

服务事项与工作程序

| 服务事项  | 服务内容和流程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 服务标准                                                                                                                                | 负责人                                                                                                                     | 分管领导                                                             |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 云主机服务 | <p>一、服务内容：面向校内各单位，利用校级云平台授权的资源（虚拟机、操作系统、网络、负载均衡等），实现信息系统部署与运行。</p> <p>二、服务流程：</p> <p>1. 服务申请。进入“网上办事大厅”—“网络和数据中心”—“云主机服务开通”—“立即申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=370">https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=370</a>）</p> <p>2. 服务办理。服务申请审批通过后，网络和数据中心为申请单位提供对应资源，并指导申请单位作好网络安全检测与备案工作。</p> <p>3. 服务变更。进入“网上办事大厅”—“网络和数据中心”—“数据中心机房服务变更”—“立即申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=371">https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=371</a>）</p> <p>4. 服务注销。进入“网上办事大厅”—“网络和数据中心”—“数据中心机房服务注销”—“立即申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=372">https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=372</a>）</p> | <p>1. 认真解答工作程序和所需材料，力争一次办结。机房具备相应条件情况下，3个工作日办结；机房不具备相应条件情况下，和用户协商解决并报告主管领导。</p> <p>2. 服务续存期内，及时解释和答复相关问题，协助用户解决信息系统全生命周期内的技术问题。</p> | <p>姓名：张帆<br/>职务/职称：工程师<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 105 室<br/>太白校区科研楼一层西侧<br/>办公电话：88308930（长安校区）<br/>（如本人请假，由本室其他相关人员履行职责）</p> | <p>姓名：朱海阳<br/>职务：总工程师<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧<br/>联系电话：88308731</p> |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                 |                                                                                                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 数据资源申请       | <p>一、服务内容：面向校内单位，开放基础数据资源使用服务。</p> <p>二、服务流程：进入“网上办事大厅”—“网络和数据中心”—“数据资源申请”—“立即申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=387">https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=387</a>）</p>                                                                                  | <p>1. 认真解答工作程序和所需材料，根据工作进度和安排 10 个工作日内办结；</p> <p>2. 服务符合用户需求，数据完整准确；</p> <p>3. 及时解释和答复相关问题，跟进用户服务。</p> | <p>姓名：高垣</p> <p>职务/职称：高级工程师</p> <p>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 105 室</p> <p>办公电话：88308930</p>                                                                              | <p>姓名：朱海阳</p> <p>职务：总工程师</p> <p>办公地点：长安校区图书馆一层西侧</p> <p>联系电话：88308731</p>                      |
| 统一身份认证系统对接服务 | <p>一、服务内容：面向校内各单位，提供身份认证与账号管理统一对接服务，解决各业务系统自建账号引发的一人多账号、重复认证、数据分散等问题，实现一次认证、全网通行。</p> <p>二、服务流程：</p> <p>1. 进入“网上办事大厅”—“网络和数据中心”—“统一身份认证系统对接申请”—“立即申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/site/index">https://service.nwu.edu.cn/v2/site/index</a>）</p> <p>2. 申请审批通过后，网络和数据中心负责完成对接。</p> | <p>1. 主动沟通履职，依规操作，优质服务，1 个工作日办结；</p> <p>2. 及时解释和答复问题，跟进服务。