费者的联系方式，由市场或公司的售后服务人员再邮寄感谢信过去，或者再寄上一两件产品请他（她）免费使用，这样的成本付出最多不过几十元，却能够在一定的区域内获得良好的口碑宣传。

6、注意事项

没有一家企业能避免投诉，没有一个投诉会无缘无故。企业要抓住每一次“变投诉为财富”的机会，并处理好用户投诉，争取把处理服务投诉作为再次赢得用户、重获商机和重新树立企业形象的机会！

## P11.4 疑难投诉处理与投诉管理

所谓疑难投诉，一是难在“人”上，二是难在“事”上，三是难在“方案”上，它开始于普通投诉，却又不同于普通投诉，处理时有诸多注意事项。

所谓投诉处理，则是管理者把投诉处理的经验综合后制定标准化，再培养员工执行标准、举一反三并不断完善，最后通过闭环管理的方式纳入现有的管理体系中的具体做法。

……

## P11.5 用户投诉的分类

　　1、按投诉的性质分：有效投诉与沟通性投诉

　（1）有效投诉：有效投诉有两种情况：用户对服务管理单位在管理服务、收费、经费管理、维修养护等方面失职、违法、违纪等行为的投诉，并经过有关行业主管部门查实登记的。用户向服务管理单位提出的管理单位或管理人员故意、非故意，或失误造成用户或公众利益受到损害的投诉。

　　（2）沟通性投诉：**求助型：**投诉者有困难或问题需给予帮助解决的。**咨询型：**投诉者有问题或建议向管理部门联络了的。**发泄型：**投诉者带有某种不满，受委屈或误会等造成的内心不满，要求把问题得到解决的。沟通性的投诉若处理不当，会变成有效投诉，所以必须认真处理沟通性投诉。

　　2、按投诉的内容分为：

　　（1）对产品的投诉：

　　（2）对服务态度的投诉：

　　（3）对服务质量的投诉：

　　（4）突发性事件的投诉。

## P11.6 用户投诉时的心理分析

　　从用户气质特征分析，可以把用户的气质分为四大类：胆汁质型、多血质型、粘液质型和忧郁质型。经研究，**大多数重复投诉的用户属于胆汁质型和多血质型客户**，这两类气质的用户高级神经活动类型属于兴奋型和活泼型，他们的情绪兴奋性高，抑制能力差，特别容易冲动，因此，他们在投诉时的心理主要有三种：

　　1、 发泄的心理。这类用户在接受接受服务时，由于受到挫折，通常会带着怒气投诉和抱怨，把自己的怨气、抱怨发泄出来，这样用户的忧郁或不快的心情由此会得到释放和缓解，以维持心理上的平衡。

　　2、 尊重的心理。多血质型用户的情感极为丰富，他们在接受服务过程中产生了挫折和不快，进行投诉时，总希望他的投诉是对的和有道理的，他们最希望得到的是同情、尊重和重视，并向其表示道歉和立即采取相应的措施等。

3、 补救的心理。用户投诉的目的在于补救，补救包括财产上的补救和精神上的补救。当用户的权益受到损害时，他们希望能够及时地得到补救。

## P11.7 有效解决投诉问题的原则

　　1、迅速原则 — 如果投诉是在服务传递过程中发生的，那么要实现充分的补救，时间就很重要；当投诉发生在服务完成之后，需要建立了24小时反应的政策。即使是在完全解决可能需要更长时间的情况下，对用户投诉做出迅速的反应仍然非常重要。

　　2、承认错误但不要太多辩解 — 辩解太多可能表明公司要隐藏某些事情或不愿意充分披露整个情况。

　　3、表明你是从每一个用户的观点出发认识问题 — 通过用户的眼睛看问题是了解他们认为问题出在哪里，以及他们感到不高兴的唯一途径。受理人员应当避免用他们自己的解释轻易地得出结论。

　　4、不要同用户争论 — 你的目的应当是收集事实信息以达成双方都能接受的解决问题的方案，而不是赢取辩论赛的胜利或证明用户是一个傻瓜。争论会阻碍聆听用户的观点，并不能平息用户的怒气。

　　5、认同用户的感觉 — 以默许或明言的方式认同用户的感觉（“我能理解你为什么如此不高兴”）。这种行动有助于建立融洽的关系，它是重建一种受到伤害关系的第一步。

　　6、给用户怀疑的权利 — 并非所有用户都是诚实的，也并非所有的投诉都被证明是正确的。但是在明确的反面证据出现之前，应当把用户视为拥有确凿的投诉理由来对待。如果牵涉到大量的金钱（如索赔或法律诉讼），那么就要保证进行认真的调查；如果涉及金额数量较小，那么可能就不值得为退款或其他补偿争论不休——但是检查记录以了解这个用户是否有过可疑投诉的历史，仍不失为一个好主意。

　　7、阐述解决问题需要的步骤 — 在不可能当场解决投诉的情况下，告诉用户公司将计划如何行动，这可以表明公司正在采取修正的措施，还设定了用户对时间进度的期望（所以不要过分承诺）。

　　8、让用户了解进度 — 没有人喜欢被抛弃在黑暗中。不确定性导致焦虑和紧张，如果用户知道目前的情况并收到定期的进度报告，那么他们将更易于接受处理过程的递延。

　　9、考虑补偿 — 在用户没有得到他们花钱购买的服务结果，或遇到了严重的不便，或因为服务失误而遭受了时间和金钱的损失时，正确的做法是支付金钱或提供同类服务给他们。这样一种做法还可能有助于减少恼怒的用户采取法律行动的风险。服务保证通常会事先确定补偿方式。在许多情况下，用户最想要得到的是道歉和承诺避免类似错误的发生。

　　10、坚持不懈地重获用户的友善—当用户感到不满时，公司所面临的最大的挑战是恢复他们的信心和为未来保留这种关系，这可能需要毅力和追踪，不仅是为了平息用户的怒气，而且要让他们相信公司正在采取行动避免问题的再次发生。出色的补救工作有助于建立用户忠诚和推动用户向他人推荐公司的服务。

## P11.8 受理人员的基本素质要求

　　1、品德素质——诚实严谨、克尽职守的工作态度和廉洁奉公、公道正派的道德品质；

　　2、文化素质——广博的知识素养和人际沟通的基本知识；

　　3、心理素质——广泛的兴趣；开朗和善的性格；自信豁达的风度；宽宏大度、容人容事的气量；

　　4、生理素质——体形、相貌、仪表、风度等素质；旺盛的精力、清醒的头脑、敏捷的注意力和思维力、良好的记忆力；

　　5、业务素质——一般网络技术业务知识、精通的网络和用户投诉处理的业务流程知识。

## P11.9 优秀员工的特点

　　1、优秀员工对企业和工作具有深厚的感情

　　2、优秀员工对企业具有高度的忠诚

　　3、优秀员工对企业文化具有高度的认同

　　4、优秀员工在工作中具有出色的表现

　　5、优秀员工在企业活动中具有高度的合作精神

　　6、优秀员工在工作中具有主动服务的精神

　　7、优秀员工对工作具有高度的责任感

　　8、优秀员工积极支持企业变革

　　9、优秀员工善于接受新观念、新技术、新知识

　　10、优秀员工善于通过学习主动适应企业的发展要求

## P11.10 服务的积极原则

　　1、以上扬的态势结束服务——服务项目的结尾部分将长时间深刻地留存在客户的记忆中，因此它比其它任何一个环节都要重要得多。细小接触对于用户的记忆来说有着不成比例的巨大影响。

　　2、尽早去除负面影响——在一系列包含正负结果的事件中，人们往往愿意先接受负面结果，这样可以避免过分担心，并且具有更好的心理承受能力；他们希望在最后得到正面的、积极的答案，这给他们的感觉要愉悦得多。在服务过程的最后弱化不愉快的记忆是非常必要的。

　　3、分割快乐，捆绑痛苦——人们对他的失去和获取的反应不尽对称。

　　4、承诺选择性——当人们相信自己可以控制一个过程的时候，心情往往要好许多，特别是当感觉不适时。

　　设身处地地为客户着想，身临其境地感受他们的感受，想象他们与你和你的服务项目共度的每一分钟。他们经历的哪一段过程应该更加延长？哪一段应该缩短？过程中哪一段能够最有效地分散客户的注意力？什么场合应该赋予客户自由选择权？哪些程序和礼仪是不能够忽视和破坏的？客户带走的最后一个服务场景是什么？你如何强化服务的正面效应和良性的结尾？

## P11.11 电话沟通的6种减压方法

　　1、保持吐字清晰。

　　客户正在气头上，本来注意力就不在倾听上，如果你说话含混不清，会加剧客户和你的对立情绪。所以，对待发怒的客户，电话员更应该保持吐字的清晰。

　　2、尽量让对方把话说完。

　　无论客户有什么过错，电话接线员都没有理由把声音变大，语速变快，用通常不会用的词语来回敬客户。正确的做法是尽量让对方把话说完。

　　3、适当的控制。

　　对无休无止、说个不停、愤怒不已的客户要适当地加以控制。你可以趁对方换气时说一些积极的话来接过话题，比如说“您对我们公司这么关注，真的很让我们感动”或“您的时间一定很宝贵，我想...”。另外，你还可以找机会引出一些轻松的话题，以缓解对方的愤怒心态。

　　4、让客户知道你的重视。

　　在倾听客户时，应该主动认真，并不断有所表示，让客户知道你的重视。但这种表示最好不要用“好，好，好...”、“对，对，对...”等词语，以免让正在气头上的客户接过去说“好什么”或“不对”。正确的表达可以是“我知道”、“我理解”或“我了解”。

　　5、不要提出让客户道歉或认错。

　　即使是客户出言不逊，也不要提出让他道歉或认错。因为这样做无助于你控制对话过程从而解决问题，相反会引起更大的麻烦。

　　6、为客户解决实际问题。

　　在不违反公司规定的原则下，按公司的业务流程规范，为客户解决实际问题，并在此过程中向客户不断表示“我非常理解您的心情”、“我一定竭尽所能替您解决这个问题”。

## P11.12 做情绪的主人

　　善于控制、治理自身情绪的人，能够消除情绪的负效能，最大限度地开发情绪的正效能。这种能力，对任何一个人来说，都是必要的。善于管理情绪的人，在职场会较受欢迎，在事业上亦较容易成功。

