

网络与信息化管理服务指南

一、校园网络运行维护服务指南

序号	业务类别	业务内容	业务对象	业务流程	办理地点	联系电话	办理时间
1	网络故障申报	故障申报	所有用户	1) 拨打客户服务电话 88572233 2) 客服人员根据申报内容派单 3) 维护人员 24 小时联系用户处理故障 4) 处理结果回单给客服中心 5) 运维服务部电话回访、评估	一楼客户中心	88572233	8:30--17:30
					蔡家关	84730967	
2	家属区用户接入	开户、报停、恢复、续费	家属区用户	1) 携带本人身份证到服务点申报 2) 填写相应表格 3) 审核办理	四楼运维部	88292005	正常上班时间
					蔡家关	84730967	
3	办公区用户接入	开户、帐号查询、修改密码	学生区用户	1) 携带本人身份证到服务点申报 2) 填写相应表格 3) 审核办理	一楼客户中心	88572233	
	综合信息服务		教职工用户		四楼资源部	88292007	
	网络教学平台						
	电子邮件服务						
4	技术咨询服务	网络接入技术咨询	所有用户	1) 拨打客户服务电话 88572233 2) 客服人员根据咨询内容进行解答	四楼运维部	88292005	
					蔡家关	84730967	
	投诉电话	号 码：88292003 邮 箱：wuc@gzu.edu.cn					

二、校园一卡通运行维护服务指南

序号	业务类别	业务内容	业务对象	流程
1	校园一卡通正式卡办理	学生一卡通办理	学生	<ol style="list-style-type: none"> 1) 携带本人身份证和教务处或研究生院证明（需注明学号、姓名、班级、学院等信息） 2) 填写学生一卡通信息采集表 3) 资料核查与制卡 4) 领卡 5) 银行网点激活一卡通
		教工一卡通办理	教职工	<ol style="list-style-type: none"> 1) 携带本人身份证和人事处证明（需注明职工号、姓名、工作单位等信息） 1) 填写教工一卡通信息采集表 2) 资料核查与制卡 3) 领卡 4) 银行网点激活一卡通
2	校园一卡通临时卡办理	聘用人员卡片办理	聘用人员	<ol style="list-style-type: none"> 1) 携带身份证和聘用单位证明 2) 填写一卡通申请 ibao 3) 缴纳 10 元卡片押金 4) 领卡
		培训人员卡片办理	培训人员	<ol style="list-style-type: none"> 1) 携带身份证和后勤集团办卡证明 2) 填写培训人员一卡通申请表 3) 缴纳 10 元卡片押金 4) 领卡
3	校外人员卡片办理	卡片仅做食堂就餐使用	校外人员	<ol style="list-style-type: none"> 1) 携带本人身份 2) 缴纳 10 元卡片押金（管理费按学校相关文件规定办理） 3) 领卡
4	一卡通圈存	手动圈存	正式卡人员	<ol style="list-style-type: none"> 1) 将卡片放入一卡通圈存机

				<ul style="list-style-type: none"> 2) 输入银行卡密码 3) 进入校园应用 4) 点充值 5) 输入圈存金额并确定 6) 退出并取卡
		自动圈存	正式卡人员	<ul style="list-style-type: none"> 1) 在银行柜台对自动圈存功能进行授权 2) 第一次使用需手工将银行账户资金圈入校园应用（金额需大于 30 元） 3) 以后当校园应用金额低于 30 元时自动从对应银行账户圈存 50 元进入校园应用（此时应保证银行账户有足够余额，否则需手动进行圈存）。
		现金圈存（仅限临时卡使用）	临时卡人员	<ul style="list-style-type: none"> 1) 将临时卡放在圈存机感应区 2) 点充值按钮 3) 将钞票放入存钞口 4) 确认金额并点确定 5) 提示成功后再取卡
5	一卡通的挂失与补卡	一卡通正式卡的挂失与补卡	正式卡人员	<ul style="list-style-type: none"> 1) 拨打 895588 工行服务电话挂失银行卡账户 2) 拨打 88295588 校园一卡通服务电话冻结校园应用账户 3) 持身份证到北区工行网点办理正式卡补卡
		一卡通临时卡与补卡	临时卡人员	<ul style="list-style-type: none"> 1) 拨打 88295588 校园一卡通服务电话冻结校园应用账户 2) 持身份证到卡务中心办理补卡，需缴纳卡片押金 10 元。