</p>                                         | <p>姓名：倡洁</p> <p>职务：高级工程师</p> <p>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室</p> <p>联系电话：88308735</p> <p>姓名：薛有智</p> <p>职务：运维助理</p> <p>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室</p> <p>联系电话：88308735</p> | <p>姓名：袁新瑞</p> <p>职务：教育信息化发展研究中心（网络和数据中心）副主任</p> <p>办公地点：网络和数据中心 103 室</p> <p>联系电话：88308732</p> |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                   |                                                                                                                                             |                                                                                       |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>校园网域名、IP<br/>等资源服务</p> | <p>一、服务内容：面向校内各单位（由教职工申请），提供校园网域名解析及 IP 地址分配服务。</p> <p>二、服务流程：</p> <p>1. 进入“网上办事大厅”—“网络和数据中心”—“二级域名申请”、“固定 IP 地址申请”—“立即申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/site/index">https://service.nwu.edu.cn/v2/site/index</a>）</p> <p>2. 校园网 IP 资源申请审批通过后，网络和数据中心分配 IP 地址并同步办理结果。</p> <p>3. 校园网二级域名服务器默认仅开放访问权限及 TCP /80、443 端口；如需开通其他协议或端口，申请时注明用途，申请审批通过后由网络和数据中心开通。</p>                                                        | <p>主动沟通履职，依规操作，优质服务，2 个工作日办结。</p> | <p>姓名:王宇翔<br/>职务：高级工程师<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735<br/>代理人:冯冰<br/>职务：运维助理<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735</p> | <p>姓名:袁新瑞<br/>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)<br/>办公地点:网络和数据中心 103 室<br/>联系电话：88308732</p> |
| <p>校园网电子邮箱<br/>服务</p>     | <p>一、服务内容：面向校内单位和师生，提供校园网公共邮箱申请和校园网邮箱变更业务办理服务。</p> <p>二、服务流程：</p> <p>1. 校内单位开通公共邮箱申请：进入“网上办事大厅”—“网络和数据中心”—“校园网公共邮箱申请”或“校园网邮箱变更业务办理申请表”—“立即申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/site/index">https://service.nwu.edu.cn/v2/site/index</a>）</p> <p>2. 在校师生申请：进入“西北大学”—“邮箱”—“教工邮箱”或“学生邮箱”—“邮箱注册”发起申请。（<a href="https://www.nwu.edu.cn/">https://www.nwu.edu.cn/</a>）</p> <p>3. 校友邮箱说明：暂无校友邮箱，毕业生可持续使用学生邮箱，长期未使用邮箱学校予以回收。</p> | <p>主动沟通履职，依规操作，优质服务，1 个工作日办结。</p> | <p>姓名:冯冰<br/>职务：运维助理<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735<br/>代理人:胡建龙<br/>职务：室主任<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735</p>   | <p>姓名:袁新瑞<br/>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)<br/>办公地点:网络和数据中心 103 室<br/>联系电话：88308732</p> |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                   |                                                                                                                                            |                                                                                       |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>校园卡数据录入服务</p> | <p>一、服务内容：面向校内各单位，为各单位短期在校人员（临聘人员、访问学者、留学生、中学生等）录入校园卡数据。</p> <p>二、服务流程：</p> <p>1. 进入“网上办事大厅”——“网络和数据中心”——“一卡通信息录入”——“立即申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=327">https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=327</a>）</p> <p>2. 在编师生制作实体卡片可直接前往卡务中心办理（含补办）；非在编人员由申请人在网上办事大厅提交申请。</p> | <p>1. 认真解答工作程序和所需材料，力争一次办结,1个工作日办结；</p> <p>2. 及时解释和答复问题，跟进服务。</p> | <p>姓名:薛有智<br/>职务：运维助理<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735<br/>代理人:胡建龙<br/>职务：室主任<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735</p> | <p>姓名:袁新瑞<br/>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)<br/>办公地点:网络和数据中心 103 室<br/>联系电话：88308732</p> |