　　这里介绍六种方法：

　　1、制怒术。在遇到发怒的事情时，首先想想发怒有无道理，其次想想发怒后有何后果，然后想想是否有其它方式代替发怒。这样一想，你就可以变得冷静而情绪稳定。

　　2、愉悦术。努力增加积极情绪，具体方法有三：一是多交友，在群体交往中取乐；二是多立小目标，小目标易实现，每一个实现都能带来愉悦的满足感；三是学会辩证思维，可使人从容地对待挫折和失败。

　　3、助人术。多做善事，既可以给他人带来快乐，也可使自己心安理得，心境坦然，具有较好的安全感。

　　4、宣泄术。遇到不如意、不愉快的事情，可以通过做运动、读小说、听音乐、看电影、找朋友倾诉来宣泄自己不愉快的情绪，也可以大哭一场。

　　5、转移术。当一种需求受阻或者遭到挫折时，可以用满足另一种需求来代偿。也可以通过分散注意力，改变环境来转移情绪的指向。

　　6、放松术。心情不佳时，可以通过循序渐进、自上而下放松全身，或者是通过自我催眠、自我按摩等方法使自己进入放松状态，然后面带微笑，想象曾经经历过的愉快情境，从而消除不良情绪。

## P11.13 消费者价值选择的变迁

　　就最终消费者来讲，其价值选择的变迁也相应经历了三个阶段：

　　第一阶段是“理性消费时代”。在这一时代恩格尔系数较高，社会物质尚不充裕，人们的生活水平较低，消费者的消费行为是相当理智的，不但重视价格，而且更看重质量，追求的是物美价廉和经久耐用。此时，消费者价值选择的标准是“好”与“差”；

　　第二阶段是“感觉消费时代”。在这一时代，社会物质和财富开始丰富，恩格尔系数下降，人们的生活水平逐步提高，消费者的价值选择不再仅仅是经久耐用和物美价廉，而是开始注重产品的形象、品牌、设计和使用的方便性等，而选择的标准是“喜欢”和“不喜欢”；

第三阶段是“感情消费时代”。随着科技的飞速发展和社会的不断进步，人们的生活水平大大提高，消费者越来越重视心灵上的充实和满足，对商品的需求已跳出了价格与质量的层次，也超出了形象与品牌等的局限，而对商品是否具有激活心灵的魅力十分感兴趣，更加着意追求在商品购买与消费过程中心灵上的满足感。因此，在这一时代，消费者的价值选择是“满意”与“不满意”。

## P11.14 卓越的客户服务需要我们具备十个好习惯

　　1. 准时

　　2. 常微笑

　　3. 跟进你的诺言

　　4. 提供额外的服务

　　5. 给你的客户选择权

　　6. 承诺少少，实践多多

　　7. 对待同事如同对待客户

　　8. 适时表达你明白客户的感受

　　9. 视客户为你工作中最重要的一部分

　　10. 时刻记住给客户提供你的名字和联络电话

## P11.15 总结

服务是每一个人的工作，服务是企业未来市场守成和开拓的关键

　　把“用户”作为战略优势的来源，其最基本的要求是企业所有“工作中的人”以及“人的工作”都必须围绕“用户”运作，使每一个组织成员都理解“用户”的价值与意义，并心甘情愿地在天长日久的工作中，真心实意地为用户着想，为用户作贡献。

　　用户是最重要的人，用户光顾不是中断我们的工作，而是我们的目的所在；为用户服务，不是对用户的照顾，而是用户给予我们一个服务的机会，照顾了我们，用户不是争论和斗智的对象，谁也不会在与用户争执中取胜。

# P12 日常管理规范

## P12.1 工作日报、周报、月报、年报规范

1、所有员工务必于工作日当日晚间以办公邮箱发邮件“工作日报”给直接领导并抄送上一级领导，“工作日报”包含每日工作总结及次日工作计划，真实表述工作期间的工作情况

2、周报在每周五晚间与日报结合发邮件；

3、月报和年报采用WORD文档格式，附件发送邮件。日报、周报无需附件，直接文字邮件。

4、日报、周报、月报、年报将计入晋升和绩效考核范围。

5、报告制度意在培养员工的工作总结和计划工作的良好习惯，希望大家认真遵守，努力做好！

## P12.2 过失提醒单规范

各部门、各岗位，请认真对待工作和对其他岗位的相互帮助精神，将工作中遇到的自己的，下属的，同事的过失，及时按照标准格式《过失提醒单》进行提醒，希望能够帮助大家提升业务能力和服务水平!!!  
  
《过失提醒单》标准格式规范如下：

**过失提醒单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日 期 |  | 部 门 |  | 过失人 |  |
| 过失 问题  描述 |  | | | | |
| 过失 问题 分析 |  | | | | |
| 提醒 | □ 一般过失 □ 严重过失 □ 重大过失 | | | | |
| 处分 | □ 口头警告 □ 最终警告 □ 纪律性停职  □ 降职警告 □ 立即解聘 □ 追究责任(赔偿、民事、刑事) | | | | |
| 签字 |  | 过失人 |  | 人事部 |  |
|  | 部门主管 |  | 财务部 |  |
|  | | | | | |

## P12.3 服务支持排班表

附件：\中网文档\行政人事\服务工单排班表-\*\*\*\*\*\*\*\*.xls  
服务工单为24小时在线提供技术支持服务，在线沟通和咨询服务等等，要求不断班，交接时有30分钟时间已足够交接！

## P12.4 办公中央空调管理规范

1、中央空调控制由人事部或值班人员负责，其他员工不允许私自开关中央空调。  
 夏季：室内温度≥27度，可开空调，温度可设定为26度；  
 冬季：室内温度≤15度，可开空调，温度可设定为24度。  
2、当独立区域下班或外出无人后需通知值班人员及时关闭区域空调，避免浪费能源。  
3、休息日及夜间值班人员配备单独设备，禁止开启中央空调，或随意调整温度，一经发现，过失处理。

## P12.5 指纹授权、电脑设备、通信使用规范

**指纹类：**

1、员工新进中网在学习期第一天办理好人事资料手续后由行政人事提出，部门主管（具有指纹锁管理权限）给予录入指纹（只录入大门进1出2指纹），对应编号从11往上顺序录入，录入后由行政人事记录《中网\*\*员工表.xls》，录入内容加注黄色后通过邮件上报超级管理员[921988@QQ.com](mailto:921988@QQ.com) 邮箱，由超级管理员录入员工姓名；**IDC机房进出指纹必须为技术部员工且必须是签订《中网岗前适应培训协议》后的技术部员工。**

2、请员工务必遵守指纹考勤规则，考勤时务必看显示屏是否显示自己的姓名以确认通过考勤，并以指纹考勤系统的日期和时间为准（校正自己的时间器具对应），如果发现有误差超过3分钟，请立即上报部门主管，并由部门主管通过邮件上报超级管理员[921988@QQ.com](mailto:921988@QQ.com) 邮箱。

**通讯类：**

QQ：在公司内只能使用发放的工作QQ，  
QQ昵称规范如：中网销售-SZ李成，中网技术-SZ李\*，中网行政-SZ高\*，只有245小时技术的昵称用：24H中网技术\*，  
技术QQ个性签名：对客户负责,售后服务请登陆用户管理区->服务工单->提交问题，5分钟受理，QQ不受理不回复

MSN（Mail）：使用公司统一的邮箱注册MSN使用，

MSN昵称规范如：(#)(#)中网销售-SZ李成，(#)(#)中网技术-SZ李\*，(#)(#)中网行政-SZ高\*，(#)(#)24H中网技术\*；（#）在MSN的->工具->选项->个人信息->显示名称内会自动变成太阳图标。  
备注：\*可以自己定义，只要是避免姓氏重复。

**办公电脑（办公笔记本电脑）：**

为提高现代化办公实效，规范公司电脑的使用管理，确保电脑以及网络资源高效安全的用于工作。

1、电脑统一配置2个用户：

administrator（administrators组权限）由技术部主管拥有密码统一管理，并开启远程管理。

chinanet（user组权限）初始密码：666666，由相应工作人员持有。

电脑密码修改方法：右击“我的电脑”图标—管理—本地用户和组—用户—找到你电脑的用户名右击设置密码—确定。

2个用户的浏览器都需要设置主页为 <HTTP://ChinaNet.CC> 。

2、电脑统一安装营销QQ、办公QQ、腾讯电脑管家、腾讯拼音和腾讯五笔输入法、office2010或2013，PDF阅读软件，如果需要安装其他软件，需向上级申请获得批准后由技术部统一安装，不允许私自安装其它与工作无关的软件。

备案部门可以加装：photoshop，

网页设计部门加装：Dreamweaver、Fireworks、Flash。

3、使用注意：

3-1文件需要放在D盘，确保C盘重装系统时不会丢失文件。

3-2电脑出现故障，要急时向技术部门上报故障并说明故障原因，以便处理。

3-3禁止浏览非法网站，不接受和浏览来历不明的文件；

3-4禁止私自安装与公司业务无关的软件，如：视频、娱乐、游戏等；

3-5专人专用，任何部门和个人不得私自挪用、调换、外借和移动电脑；

3-6禁止携带个人电脑进入公司使用。

3-7工作期间不得进行各种形式的游戏活动，也不得使用电脑观看影片

3-8员工不得私自拆卸电脑及外设，更不得私自更换电脑机箱内的硬件设备，视同偷窃行为；

4、公司所有电脑由技术部安装远程监控，上级领导和人事部会不定时进行检查，请公司人员在上班期间不得做与工作无关的事情。

5、在平时的工作中请爱护自己的电脑，并确保所使用电脑的配置符合公司设备表和交接单内容，发现不符立即上报，不得隔天。一经发现有意或恶意破坏致使电脑无法正常使用者或缺少配件一律严肃处理

6、电台式电脑和笔记本电脑的防火灾和电池安全：电脑在长于1小时不使用应该关机，长于2小时以上不使用应该断开电源，电源线与电源插座分开；笔记本电脑需要每日对电池充放电一次（每日电源线与电源插座分开状态开机，至电池电源低于20%容量时再将电源线插上电源插座。

