

毕汪峰 编著

网络部

- ↓ 组织结构 要明晰
 - ↓ 岗位职责 要明确
 - ↓ 工作执行 流程化
 - ↓ 薪酬奖励 方案化
 - ↓ 操作风险 细分化
 - ↓ 目标设定 要具体
 - ↓ 业务开展 要规范
 - ↓ 绩效考核 要量化
 - ↓ 培训指导 体系化
 - ↓ 问题解决 工具化
- ## 12大维度细化部门管理



013070483

F272
337

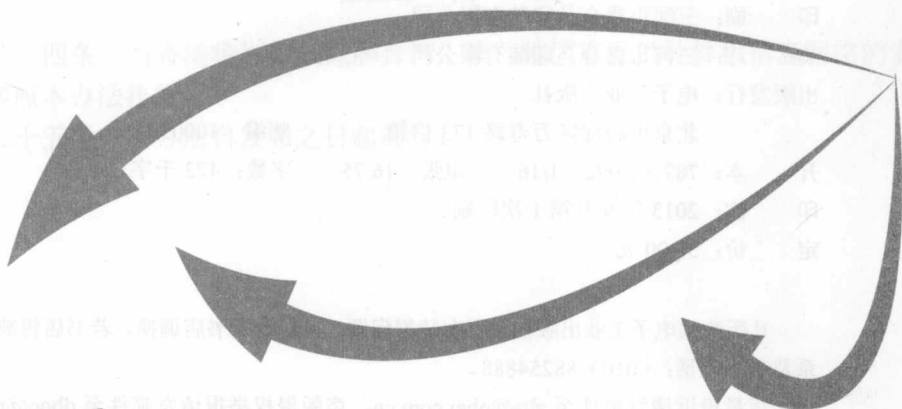
12大维度细化部门管理
(弗布克部门精细化管理系列)

网络部

毕汪峰 编著



组织结构	要明晰	目标设定	要具体
岗位职责	要明确	业务开展	要规范
工作执行	流程化	绩效考核	要量化
薪酬奖励	方案化	培训指导	体系化
操作风险	细分化	问题解决	工具化



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry



北航

C1678928

F272
337

01307068

内 容 简 介

本书从网络部组织结构设计出发，将网络部各项管理工作进行细化、模板化、样例化展示，真正为网络部工作人员提供“拿来即用”或“稍改即用”的参照模板。

全书共分为 10 章，分别对网络部的组织结构、目标分解、岗位职责、主要业务、工作流程、绩效考核、薪酬体系、培训体系、风险规避、部门人员应知应会的专业术语和法律法规等内容进行一一介绍，是网络部进行精细化管理的工作手册。

本书不仅适合于企业网络管理人员、电子商务从业人员及网络技术人员阅读，也适合企业培训师、咨询师、高校师生阅读和使用。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目 (CIP) 数据

网络部 / 毕汪峰编著. —北京: 电子工业出版社, 2013.9
ISBN 978-7-121-21288-8

I. ①网… II. ①毕… III. ①企业管理 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 195995 号

书 名: 网络部

作 者: 毕汪峰

策划编辑: 张 昭

责任编辑: 雷洪勤

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1 092 1/16 印张: 16.75 字数: 472 千字

印 次: 2013 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 39.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlbs@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010) 88258888。

前 言

“弗布克部门精细化管理系列”图书中的每本书都围绕企业的某一个部门，从 12 个维度设计、打造该部门的**精细化管理体系**。

部门是组成企业的基本单元，部门是发挥运营职能的**载体**，部门是达成企业经营目标的**执行机构**。对部门实行**精细化管理**，其目的一是有效打造和管理团队，二是确保企业战略和目标的实现。

不管你是部门主管还是部门经理，乃至主管该部门的总监或副总，管理好部门、实现部门目标，都是部门管理者的首要任务。

拥有“弗布克部门精细化管理系列”图书，您将获得有关部门管理的组织结构、目标分解、岗位职责、主要业务、工作流程、绩效考核、薪酬体系、培训体系、风险规避、问题解决 10 项部门管理工作相关的模板、工具与范例，以及开展部门业务所需的专业术语、法律法规，无须烦琐地思考，无须花费更多的时间，“拿来即用”或“稍改即用”，大大提升了您工作的方便性、高效性。

组织结构：对部门组织结构和各岗位进行设计，明确部门的主要职能和任务。

目标分解：将部门总体目标、任务进行逐一分解，让部门和岗位的目标清晰化。

岗位职责：对部门岗位职责进行详细描述，让部门各岗位人员权责清晰。

主要业务：对部门主要业务进行详细说明，并给出业务开展的具体步骤。

工作流程：设计部门管理和业务的相关流程，将部门各个岗位的工作流程化。

绩效考核：设计部门绩效考核量表与实施方案，将部门和岗位绩效考核量化。

薪酬体系：设计部门各岗位绩效薪酬体系方案，将各岗位和人员薪酬方案化。

培训体系：设计部门及各岗位人员的培训体系，将各岗位培训体系方案化。

风险规避：一一列举部门业务运营的各种风险，给出部门风险规避的方法。

问题解决：将部门工作中的主要问题一一列出，给出问题解决的方法与工具。

专业术语：将部门工作中的专业术语一一列出，普及与专业有关的相关知识。

法律法规：将部门工作中需要的法律法规列出，便于相关工作人员进行查询。

《网络部》是“弗布克部门精细化管理系列”系列图书中的一本，从上述 12 大维度出发，将网络管理工作全部进行了**细化、模板化、样例化**，希望能给企业网络部门的建设和管理提供强实操性的**模板、工具和参考范例**。