| <p>网站群服务</p>     | <p>一、服务内容：面向校内各单位、组织，提供建站平台支撑，涵盖站点分配、域名配置、网站开放及技术保障等工作。</p> <p>二、服务流程：</p> <p>1. 进入“网上办事大厅”——“网络和数据中心”——“网站群服务申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=331">https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=331</a>）</p> <p>2. 提交申请后，由申请单位审核，审核完成后由网络和数据中心相关管理人员备案、审核，分配域名和网站群资源。</p>        | <p>主动沟通履职，依规操作，优质服务，2 个工作日办结。</p>                                 | <p>姓名:张心译<br/>职务：工程师<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735<br/>代理人:佘洁<br/>职务：高级工程师<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735</p> | <p>姓名:袁新瑞<br/>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)<br/>办公地点:网络和数据中心 103 室<br/>联系电话：88308732</p> |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                |                                                                                                                                             |                                                                                       |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 网上办事大厅新建流程申请服务 | <p>一、服务内容：面向校内各单位，受理网办新建事项申请，协助将线下服务审批事项线上标准化、流程化落地，提供事项梳理、表单设计和流程配置全流程指导。</p> <p>二、服务流程：进入“网上办事大厅”—“网络和数据中心”—“网上办事大厅新建事项申请”—“立即申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=365">https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=365</a>）</p>   | <p>1. 主动沟通履职，依规操作，优质服务，1 个工作日响应；</p> <p>2. 及时解释和答复问题，跟进服务。</p> | <p>姓名:薛有智<br/>职务：运维助理<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735<br/>代理人:侶洁<br/>职务：高级工程师<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735</p> | <p>姓名:袁新瑞<br/>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)<br/>办公地点:网络和数据中心 103 室<br/>联系电话：88308732</p> |
| 教师个人主页开通服务     | <p>一、服务内容：面向全校教职工，为教职工提供平台打造个人主页，并提供技术支撑。</p> <p>二、服务流程：</p> <p>1. 进入“西北大学”—“师资人才”—“教师个人主页”—“登录”—“申请开通”发起申请。（<a href="https://faculty.nwu.edu.cn/">https://faculty.nwu.edu.cn/</a>）</p> <p>2. 申请人可在个人教师主页后台界面对相关内容进行填写、修改。</p> <p>3. 教师主页内容需经所在单位审核人员审核后对外公开发布。</p> | <p>1. 主动沟通履职，依规操作，优质服务，系统实时响应；</p> <p>2. 及时解释和答复问题，跟进服务。</p>   | <p>姓名:张心译<br/>职务：工程师<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735<br/>代理人:侶洁<br/>职务：高级工程师<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735</p>  | <p>姓名:袁新瑞<br/>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)<br/>办公地点:网络和数据中心 103 室<br/>联系电话：88308732</p> |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                |                                                                                                                                            |                                                                                       |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| AI 融合门户、智能体平台账号申请服务 | <p>一、服务内容：面向全校师生，提供智能体开发账号分配、问题解答、智能体发布与技术支持。</p> <p>二、服务流程：</p> <p>1. 进入“网上办事大厅”—“网络和数据中心”—“智能体开发账号申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=501">https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=501</a>）</p> <p>2. 提交申请后，由申请单位审核，审核完成后由网络和数据中心分配账号。</p> <p>3. 智能体开发完成后，如需对外发布，提交申请并经安全审核通过后方可上线 AI 融合门户。</p> | <p>1. 主动沟通履职，依规操作，优质服务，1 个工作日响应；</p> <p>2. 及时解释和答复问题，跟进服务。</p> | <p>姓名:张心译<br/>职务：工程师<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735<br/>代理人:薛有智<br/>职务：运维助理<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735</p> | <p>姓名:袁新瑞<br/>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)<br/>办公地点:网络和数据中心 103 室<br/>联系电话：88308732</p> |