7、员工离职或取消使用电脑时，技术部应收回该用户电脑，并查看电脑基本情况，如有损坏必须赔偿，离职人员应将公司所用的网络账号及密码交还公司相应人员。

8、安全与维护

8-1员工在使用电脑时要设置密码，禁止非本机使用人员浏览本机文件或进行操作；

8-2未经许可，复制或者为他人复制公司内部任何数据资料，对于严重构成有损公司利益、造成公司经济损失的行为，将承担相应的经济赔偿或刑事责任；

8-3员工应该保持电脑周围环境的清洁、键盘、鼠标机箱、显示器等不积灰尘，应该每日清理

## P12.6 办公室相关设施维护维修

中网科技苏州办公室维护联络表

东芝中央空调：

供货公司名称：苏州新城家庭中央空调有限公司

供货公司地址：中翔美通

供货公司电话：0512-67122860 67122861 82100222 65120718 65195068 82107503

供货负责人：陈苏苏 缪旭然 杨海红 黄贞贞

供货负责人手机：13915556731 15190009919

售后：东芝空调苏州售后维修保养公司：苏州星联空调服务有限公司

售后开始时间：20081124 （保修五年）

售后服务电话：0512-65772022 0512-65772021-601 65772023 [xlktfw@126.com](mailto:xlktfw@126.com)

雅戈尔国际中心大楼宽带接入施工(100元1户):

13382140523（13814843782） 冯先生   13814818537 小马

雅戈尔国际中心大楼光纤宽带接入商，中国联通苏州分公司

客服电话：10010 客户经理：王东保 15651101315 0512-88870166-601315

## P12.7 中网联系方式

**公司内部电话，仅限内部员工使用，禁止对外提供！与上司电话沟通时间为8：00-22：00，其他时间非重大事件一律次日沟通！重大事件指：政府部门、上级单位需要沟通/网络整机柜及更多故障/电力故障/火、盗、抢/以及可能造成危害的事件。**

**公司内部电话**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 职务 | 姓名 | 手机或电话 | 分机 | QQ | MSN/Email |
| **江苏公司** | | | | | | |
| 描述 | 企业QQ：800025256 负责域名、虚拟主机、电子邮局、CDN等业务  企业QQ：800001180 负责云服务器、服务器托管、租用、机柜等业务  电话总机：0512-88868888 前台分机：0或8888 传真分机：8899  拨打本地：9+本地号码  拨打外线：9+0+手机号 或 9+区号+号码  转接：快速按叉簧(或暂切键或FLASH 快闪键)+分机号码后四位  代接： \*11\*分机号码后四位#  查询本机号码：91111  地址：苏州工业园区沈浒路535号国际中心5楼  火车路线1：苏州火车站东6公里 火车路线2：苏州高铁站东1公里 汽车线路1：汽车北站东5公里  汽车线路2：汽车南站东6公里  驾车线路1：沪宁高速苏州市区出口东南6公里  驾车线路2：沪宁高速苏州工业园区出口西6公里  驾车线路3：苏嘉杭高速苏州城区出口东北5公里 | | | | | |
| 内部联系方式 | 详见《中网科技内部联系表.xls》《安徽易速内部联系表.xls》 | | | | | |
| 往来联系方式 | 详见《中网科技往来联系表.xls》 | | | | | |

## P12.8 快递相关

请各部门按照下列规范跟帖发布，遇到有改变，请及时更改！

发货须知：

1、必须审核快递取货人真实性，留存取货人签名的快递公司发货单；

2、对于我公司发往外地的货物要搞清楚到付或我方付款，需要到付的快递必须在发货单上写清楚到付的价格；我公司发往我公司自己的货物，需要问清先付和到付的价格是否一致，取价格低的方式。

3、发货人审慎对待发货价格，尽可能节约公司成本和节约客户成本。

4、在用户下架服务工单回复快递检查结果：  
1）、服务器是否可以点亮：  
2）、服务器型号（\*U+品牌+型号）：  
3）、主板（品牌型号）：  
4）、CPU（型号+数量）：  
5）、内存（型号×数量）：  
6）、硬盘（型号×数量）：  
7）、检查服务器盖板和螺丝必须是紧固，发现缺少，必须补齐。

检查人即发货人回复并负全责，并负责跟踪确认用户收到快递后，请用户回复收到和检查情况，用户确认正常后将服务工单结束。

5、货物包装务必确保不会造成损坏，特别是服务器产品，内包装必须要用泡沫将四角固定，外包装上正反面，四个侧面必须贴上“精密仪器，小心轻放！”醒目的提示条，下载标准文档打印A4纸的50%大小对裁开。  
附件：中网文档\ 技术部\精密仪器小心轻放.doc

6、发货单上要写上快递到达时间，发货人需与收货人联系跟踪确认收到货物。

# P13 中网数据中心管理

## P13.1 带宽检查和限速规范，交换机管理

**管理说明：**

以防火墙带宽监控为标准，技术主管监督，机房技术人员实施，每日20:00－21:00全面检查一次所有使用的IP带宽占用情况。

在金盾防火墙上看到的带宽蓝色曲线为OUT流量，是用户的服务器的正常带宽占用，绿色曲线为IN流量，正常情况下低于蓝色曲线；当绿色曲线高于蓝色曲线时，可能是用户从服务器上进行下载、受到DDOS攻击、CDN、**恶意透传带宽**等等，对于该绿色曲线大于10M并超过2小时以上时，技术部必须联系用户予以确认该异常情况，同时向上级汇报；超过50M并超过6小时以上时，必须向上级和总经理分别汇报，**以避免属于恶意透传带宽而导致机房被电信或联通断网风险**。

单台服务器采用交换机端口独立连接的，为避免防火墙限制带宽流量造成用户网络不稳定因素，将全面启用交换机管理带宽方式**。云服务器采用防火墙限制带宽，不超过允许值，原则上，国内一般限制为20M，香港单IP限制为10M。**

防火墙是IN或OUT的带宽超过10M的，根据“该产品用户备注内带宽”+“新加带宽订单”+默认带宽10M=总带宽来检查用户带宽峰值占用情况进行对比，带宽超出，采用交换机端口限速处理：

1、默认带宽的将交换机的该服务器端口设置为10M端口；

2、带宽为100M独享的，设置为100M端口；

3、其他数值的按照数值加10M进行设置；

4、带宽为100M以上，必须放置万兆交换机的下行千兆端口，针对相应数值进行设置。

需要注意的是，不同的交换机的限制速度命令可能不一样，限制前一定要熟悉个交换机限速命令，以免出错，造成问题。

**带宽配置规范要求：**

1、技术人员每日检查时，发现带宽超标的，根据“该产品用户备注内带宽”+“新加带宽订单”+默认带宽10M=总带宽来检查用户带宽峰值占用情况进行对比，发现超出的，上报“接入交换机管理人员”；

2、“接入交换机管理人员”先告知市场部联系用户在24小时内增加带宽订单，否则将限制带宽，可能导致用户网络不稳定，建议用户增加百兆独享带宽；

3、如果用户有新增加的带宽订单，技术可以先行对比实际占用数，不超过不限速；同时需立即通知财务将新增带宽“加注到该产品用户备注内”。

4、“接入交换机管理人员”根据“该产品用户备注内带宽”+“新加带宽订单”+默认带宽10M=总带宽来检查用户带宽占用情况，未超过总带宽，可以不限制交换机端口。如果需要设置该服务器的交换机端口速率前，“接入交换机管理人员”务必联络到用户告知准确的时间（24小时内）将要对\*\*IP的服务器限速为\*\*M，同时告知市场部，避免未通知到用户就限制的粗暴做法。

5、当用户还不能满足应用时需要市场部积极与用户沟通，升级为百兆独享或者千兆独享带宽！同时技术人员、市场部需要及时与用户、“接入交换机管理人员”、财务等进行沟通，确保24小时内完成增加带宽订单，同时联系财务更新。

6、当用户的带宽超出标准，并且为攻击出，值班技术立即联系用户处理，用户5分钟内不处理或者联系不上，先拔掉该服务器网线，再次联系用户3次，或待用户联系来再插上网线由用户处理。

**交换机管理：**

机房交换机分为核心路由交换层、汇聚层、接入层。

核心路由交换层由技术总监以上级别人员管理：思科Cisco 12000或Cisco 7600系列路由器；华为Quidway® NetEngine 80E核心路由器QuidwayS8500、12000系列路由交换，Quidway® S9300 [Quidway S9300系列T比特核心路由交换机](http://www.huawei.com/cn/enterprise/catalog.do?id=4655)；H3C S12500系列核心路由交换机等等。

汇聚层交换设备由机房技术主管以上级别人员管理：设备定义采用万兆设备，上联4路以上千兆或万兆光口；下联24路或48路千兆光口或电口；

接入层交换设备由机房技术骨干或技术组长以上人员管理，设备定义采用千兆设备，上联2路以上千兆光口或电口，下联24路百兆电口，有用户需求也可以采用光口。

一、华为S2300 S2100系列交换机的管理：

配置交换机的IP和telnet远程管理：通过Console口在超级终端中执行以下命令配置以太网交换机管理VLAN的IP地址

配置常识：进入系统模式后，直接将# 和#之间内容复制粘贴到交换机配置界面即可自动配置。

1、由机房技术人员用电脑的超级终端连接交换机的管理口进行配置：

第一步：<Quidway>sys 回车后进入系统模式显示状态为[Quidway]

第二步：S2326【TELNET密码验证配置】只需输入password即可登陆交换机(cipher为加密密码/simple显示密码)，直接将# 和#之间内容复制粘贴到交换机配置界面即可自动配置：

#

user-interface vty 0 4

authentication-mode password

set authentication password cipher CNCC8888

user privilege level 3

super password level 3 cipher super3

#

第三步：S2326创建VLAN、配置管理IP、配置路由上联(交换机管理IP归属VLAN 10)，直接将# 和#之间内容复制粘贴到交换机配置界面即可自动配置（记住必须更改ip address后的相应交换机对应的IP和子网掩码）：

#

vlan 10

interface vlan 10

ip address 27.54.244.37 255.255.255.0

ip route-static 0.0.0.0 0.0.0.0 27.54.244.1

#

第四步：S2326配置25和26端口上联汇集交换机，直接将# 和#之间内容复制粘贴到交换机配置界面即可自动配置：

注意：配置本步骤前，1、先更改好第五步的VLAN号，确保第四部和第五步的配置时间最短化；2、务必联络汇聚交换机的管理员，同时配置汇聚交换机的下联端口属性，否则由于端口属性更改将导致网络中断。

#

interface GigabitEthernet0/0/1

undo port default vlan

port link-type trunk

port trunk allow-pass vlan all

ntdp enable

ndp enable

#

interface GigabitEthernet0/0/2

undo port default vlan

port link-type trunk

port trunk allow-pass vlan all

ntdp enable

ndp enable

#

注意S2100系列交换机配置有所不同：

interface Ethernet0/25

duplex full

port link-type trunk

port trunk permit vlan all

#

第五步：S2326下联的端口需要配置VLAN对应核心交换机划分的VLAN，每个机柜一个VLAN号都是不同的，请务必更改为相应机柜的VLAN号，然后直接将# 和#之间内容复制粘贴到交换机配置界面即可自动配置：

#

vlan 516

interface Ethernet0/0/1

port default vlan 516

#

interface Ethernet0/0/2

port default vlan 516

#

......

注意S2100系列交换机本步骤配置如下：

#

vlan 530

interface Ethernet0/1

port default vlan 530

#

interface Ethernet0/2

port default vlan 530

#

......

第六步：用外网进行telnet方式连接交换机，确保可以远程连接和密码进入正常后，保存交换机配置：

在系统模式[Quidway]q 回车退出系统模式，<Quidway>save 回车保存，遇到提示 按“y”继续保存，也可以直接将# 和#之间内容复制粘贴到交换机配置界面，选择“y”保存。

#

q

save

#

二、由汇聚交换机管理员进行telnet方式配置汇聚交换机：

第一步：S2326上联的S5648（或S3526）汇聚交换机的下行端口需要配置，例如C3机柜上联S5648的3端口（交换机管理IP归属VLAN10/VLAN518更改为相应机柜的VLAN号）：

S5648配置如下：

#

interface GigabitEthernet1/0/3

duplex full

port link-type trunk

undo port trunk permit vlan all

port trunk permit vlan 10 518

#

S3526配置如下：

#

interface Ethernet1/0/3

duplex full

port link-type trunk

undo port trunk permit vlan all

port trunk permit vlan 10 518

#

第二步：保存交换机配置，在系统模式[Quidway]q 回车退出系统模式，<Quidway>save 回车保存，遇到提示 按“y”继续保存，也可以直接将# 和#之间内容复制粘贴到交换机配置界面，选择“y”保存。

#

q

save

#

三、其他常用命令：

S2326端口更改为10M端口：

interface Ethernet0/0/14

undo negotiation auto

speed 10

S2326端口限速20M,采用qos策略限制，同时对端口进行description（描述）：

#

interface Ethernet0/0/10

description CZ203-10-27.54.227.42/112.123.131.42-20M

port default vlan 518

qos lr cir 20480 cbs 409600

undo negotiation auto

ntdp enable

ndp enable

#

## P13.2 金盾防火墙管理规范

**金盾防火墙管理特别注意：**

已知金盾防火墙手动添加IP或者IP段会造成实际使用的IP不能被防火墙识别，所以禁止手动添加IP，如果发现IP不能自动识别在金盾防火墙，请联系金盾客服解决。 金盾防火墙每个段的IP要经常检查监控 按照流量排序，对于有攻击的IP设置IN500M，对于带宽超标的IP设置OUT为用户产品的实际带宽，如观察还是带宽超标，可以进行交换机端口限制，联系用户增加带宽。

1、常见问题：

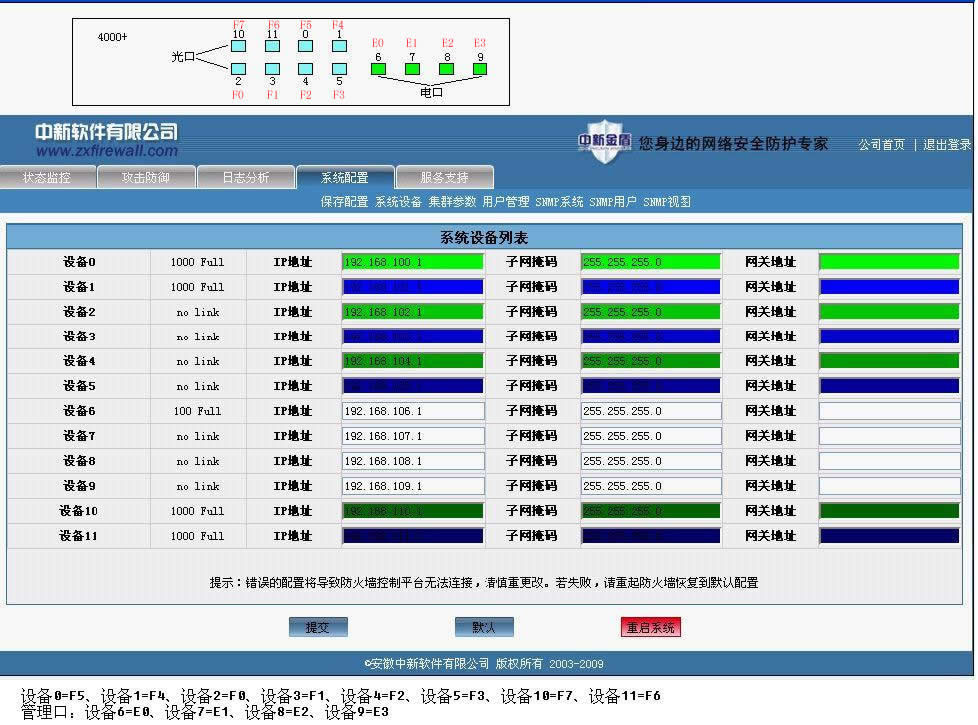
Q：被防火墙 屏蔽列表屏蔽的IP地址，用户需要释放IP需求？A：很少一部分用户可能由于多次点击网页或者试图多次登录游戏会被防火墙屏蔽用户端的IP，为了不影响正常用户的访问，我公司防火墙设置了屏蔽持续时间为600秒后将自动释放。也可以快速释放：防火墙攻击防御->系统防护参数->将屏蔽持续时间600秒更改为1秒->提交，10秒后务必更改回600秒->提交。如用户公司上网有固定的公网ip因上网人数众多造成连接数或访问数过多被防火墙自动屏蔽、，可申请添加对用户上网的固定IP做放行策略。

**2、金盾4000+防火墙图示：**

2-1、面板



2-2、面板设备接口：



**3、防CC攻击配置：**

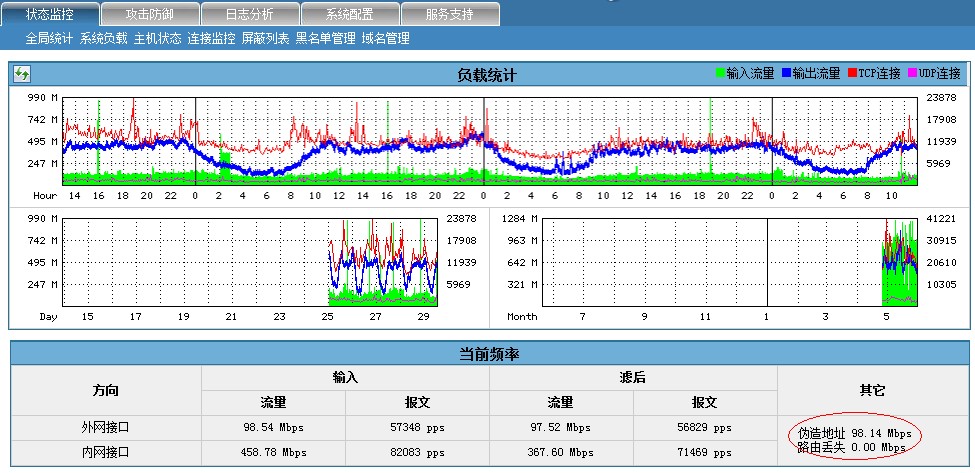
……请防火墙管理员上报资料管理员921988@qq.com

**4、防其他攻击配置：**

……请防火墙管理员上报资料管理员921988@qq.com

**5、金盾防火墙的默认设置：**

5-1状态监控



注意：随时检查防火墙的状态，出现下列问题时会造成网络不稳定，无法解决时，联系金盾客服进行抓包找出问题：

1）上图右下角的伪造地址非0Mbp时。

2）系统负载界面下“接收错误频率”和“发送错误频率”pps数字不为0时。

3）绿色图高于蓝色图时。

5-2攻击防御：金盾防火墙默认状态如下图，遇到攻击无法解决时，联系金盾客服解决<http://www.zxfirewall.com/service2.html> 。

**报文频率紧急状态：**针对攻击频率较高的攻击防护模式，此模式将更为严格过滤攻击；**简单过滤流量限制：**是针对某些显见的攻击报文做的一种过滤模式，目前可以过滤内容完全相同的报文，及使用真实地址进行攻击的报文；

**忽略主机流量限制：**用于限制忽略主机的流量，当某个忽略主机的流量超过设置值，超过的流量将被丢弃； **伪造源流量限制：**用于限制内网攻击。当某数据包的原 MAC 地址不同于防火墙记录到的 MAC 地址，该数据包将被认为是伪造源流量，超过设置值的伪造源流量将被丢弃。**屏蔽持续时间：**参考常见问题Q、A



**6、未加入白名单的域名恶意解析至我们的IP，出现空白页会导致电信扫描出未备案网站：**

6-1、制作个的网站例如（http://61.190.149.28/404.htm），index.htm为404错误页面；

6-2、首先确保防火墙IP启用白名单功能，并且白名单最后有-.(即屏蔽未加白名单域名)，再登陆防火墙->攻击防御->变量设置->DomainAudit.Redirect选项填入<http://61.190.149.228/11.htm> 的域名作为错误页，在有恶意解析不在白名单的域名就会跳转到该页面，以配合电信的未备案扫描系统。