| 电子证明申请服务            | <p>一、服务内容：面向全校师生，提供免费线上自助打印服务，支持相关电子证明申领。</p> <p>二、服务流程：</p> <p>1. 进入“西北大学”—“信息门户”—“应用中心”—“电子证明”。（<a href="https://selfprint.nwu.edu.cn/teacher-menu">https://selfprint.nwu.edu.cn/teacher-menu</a>）</p> <p>2. 电子证明有效期 3 个月。</p>                                                                                                      | <p>1. 主动沟通履职，依规操作，优质服务，系统实时响应；</p> <p>2. 及时解释和答复问题，跟进服务。</p>   | <p>姓名:张心译<br/>职务：工程师<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735<br/>代理人:薛有智<br/>职务：运维助理<br/>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室<br/>联系电话：88308735</p> | <p>姓名:袁新瑞<br/>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)<br/>办公地点:网络和数据中心 103 室<br/>联系电话：88308732</p> |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 电子签章、电子签名服务 | <p>一、服务内容：面向各部门、院系教师，提供电子签章、个人电子签名制作服务，加盖后的电子文档受加密算法保护。</p> <p>二、服务流程：</p> <p>1. 进入“网上办事大厅”—“网络和数据中心”—“电子签章/电子签名收集单”—“立即申请”发起申请。（<a href="https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=419">https://service.nwu.edu.cn/v2/matter/detail?id=419</a>）</p> <p>2. 申请完成后，由网络和数据中心制作电子签章（签名），制作完成后通知申请人。</p> | <p>1. 按业务规范操作，积极响应；</p> <p>2. 2 个工作日办结。</p>                                                 | <p>姓名:刘涛</p> <p>职务：工程师</p> <p>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 111 室</p> <p>联系电话：88308813</p> <p>代理人:薛有智</p> <p>职务：运维助理</p> <p>办公地点：长安校区图书馆一层西侧 112 室</p> <p>联系电话：88308735</p> | <p>姓名:袁新瑞</p> <p>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)</p> <p>办公地点:网络和数据中心 103 室</p> <p>联系电话：88308732</p> |
| 校园网络接入服务    | <p>1. 一卡通用户：无需申请，信息自动同步开通，前往圈存机充值即可使用。</p> <p>2. 无一卡通用户：进入“西北大学网络和数据中心网站”—“信息化服务”—“下载专区”，下载填写入网申请表，携身份证及表格至业务窗口办理；核验通过后安排技术开通并告知用户。（下载链接：<a href="https://cetc.nwu.edu.cn/xxhfw/xzzq.htm">https://cetc.nwu.edu.cn/xxhfw/xzzq.htm</a>）</p> <p>3. VPN 用户：系统自动同步用户信息。</p>                                   | <p>1. 主动沟通履职，依规操作，优质服务，3 个工作日办结；</p> <p>2. 确保用户在有线、无线、VPN 等技术环境，各类终端、各个区域能够方便的使用校园网的资源。</p> | <p>姓名:刘瑞献</p> <p>职务：高级工程师</p> <p>办公地点：长安校区大平台西侧信息化服务中心</p> <p>统一业务咨询电话：88301234</p>                                                                            | <p>姓名:袁新瑞</p> <p>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)</p> <p>办公地点:网络和数据中心 103 室</p> <p>联系电话：88308732</p> |

|                       |                                                                              |                                                               |                                                                      |                                                                           |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 校园网、电子邮箱、统一身份认证密码修改服务 | 用户密码遗忘或遭他人篡改时，须本人携带一卡通或身份证等有效证件到信息化服务中心进行变更；如需线上办理业务可咨询：88301234。            | 按业务规范服务，积极工作，1个工作日办结。                                         | 姓名:刘瑞献<br>职务：高级工程师<br>办公地点：长安校区大平台西侧<br>信息化服务中心<br>统一业务咨询电话：88301234 | 姓名:袁新瑞<br>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)<br>办公地点:网络和数据中心103室<br>联系电话：88308732 |
| 网络及基础应用咨询及故障报修服务      | 用户拨打三校区统一业务咨询电话：88301234，说明故障问题，工作人员提供线上答疑或安排人员上门检修；故障处置完成经用户确认后，服务人员随机开展回访。 | 1. 按业务规范服务，积极工作；<br>2. 原则当日问题当日处理，如因报修晚或故障处理较复杂，将以尽早原则第一时间处理。 | 姓名:刘瑞献<br>职务：高级工程师<br>办公地点：长安校区大平台西侧<br>信息化服务中心<br>统一业务咨询电话：88301234 | 姓名:袁新瑞<br>职务:教育信息化发展研究中心(网络和数据中心副主任)<br>办公地点:网络和数据中心103室<br>联系电话：88308732 |