**7、非法信息拦截规则设置（攻击防御->规则设置）：**

**屏蔽：**意思是只要被这个规则匹配到了 客户端ip就被一次屏蔽了 这个ip后续不能访问墙下服务器的任意端口了；

**拦截：**意思是每匹配到一次 拦截一次 因为某个端口被拦截的客户端 不影响他访问这个服务器的其他端口

**过滤：**就是正常的处理 有异常的就过滤 没异常的就放行；

**放行：**就是传说中的白名单 是通行状态 防火墙不对这个客户端有任何限制；

**我们一般设置为拦截比较好**，相对于屏蔽来说 拦截最好，过滤是默认处理状态，非法信息的过滤设置为只针对80端口拦截 那么其他端口不受这些规则限制，就不会影响服务器其他端口的工作了；

参考下图：



## P13.2 傲盾防火墙管理规范

## P13.3 DDOS大流量攻击管理规范

**一、攻击管理规则概述**

**1、用户受到DDOS攻击，多数情况下是由于用户涉嫌非法应用所导致，对于受到攻击有着不可推卸的责任。应严格要求整改，对于整改不到位的非法应用予以清退，也可以报警处理。**

**2、对于合法的应用，中网将竭尽所能帮助用户。**

3、为了保障绝大多数用户的网络的稳定，技术人员需严格执行，不得玩忽职守；业务人员洽谈时也必须对用户告知。

4、禁止用户对外宣传20G高防的内容（因南通数据中心对用户承诺是免费5G硬防，所以用户只能宣传5G防御的内容，超标宣传将导致机房遭受大流量攻击而导致不稳定！

**二、DDOS攻击管理规则入允许带宽**

**各IDC机房防火墙“流量策略”配置（对“单IP防御”的DDOS攻击的防护）：**

**香港(BGP国际带宽) 10M** IN Mbps 5M OUT Mbps

**滁州多线 500M** IN Mbps 50M OUT Mbps

**中网南通 5000M** IN Mbps 50M OUT Mbps

对于单IP的OUT带宽，超过实际值的，按照实际允许值进行限制或采取交换机端口限制（云服务器由产品经理采取软件限制单个IP的带宽，限制不住的予以关闭）。

三、DDOS攻击管理规则

1、单IP总带宽超过“单IP防御“的攻击，需立即“拔线和封IP”，在不影响机房其他用户网络稳定的情况下也可以封应用的的端口来规避攻击（例如网站应用封闭80端口，网站虽不能访问，但攻击流量会缓慢停止，用户还是可以远程管理服务器）：

1-1、对于涉嫌非法应用：经用户提交服务工单“保证不再从事涉嫌非法应用”情况下，并提交服务器用户名和密码，经机房运维人员现场检查并报给主管人员确认整改合格后予以解封。解封后再次遇到涉嫌非法应用而受攻击执行永封且不退款；月付款的永封；年付款的或整机柜的封30天后解封，单用户1个月内达3次超过“单IP防御“攻击，将停止该用户在该数据中心的新增业务，在未来一个月内未受到超过“单IP防御“的攻击，且提交服务工单“保证不再从事非法应用”的情况下，可以恢复新增业务。

1-2、对于合法应用：用户提交服务器用户名和密码，经机房运维人员现场检查并报给主管人员确认不属于非法应用的，应根据现场判断攻击停止的情况下解封，如第二次受攻击超标应至少封1小时后再根据现场判断攻击停止的情况下解封，解封后如第三次受攻击超标应至少封24小时。**我们尽可能帮助用户解决遭受攻击的困难。对于在低防机房的用户，当班人员需及时联系客服或者该用户的营销客户经理，由其及时联系用户，建议用户迁移到我公司的高防机房，目前低防机房是免费500M防御攻击，迁移到高防机房可以免费防御5G攻击，超出5G按照10G防御适当收费，超过10G攻击必须用黑洞路由封IP地址，避免影响其他用户）。**

2、相关细则：

2-1、“拔线和封IP”后的10分钟内务必通知到用户；

2-2、单IP受到DDOS攻击总带宽低于“单IP防御“，对机房网络无影响的，可针对攻击进行多种防御策略处理；

2-3、“拔线和封IP“达到2小时以上，用户可以提交《服务工单》，申请短暂开启服务器（60分钟内），用户自行处理数据转移；技术人员开启前必须提醒用户：“如果在数据转移期间引起攻击超标，将直接封闭”用户接受后才可以开启。

2-4、拔线：代表拔掉服务器网线；但不能关机关电源，避免造成服务器故障。

2-5、封IP：代表防火墙上该IP屏蔽所有流量 或路由交换机内用黑洞路由策略封闭。

**2-6、虚拟主机服务器遇攻击的措施为拔线或封IP 1小时，不能关机、不能关闭电源，以免造成数据问题，开启后，再遇到攻击，必须上报，制定详细的核查流程，以杜绝开启后再次受到攻击。**

3、管理规则的解释：

3-1、为什么针对单IP攻击带宽超过“单IP防御“时必须拔线和封IP处理呢：因为我们看到的带宽是1-5分钟的平均值，实际的带宽可能已经达到看到的数字的数倍，例如看到带宽是500M，实际攻击带宽可能已经达到1-2G左右，如果不紧急采取拔线和封IP措施，将会影响正常用户的使用。

四、预防大流量攻击的技巧

Q：如何减少或者杜绝大流量DDOS攻击？

A：中网科技数据中心都禁止私服、六合彩、非法网站等的网络接入，但在具体运营当中可能还存在营销代表执行不到位，安全管理疏漏，用户伪装等情况，这需要中网全体人员共同努力，加大执行力度，用户审核规范和业务中间监督，只要大家尽力，相信可以将大流量DDOS攻击概率降到最低。

Q：用户如何规避大流量DDOS攻击？

A：多数情况下，大流量DDOS攻击前都会有“症状”，会有人联系过来，要求支付“保护费”之类费用，否则就攻击，会导致服务器应用服务瘫痪，这时候需要用户具备敏锐的谈判技巧，可以明确告诉敲诈勒索者：“给钱可以，我要知道你真的有2G的攻击能力，但不能超过3G攻击，否则数据中心会封闭我的IP，我被封闭了自然不会给您钱的”；只要用户言语不过激，攻击者多数是求财；用户可以联系中网24小时技术人员，查看防火墙上该IP确实会显示达到3G的攻击，在没有更好的办法的情况下，为了网站能够正常运行，只能花钱了事。当然用户也可以向公安机关报案请求帮助。

## P13.4 中网\*\*数据中心管理制度

详见file\idc\IDC管理制度\《中网\*\*数据中心管理制度.doc》

## P13.5 中网数据中心日常检查作业表

详见file\idc\IDC管理制度\《中网\*\*数据中心日常检查作业表.doc》

# P14 中网数据中心简介

## P14.1 中网安徽双线数据中心

**项目名称：**中网科技安徽双线因特网数据中心(滁州双线IDC)，(单网卡双IP)；

**网络状况：**电信5GB1+1主备线路（总12G+12G备），新联通（网通）2.5GB1+1主备线路；

**I P 地址：**电信+网通双IP，可以分配中网科技自己的IP地址，每机柜最多可以分配2个C段（电信网路1个C256个/网通线路1个C256个）；

**安全设备：**金盾防火墙4000+（4GB防护）；

**信息安全：**白名单+信息安全小组帮助客户解决备案、非法信息监控等问题；

**项目面积：**原法院大楼一整幢，第一期机房面积2000平方米；

**电力线路：**独立市电，独立变压器+全进口沃尔沃柴油发电机组+UPS不间断电源N+X系统；

**机柜情况：**机柜采用上市公司设备公司的中博股份公司（原江苏省通信设备厂）生产的IDC专用机柜，每台服务器一个独立隔板，交流配电单元使每台服务器可以拥有独立的电路和独立的梅兰日兰（天津施耐德）空气开关，确保每台服务器电流稳定和安全。

**资质情况：**IDC.ICP经营许可证编号:皖B1.B2-20070007；

**服务情况：**机房24小时技术值班，随时处理客户问题；员工宿舍位于机房大楼，遇到高深、紧急问题可以由多名技术人员会诊；

**门禁情况：**进出全部指纹锁门禁系统，机房进出特别授权指纹锁门禁系统；

**监控情况：CCTV**全方位摄像监控，机柜过道监控，大楼进出监控，楼梯过道监控，大楼外墙全方位监控；

**消防设施：**气体灭火+干粉1211备用；

**项目依托：**[WWW.ChinaNet.CC](http://WWW.ChinaNet.CC) 和[WWW.ChinaNet.HK](http://WWW.ChinaNet.HK) 中网科技10年以上的稳定运营经验和合法优秀的管理资质（<http://www.chinanet.cc/style/info/shownews.asp?id=225> ）。

**启用时间：**2010年2月1日；

**安徽公司：**安徽易速网络科技有限公司、安徽中网科技有限公司、全椒万维网络科技有限公司

**联系电话：**电话总机：0550-5446666 （50线电话：5446650-5446699）  
**联系传真：**0550-5444666

**项目地址：**安徽省滁州市全椒吴敬梓路碧云巷口（原法庭大楼） **交通状况：**高铁路线1：南京南站-全椒站（40公里20分钟），北面约3公里

高铁路线2：南京南站-滁州站（40公里18分钟），南面约3公里

京沪铁路3：南京站-滁州北站（60公里40分钟），南面约18公里

汽车线路1：全椒汽车站北500米（南京-全椒，合肥-全椒，约20分钟/班次）

驾车线路1：宁合高速全椒出口南1公里

**整机柜产品配置：**49U国际标准机柜、百兆带宽、千兆带宽……

**服务器托管产品配置：** 1U、2U、4U、刀片式、PC式、塔式……

**服务器租用产品配置：** IBM、HP、DELL、组装，详见网站上产品

**滁州双线IDC 电信/联通IP表：** 详见《滁州双线机房IP网关子网掩码配置.txt》

**滁州双线IDC IP RDNS： RDNS**，即IP反向解析域名，解决垃圾邮件和退信烦恼。

**滁州双线IDC电信DNS IP：**主202.102.199.68 辅202.102.192.68

**滁州双线IDC网通DNS IP：**主218.104.78.2 辅218.104.78.3

|  |  |
| --- | --- |
| **滁州双线IDC（1）机柜布置图：** | **滁州双线IDC（2）机柜布置图：** |
| 以CZ1A6-20为例，代表滁州1号机房A排6号机柜20电源开关（也对应交换机20端口） | 以CZ2C7-2为例，代表滁州2号机房A排7号机柜2电源开关（也对应交换机2端口） |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 数字电流表 （交流配电单元） | | | | | | 总 | 1 | …… | 20 | 插座 | | 编号：CZ1A6-20 用途：交换机 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-19 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-18 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-17 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-16 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-15 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-14 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-13 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-12 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-11 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-10 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-9 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-8 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-7 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-6 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-5 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-4 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-3 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ1A6-2 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：CZ1A6-1 用途：服务器 U位：6 | | | | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 数字电流表 （交流配电单元） | | | | | | 总 | 1 | …… | 20 | 插座 | | 编号：CZ2C7-1 用途：交换机 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-2 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-3 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-4 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-5 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-6 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-7 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-8 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-9 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-10 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-11 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-12 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-13 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-14 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-15 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-16 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：CZ2C7-17 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：CZ2C7-18 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：CZ2C7-19 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：CZ2C7-20 用途：服务器 U位：4 | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **滁州双线IDC（3）机柜布置图--云服务器：** |  |
| 以CZ1A6-20为例，代表滁州1号机房A排6号机柜20电源开关（也对应交换机20端口） |  |
| 机柜：D7/D8/D…   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 数字电流表 （交流配电单元） | | | | | | 总 | 1 | …… | 20 | 插座 | | 编号：NTG1-01 用途：交换机 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-02 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-03 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-04 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-05 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-06 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-07 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-08 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-09 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-10 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-11 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-12 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-13 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-14 用途：服务器 U位：4 | | | | | |  |

**安徽双线IDC服务器配置双IP 规范（机房已经启用3层路由和网关）：**1、请确认本服务器是否具有电信1个IP和网通1个IP，  
 例如:电信IP：61.190.149.10 则对应网通IP：112.122.132.10；

2、在服务器的网卡内先配置电信IP，然后在网卡的本地连接->属性->Inetnet协议(TCP/IP)->属性->高级->添加网通IP（不要添加网通网关）->确定后即可。

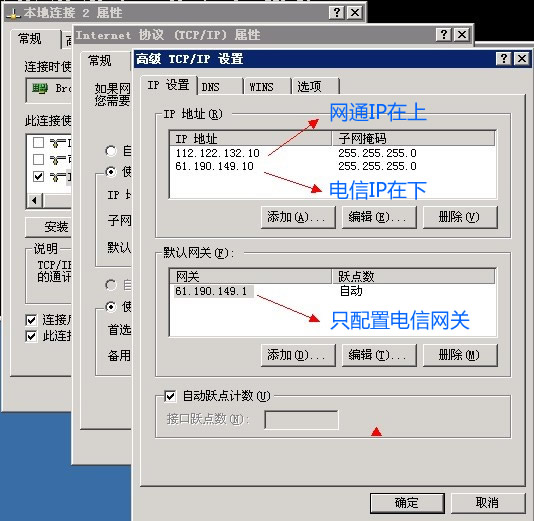
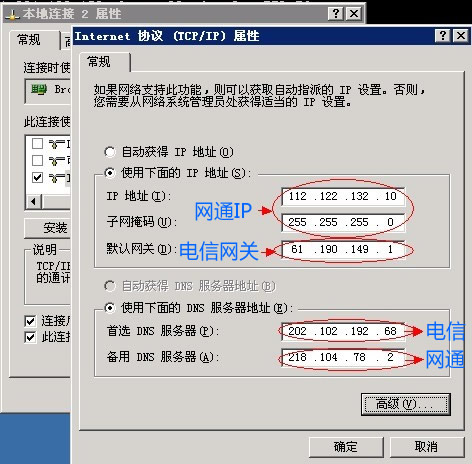
备注1：客户使用双线智能DNS系统将一个子域名分别解析到电信和网通的IP地址，即可实现双效效果；

备注2：增加IP时务必填写正确，不得使用非分配的IP地址，以免造成冲突导致损失。

**安徽双线双IP机房服务器配置双IP 优化规范和双效出效果测试须知（图示）：**

双线双IP机房主要是需要用户访问机房内的双IP效果！

但有些用户可能需要测试机房对外的网络质量，因为一般网卡设置里面只设置电信的网关，测试往外都默认从电信线路出去，如果**测试网通出去的网络质量**，需要将网卡的本地连接内的网关更换为网通网关才能测试到网通线路的出效果！**如果想要网络出也能体现双线效果的方法（经过多次测试验证有效），详见下图配置：**



## P14.2 中网南通电信数据中心

**项目名称：**中网南通数据中心（中网科技江苏电信线路因特网数据中心）；

**网络状况：**电信40GB1+1主备线路；

**I P 地址：**电信IP；

**安全设备：**两台傲盾DDOS防火墙10000+（20GB防护，单IP免费防护5GB）；

**信息安全：**两台傲盾非法信息安全阻断系统+信息安全小组帮助客户解决备案、非法信息监控等问题；

**项目面积：**原电信大楼一整幢6000平方米，第一期机房面积2000平方米；

**电力线路：**双路独立市电，独立变压器+柴油发电机组+UPS不间断电源1+1系统，机柜双电源接入；

**机柜情况：**机柜采用上市公司设备公司的中博股份公司（原江苏省通信设备厂）生产的IDC专用机柜，每台服务器一个独立隔板，交流配电单元使每台服务器可以拥有独立的电路和独立的梅兰日兰（天津施耐德）空气开关，确保每台服务器电流稳定和安全。

**资质情况：**IDC.ICP经营许可证编号:皖B1.B2-20070007；

**服务情况：**机房24小时技术值班，随时处理客户问题；员工宿舍位于机房大楼旁，遇到高深、紧急问题可以由多名技术人员会诊；

**门禁情况：**进出全部门禁系统，机房进出特别授权门禁系统；

**监控情况：CCTV**全方位摄像监控，机柜过道监控，大楼进出监控，楼梯过道监控，大楼外墙全方位监控；

**消防设施：**机房气体灭火+其他区域干粉1211备用；

**项目依托：**[WWW.ChinaNet.CC](http://WWW.ChinaNet.CC) 和[WWW.ChinaNet.HK](http://WWW.ChinaNet.HK) 中网科技10年以上的稳定运营经验和合法优秀的管理资质（<http://www.chinanet.cc/style/info/shownews.asp?id=225> ）。

**启用时间：**2011年8月8日；

**项目地址：**江苏省南通市工农路131号（易家桥电信大楼中网数据中心） **交通状况：**铁路路线1：南通火车站南8公里（五星级的南通大饭店对门）

汽车线路1：南通汽车站东5空里

驾车线路1：苏嘉杭高速->苏通大桥->沿海高速->南通南出口下->工农路一直走即可到达；

驾车线路2：沿江高速->苏通大桥->南通南出口->工农路一直走即可到达；

其他驾车线路：宁通高速、宁启高速、沪陕高速、沈海高速等均可到达；

**整机柜产品配置：**42U国际标准机柜、百兆带宽、千兆带宽、万兆带宽……

**服务器托管产品配置：** 1U、2U、4U、刀片式、PC式、塔式……

**服务器租用产品配置：** IBM、HP、DELL、组装，详见网站上产品

**江苏电信DNS IP：**主61.177.7.1 辅61.147.37.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **中网南通IDC机柜布置图-托管/租用：** | **中网南通IDC机柜布置图-云服务器：** |  |
| 以NTG1-02为例，代表南通机房G排1号机柜02机位、电源开关、交换机2端口对应网线2号 | 以NTG1-02为例，代表南通机房G排1号机柜02机位、电源开关、交换机2端口对应网线2号 |  |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 交流配电单元 | | | | | | 入1 | 输出1-9 |  | 入2 | 输出10-18 | | 编号：NTG1-01 用途：交换机 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-02 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-03 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-04 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-05 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-06 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-07 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-08 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-09 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-10 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-11 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-12 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-13 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-14 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-15 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-16 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-17 用途：服务器 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-18 用途：服务器 U位：4  编号：NTG1-19 用途：服务器 (可堆叠) | | | | | | 机柜：H9,H10/I10,I11/J9,J10/K10,K11/L9,L10   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 交流配电单元 | | | | | | 入1 | 输出1-9 |  | 入2 | 输出10-18 | | 编号：NTG1-01 用途：交换机 U位：1 | | | | | | 编号：NTG1-02 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-03 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-04 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-05 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-06 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-07 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-08 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-09 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-10 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-11 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-12 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：NTG1-13 用途：服务器 U位：2 | | | | | |  |

## P14.3 中网内蒙古数据中心

内容待加

## P14.4 中网苏州联通数据中心

内容待加

## P14.5 中网香港数据中心

内容待加

公司名称：中网科技集团有限公司香港数据中心

地址：香港新界葵涌禾塘咀街41-55号世界和平中心大厦10楼中网科技集团因特网数据中心（10/F ChinaNet.CC IDC,World Peace Centre,41-55 Wo Tong Tsui Street,Kwai Chung,Hong Kong）

收货电话：00852-3724 9869

收 件 人：中网科技集团有限公司（ChinaNet.CC LIMITED）

网络拓扑：千兆光纤至HKA1机柜防火墙多模模块接口 -> 防火墙多模模块出口采用多模光纤至48口汇聚交换机 -> 48口汇聚交换机的2端口连接A2机柜，3端口连接A3机柜，以此类推……

|  |  |
| --- | --- |
| **中网香港数据中心机柜布置图：** |  |
| HKA1-08代表香港机房A排1号机柜自上往下标号为机位、电源插头、交换机端口、网线均为8标号。（因放置防火墙和汇聚交换机，本机柜空间独立） | HKA2-02代表香港机房A排2号机柜自上往下标号为机位、电源插头、交换机端口、网线均为8标号。（因放置防火墙和汇聚交换机，本机柜空间独立） |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 交流配电单元 | | | | | |  |  |  |  |  | | 编号：HKA1-01 用途：防火墙 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-02 用途：交换机 U位：1 | | | | | | 编号：HKA1-03 用途：交换机 U位：1 | | | | | | 编号：HKA1-04 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-05 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-06 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-07 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-08 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-09 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-10 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-11 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-12 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-13 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-14 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-15 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-16 用途：服务器 U位：2 | | | | |   备注：  标注2U在机柜上需要放置2U的设备，空间应该为2.5U（三角架间距）×14台2U设备=35U；  标注1U空间应该为1.5U×2台1U设备=3U；  合计使用机柜内中间的38U空间。 | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 交流配电单元 | | | | | |  |  |  |  |  | | 编号：HKA2-01 用途：交换机 U位：1 | | | | | | 编号：HKA2-02 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-03 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-04 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-05 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-06 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-07 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-08 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-09 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-10 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-11 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-12 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-13 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-14 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA2-15 用途：服务器 U位：2 | | | | | | 编号：HKA1-16 用途：服务器 U位：2 | | | | |   备注：  标注2U在机柜上需要放置2U的设备，空间应该为2.5U（三角架间距）×15台2U设备=37.5U；  标注1U空间应该为1.5U×1台1U设备=1.5U；  合计使用机柜内中间的39U空间。 |

# P15 信息安全部规范

## P15.1 信息安全部组织架构和职能

中网科技信息安全部组织架构和职能

**2014年12月1日起信息安全由数据中心技术部负责，主要职责：**

1.工单上域名无法访问等方面的问题。

2.非法信息管理系统防火墙相关的操作。

3.信息安全群里网警以及电信部门、其他政府部门要求处理的事务。

4.备案部发来要求屏蔽或解封的域名。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 组织架构 | 成员 | 制度规范 |
| 组长 | 王道龙 | 管理、监督。 |
| 监察 | 李成 | 每月不少于2次的定期检查，及时将信息安全组情况上报组长。 |
| 副组长 | 边仕明 | 信息安全制度制定，组织实施信息安全制度，实施监管，检查，督促。每日检查信息安全表。  每1个月至少一次电话给网警领导联系汇报工作。沟通非法信息处理情况。以及我司具体的工作情况和请求领导给予指示。 |
| 安徽责任主管  江苏责任主管 | 江民心  杭磊 | 每日早班检查夜间责任人的信息检查情况，检查涉嫌非法信息的处置情况和审核信息安全表后即时将表上报副组长邮箱。  每周与网警至少一次电话，沟通本周的信息安全管理情况，本周查出关闭多少非法网站，对于涉嫌色情淫秽等信息的网站，及时向网监反映情况，支持网警工作。并请网警最新管控指示。  检查网站备案情况，积极配合通管局清理未备案网站。  每周把信息安全情况做总结，并把信息安全表报给副组长、组长. |
| 安徽责任人  江苏责任人 | 机房运维人员全员 | 夜班期间每天查询非法网站2小时以上，不低于10个非法域名。发现任何涉嫌非法信息，及时关闭该网站并记录在信息安全表。早晨上报给责任主管审核和上报。报表纳入每月考核表。  检查非法信息内容：  药品，政治言论，音乐，私服，枪支，文学，小说，性教育，电视棒，淫秽色情，低俗，支付平台，广告联盟，图片类等网站。  利用信息监控 HTTP监控 查询以上关键字。 |
| **各责任人认真负责的对待信息安全工作，承担相应责任，创建和维护和谐网络环境；**  **因非法信息等造成公司声誉受到影响，或者受到政府部门警告、处罚等将追究相关责任人责任。** | | |
| **一、关于网警、通信管理局、宣传部等政府管理部门通知的涉嫌非法信息内容的管理规范：**  1、立即进行通知到网站主办者确保自接到通知的10分钟内删除完毕，否则立即断网；  2、断网后，在网站主办者联系来时需确保在网络联通的5分钟内删除的才可以恢复网络接入；  3、对于用户不守承诺的一律断网处理，然后需用户传真来《信息安全保证书》后按2处理；  4、对于用户注册信息不真实或者无法联络到的先断网，用户联系来时，需重新审核注册和联系信息真实后再按2处理。  5、用户传真《信息安全保证书》后，同一IP、用户、域名还是经常发现或被通报有害信息的，发现一次断网24小时整改，性质严重的可以永久断网关闭，托管的服务器退回客户，严重的暂扣服务器，追究责任；不退款。  6、我公司虚拟主机、云服务器遇到非法信息请通知IBS技术值班人员按以上规定处理（断网改为关闭虚拟主机和关闭云服务器）。  **二、关于侵犯知识产权内容、游戏类侵权举报或投诉处理规则：**  1、如接到版权方投诉或举报，需获得版权方的相关资质证明，获得资质证明后，由信息安全管理部通过电话方式验证真伪。如正确则给予配合关闭处理，如不正确，则不予支持。  2、如无法提供给相关资质证明，请告知举报或投诉人，中网会按相关管理部门或真实版权方的要求给予配合处理。  3、发现服务器内放置私服类网站，检查人员可以直接给予关闭服务器，对于服务器不在我公司的域名要立即联系用户在10分钟内将该域名的DNS服务器更改为其他服务商，否则可以立即将域名进行hold处理，并记录于表进行上报。  4、服务器运营游戏程序无私服类网站的，因无法确认是否有版权，技术人员不得随意关停客户服务器。  5、如服务器受到攻击，则按照攻击管理规范执行。  注意事项：  1、每日检查时发现涉及私服，色情，影视，音乐，小说等内容的按上述规范处理；  2、每日检查非法信息监控系统的图片、信息、关键词等发现问题，按上述规范处理；  3、每日检查非法信息监控系统的未备案域名，按上述规范处理。  4、未达到上述关闭服务器或断网条件的，任何人不得对用户服务器进行关闭或断网处理。  5、未经信息安全主管人员批准，任何人不得将已关停服务器或网站私自开启。 | | |
| 相关注意事项：  1、机房值班电话、值班手机等联系方式必须保证畅通，值班手机使用挂带挂在脖子上，响铃+震动模式，务必保证24小时畅通，以便于管理部门沟通。  2、QQ群和值班电话、手机无法及使处置的情况下，如果上级部门联系到管理组人员，表明值班人员工作不作为，将根据管理规定给予处理；  3、自2011年3月28日起，为了帮助互动型网站站长管理网站的信息安全，解决站长管理难题，滁州市公安局网警支队建立网络110安全监控管理中心，对有BBS、留言板等互动内容网站的服务器提供免费安装服务器助手软件。服务器助手直接连接公安局网警中心，当用户网站出现不良信息或网站被攻击等信息安全问题时，公安网警将第一时间通知到中网滁州双线机房24小时技术值班或用户进行删除处理，避免用户因为开办网站管理不善而导致法律问题。在网监的指导下使得当地网络健康有序的发展。服务器助手下载安装地址：<http://chinanet.cc/style/info/shownews.asp?id=323> 。  4、将违法信息内容记录进<违法信息处理>表内，每月进行用户名排名统计并通报各部门及相关人员，对于违法信息最多的用户前3名，必须由业务人员、信息安全部门进行用户沟通，帮助用户采取切实的管理手段规避违法信息的产生，对于屡次无法改变的用户，可以做清退处理。  5、违法信息属于我公司（中网和易速）服务器或虚拟主机的，可以在后台关闭该虚拟主机站点，没有虚拟主机站点关闭权限可以联系虚拟主机相关技术人员进行处理。  6、对于私服网站，非法网站，多非法信息用户等要及时将用户QQ放入营销QQ的“存在风险用户”组内，并在用户备注栏目内备注“存在风险用户”，这些用户将属于重点监控对象。 | | |

## P15.2 信息安全部常见问题

Q：网监或相关政府部门要求提供用户信息？

A：用户信息提供不及时或者信息资料不真实，会对我公司在政府的形象和管理状况影响很大。要求技术或信息安全处理人员，必须遵守以下规则：

**1、如果是直接用户，先审核用户资料真实后立即提供给网警，用户信息发生了更改或不真实的立即断网并尽一切办法找到用户相关的信息报给网警。**

**2、如果是渠道合作伙伴下用户，该用户资料审核真实，立即提供给网警。如果该用户资料无法审核真实，要把该渠道合作伙伴（该渠道合作伙伴就是直接用户）的联系方式和资料发给网警。**渠道合作伙伴下用户资料不真实造成的一切问题，都由渠道合作伙伴商承担。渠道合作伙伴商无法提供直接客户，这个网站理论上就是渠道合作伙伴商开办的。出了问题，就要渠道合作伙伴商负责，**渠道合作伙伴商无法提供直接用户信息，必须通知到渠道合作伙伴商的负责人加强信息安全管理，同时通告给信息安全组全员，且立即上报信息安全组管理人员对渠道合作伙伴商做出相应管理措施。**

**3、不得出现上报给网警的信息不真实的情况，否则谁处理的谁负责。**

## P15.3 信息安全表规范

1、建立《信息安全表-每日上报至信息安全组长及副组长-20130828.xlsx》文件，文件内建立项目表：

★ 滁州自查：滁州机房自查记录

★ 南通自查：南通机房自查记录

★ 滁州受理：安徽上级单位通知处理的记录

★ 南通受理：江苏上级单位通知处理的记录

★ 侵权受理：版权方或者行政管理部门书面通知的记录

★ 黑名单域名：行政管理部门通知或我公司自查风险域名的记录

★ 网警要开办者：网警索取用户信息的记录

2、信息安全表记录规范：

★ 规范记录，不得更改列表内容，各部门主管领导务必每天审核一次；

★ 交接班时双方务必对前3天的内容进行再次审查一遍！确保非法的站点为关闭状态！对于可继续访问的违法信息的URL，确保访问的IP与中网所有的IP范围无关。

★ 以下蓝色字为<信息安全表内除网警要开办者之外表>的格式

表单 填写规范

A列标题：日期 20130825

B列标题：IP地址 111.111.111.111  
C列标题：涉嫌违法内容 代考，涉毒，枪支，黄色，低俗，非法视频

D列标题：涉嫌违法信息网址 <http://www.weifa.com> （需加http://便于打开）

E列标题：涉嫌违法用户帐号 [hanbbs@56.com](mailto:hanbbs@56.com)  
F列标题：涉嫌违法用户名称 李长吉（个人姓名，公司名称）

G列标题：处理结果 阻断？关闭？永久关闭？删除？（虚拟主机发现3次永久删除；同一台服务器发现3次永久关闭，托管的服务器退回客户，严重的暂扣服务器，追究责任；不退款）

H列标题：处理人 徐星亚

I列标题：内容通知方 \*\*通管局？、\*\*网监？、\*\*电信？、\*\*联通？、\*\*\*\*？

J列标题：通知人姓名 张三丰，至少要知道通知方的姓氏。

K列标题：通知方联系方式 QQ:\*\*\* 、MSN:\*\*\*、 电话:0\*\*-\*\*\*\*\*\*\*\*、 手机:\*\*\*\*\*\*\*\*

L列标题：截屏编号

M列标题：承诺书编号

N列标题：备注 将接到的通知原文粘贴

2-4网警要开办者

A列标题：日期 20130825

B列标题：网警索要信息用户的域名 abc.com

C列标题：IP地址 111.111.111.111

D列标题：用户名称 李长吉（个人姓名，公司名称）

E列标题：用户地址 省市区

F列标题：用户手机 13205188888

G列标题：用户电话 0512-88888888

H列标题：备注 将接到的通知原文粘贴

★ 信息安全部域名黑名单管理规范

《信息安全表-每日上报至信息安全组长及副组长-20130828.xlsx》的<黑名单域名>表内：

1、技术每天交接班时务必用ping工具全面ping检查一次,确保非中网IP。

2、24小时服务工单值班，遇到上级通知，应按照规范内容在<黑名单域名>表内填写加入。下班时发邮件给信息安全主管。

## P15. 4 非法信息系统规范

★ 信息安全部主管每日负责非法信息系统的信任域名和黑名单域名的备份，每个系统下备份2个文件：

滁州信任域名-2013\*\*\*\*.csv

滁州黑名单域名-2013\*\*\*\*.csv

南通信任域名-2013\*\*\*\*.csv

南通黑名单域名-2013\*\*\*\*.csv

★ 优化服务措施：

1、关键词优化：适当放宽部分关键词的阻断，只监控，不阻断。

2、加信任域名：信息安全主管判断属于正规站点可添加信任域名，用排除法做后续管理，即发现信任的域名发生非法信息内容，取消信任域名，让其接受非法信息系统的监控。

★ 关键词命中时阻断：关键词命中时阻断不会阻断主域名，除非这个主域名页面上出现了非法关键词，只会阻断出现非法关键词的URL页面，有时候不阻断是因为命中率的问题。

★ 批量设置命中时阻断方法：

1、关键词扫描->关键词管理->导出关键词->是否命中时阻断 全部替换成1->导入关键词，选复制：删除目标全部记录，并从源重新导入，如果导入不成功，则每次导入数不要超过5000条。

2、系统配置->监控开关->打开关键词监控。

3、系统配置->联动控制参数->保存配置，并立即同步数据。

4、关键词扫描->关键词管理->发送到监控设备。

★ 导入关键词表格内容说明：

1、包含标题:关键词，分类，包含，不包含，危险等级[3:高,2:中,1:低]，是否命中时阻断[0:否,1:是]。

2、关键词文件包括6列。

3、每次导入最好记录数不要超过5000条记录。

★ 被非法信息系统阻断的网页查找方法（第一种比较方便）：

1、傲盾非法信息系统->关键词扫描->信息检索->选择起始日期->输入域名->查询->可以看到非法关键词和网页地址。

2、傲盾非法信息系统->关键词扫描->域名扫描统计->输入域名->查询->查看->分析->可以看到非法关键词和网页地址。

3、傲盾非法信息系统->关键词扫描-> 疑似非法关键词记录->输入域名->查询->可以看到非法关键词和网页地址。也可以点击“取证”查看详细的非法信息内容。

★ 常见问题：

有些网站页面会有时被阻断打不开，有时又可以正常访问，因为这些网页每刷新一次，信息内容都会不一样，被阻断时的信息内容是有非法信息才打不开的。

★ 用户告知：

配合公安部为期数月的网络安全整治，启用非法信息管控系统！

为配合公安部为期数月的网络安全整治，滁州和南通数据中心启用了非法信息管控设备的关键词（网警提供）命中阻断功能，会导致一些有完全相同关键词的页面无法打开。

极少数用户的页面会有与非法关键词一致的内容而造成单个页面无法打开，但并不是非法网站，这需要用户配合自行修改关键词（原因是发现大量的非法网站都是影藏在正常网站下面的）

需要注意的是，只有具有非法关键词的页面（URL）会打不开，不会影响正常网页访问。

请用户自行修改页面的内容，中网技术人员可帮助用户查找打不开的页面的涉嫌非法关键词，请用户自行修改内容后网页将自动可以打开。

需要强调的是公安部综合整治，压力较大，请各位配合！

★ 非法系统存在问题需求：  
未备案域名的阻断提示是400和404及跳转页面；  
关键词命中阻断应该与未备案域名的阻断提示最好是另外一个界面的400和404及跳转页面。

# P16 网站备案部规范

详见 <http://chinanet.cc/file/beian> 内相关文档

自2016年4月12日起，备案专员和备案客服每省仅设一名工作人员，目前为江苏省1名，安徽省1名。

备案专员和备案客服根据各自所负责工作内容，并按各向工作规则要求完成备案工作。

**备案专员负责处理：**

1．每日严格认真核实客户通过邮箱、快递、备案信息系统中所提供的备案信息并提交管局备案。如需退回客户处理，备案专员需对材料进行全面核实并一次性回复客户处理方法，避免多次重复。

2．每日负责各自负责的侧备案系统的退回备案问题确认及处理。

3．每日负责客户备案材料的归档管理（包括电子档和书面材料）。

4．每日查看各自负责的所有备案管理系统下发的未备案处置、主体信息处置、接入信息处置等不准确数据并及时处理和反馈。

5．定期对各自所负责的备案网站进行自查，一旦发现违规情况立即进入停止接入处理流程。

5-1解析IP不正确：备案专员定期从备案系统中导出备案表，并通过Ping工具（例如：PingInfoView）检测所有域名（包括顶级域名和加www的子域名）注：备案专员ping测试时需多次ping测试。并把结果发送备案客服进行电话确认。

5-2网站内容违法违规：一旦发现违规网站，则立即通知机房所在的信息安全管理员进行阻断或关闭。

5-3国家管理机关包括通管局或网监部门发来的要求关闭的：需第一时间发送机房所在信息安全管理员进行阻断或关闭。

6．安徽备案需每周五及时处理安徽侧备案系统的未备案数据并反馈给管局。

7．针对各自所负责机房所在地网监部门要求的采集表格进行整理并发送至相关人员和网监部门。

8．负责与管局之间的业务衔接。（包括与管局保持良好沟通、向管局问题确认、管局要求定期完成的工作、管局不定期下发的问题处理等）

**备案客服负责处理：**

1、备案问题的咨询工作，让客户了解备案的基本流程

2、解决客户备案中途出现的各方面问题，随时解答并及时处理

3、仔细审核客户备案所需资料，以确保备案信息正确提交

备案客服负责处理：

1．通过电话、营销QQ、服务工单，受理客户的备案咨询，备案进度查询。

2．客户在备案过程中出现的问题。例如：资料是否完整，填写是否正确等。并指导客户顺利解决。

3．配合备案专员进行电话核实客户提供的备案资料，以确保备案信息正确提交。

4．针对备案核查中IP解析不正确的网站备案，取消接入前进行电话通知确认，避免出现误取消情况。

5．其他关于涉及到备案专员要求需通知的问题，备案客服需给予配合操作。

取消接入操作规则：

1．备案专员定期从备案系统中导出备案表，并通过Ping工具（例如：PingInfoView）检测所有域名（包括顶级域名和加www的子域名）注：备案专员ping测试时需多次ping测试。

2．备案客服根据备案专员通过Ping测试检测的结果对解析不正确的备案号进行逐一电话通知客户确认，发现Ping测试结果与实际有误，需立即在表格中注明；如确认过程中客户明确需解析回正确IP地址，则在完成通知后，重新对已经更正的域名进行再次检测。

3．最终将完成通知的表格发送总经理办公室邮箱（2355265819@qq.com），然后立即电话联系总经理助理确认邮件收到。

4．总经理办公室确认可以进行备案注销之后，含附件转发邮件到备案专员和备案客服邮箱，由备案专员进行取消接入。本项工作可以根据当时的工作量要求进行合理分配时间操作。

注意：务必杜绝失误导致客户网站备案被注销！！！

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 免费备案和收费数量规则 | | | |
| 产品类别 | 虚拟主机 | 云服务器 | 独立服务器 |
| 免费备案 | 1个域名或站点 | 5个域名或站点 | 10个域名或站点 |
| 收费备案100元 | 1个域名或站点； | | |
| 收费备案450元 | 5个域名或站点； | | |
| 收费备案800元 | 10个域名或站点； | | |
| 收费备案1400元 | 20个域名或站点； | | |
| 收费备案3000元 | 50个域名或站点； | | |
| 收费备案5000元 | 100个域名或站点。 | | |
| 收费备案，可以100%为计算额，按照分红奖励支付比例实行分红。 | | | |
| 备注：1、1个备案号是指1个站点，1个站点允许多个域名；  2、1个备案号是指如“苏ICP证000001号”，如果后面添加-1即是2个备案号。  3、我们努力为用户提供优质服务，争取用户超过数量能按照“收费方案”付费，目前阶段如果用户不愿意超额付费，我们也需要为用户免费备案服务（但以“免费备案数”的1倍为限）。  4、备案资料需要真实（用户主体、联系方式、用户知道接入商是谁、IP地址属于接入商）是对客户负责，避免因为资料不真实而被行政管理机关责令关闭。  5、但是对于很多虚假备案（用户主体和联系方式都不是最终用户、用户不知道接入商是谁、IP地址不属于接入商）会造成虚假备案，导致备案号被工信部注销，且接入商要被处罚等，备案部门忙于应对，这类情况务必需要严格控制，并及时通报！  6、对于套餐型云服务器，截止2016年4月11日之后同样按照以上规则执行。 | | | |

# P17 结束语

学问：学习中不明白的就去问，多问了，也就有学问了。

勤勉：业精于勤。

谨慎：严谨、认真。