在本书写作的过程中，孙立宏、刘井学、王淑燕、刘伟参与编写了第 1 章，王玉凤、王建霞、王兰会参与编写了第 2 章，廖应涵、金成哲、黄成日参与编写了第 3 章，姚俭胜、王琴参与编写了第 4 章，刘海超、陈卫军参与编写了第 5 章，韩伟静、滕晓丽参与编写了第 6 章，韩建国、杨雪参与编写了第 7 章，毕春月、薛显东参与编写了第 8 章，董建华、程富建参与编写了第 9 章，王胜会、李育蔚参与编写了第 10 章，滕金伟参与编写了本书附录 A、B。全书由毕汪峰统撰定稿。

弗布克

2013 年 7 月

目 录

第 1 章 部门组织结构	1
1.1 部门职能.....	2
1.1.1 职能概述.....	2
1.1.2 职能分解.....	2
1.2 部门任务.....	4
1.2.1 网络设备管理.....	4
1.2.2 网络安全管理.....	5
1.2.3 网络信息管理.....	5
1.2.4 网络数据库管理.....	6
1.2.5 网络用户管理.....	6
1.2.6 网络系统管理.....	7
1.2.7 网络软件管理.....	8
1.2.8 企业网站管理.....	8
1.2.9 企业机房管理.....	9
1.3 岗位设计.....	9
1.3.1 设备管理岗.....	9
1.3.2 网络管理岗.....	9
1.3.3 信息管理岗.....	10
1.3.4 网络技术岗.....	10
1.3.5 网站维护岗.....	11
1.3.6 机房管理岗.....	11
1.4 组织架构.....	11
1.4.1 大型企业网络部组织结构设计.....	11
1.4.2 中型企业网络部组织结构设计.....	12
1.4.3 小型企业网络部组织结构设计.....	12
第 2 章 部门目标分解	13
2.1 部门目标总括.....	14

2.1.1	部门目标概要	14
2.1.2	部门目标描述	14
2.2	网络设备管理目标分解	15
2.2.1	网络设备管理目标概要	15
2.2.2	网络设备管理目标分解	15
2.3	网络安全管理目标分解	16
2.3.1	网络安全管理目标概要	16
2.3.2	网络安全管理目标分解	16
2.4	网络信息管理目标分解	16
2.4.1	网络信息管理目标概要	16
2.4.2	网络信息管理目标分解	16
2.5	网络数据库管理目标分解	17
2.5.1	网络数据管理目标概要	17
2.5.2	网络数据管理目标分解	17
2.6	网络用户管理目标分解	18
2.6.1	网络用户管理目标概要	18
2.6.2	网络用户管理目标分解	18
2.7	网络系统管理目标分解	19
2.7.1	网络系统管理目标概要	19
2.7.2	网络系统管理目标分解	19
2.8	网络软件管理目标分解	19
2.8.1	网络软件管理目标概要	19
2.8.2	网络软件管理目标分解	19
2.9	企业网站管理目标分解	20
2.9.1	企业网站管理目标概要	20
2.9.2	企业网站管理目标分解	20
2.10	企业机房管理目标分解	21
2.10.1	企业机房管理目标概要	21
2.10.2	企业机房管理目标分解	21

第3章 部门岗位职责 23

3.1	管理岗岗位职责	24
3.1.1	网络技术总监岗位职责	24
3.1.2	网络部经理岗位职责	24
3.2	网络设备管理岗岗位职责	25
3.2.1	网络设备主管岗位职责	25
3.2.2	网络设备管理员岗位职责	26

3.2.3	网络设备维修员岗位职责	27
3.3	网络管理岗岗位职责	28
3.3.1	网络管理主管岗位职责	28
3.3.2	网络工程师岗位职责	28
3.3.3	网络管理员岗位职责	29
3.4	网络信息管理岗岗位职责	30
3.4.1	网络信息主管岗位职责	30
3.4.2	网络信息专员岗位职责	31
3.5	网络技术岗岗位职责	31
3.5.1	网络技术主管岗位职责	31
3.5.2	网络技术专员岗位职责	32
3.6	网站维护岗岗位职责	33
3.6.1	网站维护主管岗位职责	33
3.6.2	网站编辑员岗位职责	34
3.6.3	网站美工岗位职责	34
3.6.4	网站推广员岗位职责	35
3.7	企业机房管理岗位职责	36
3.7.1	机房主管岗位职责	36
3.7.2	机房管理员岗位职责	37
第4章	部门主要业务	38
4.1	网络设备管理	39
4.1.1	服务器管理	39
4.1.2	硬件设备管理	40
4.1.3	网络线路管理	41
4.2	网络安全管理	45
4.2.1	服务器安全管理	45
4.2.2	客户端安全管理	46
4.2.3	网络设备安全管理	48
4.3	网络信息管理	49
4.3.1	网络信息平台建设	49
4.3.2	网络信息储存管理	53
4.3.3	网络信息发布管理	54
4.3.4	网络信息安全管理	55
4.4	网络数据库管理	59
4.4.1	数据库创建与删除	59
4.4.2	网络数据库的修改	60

4.4.3	数据库备份与恢复	60
4.5	网络用户管理	62
4.5.1	用户权限管理	62
4.5.2	用户账号及密码安全管理	64
4.6	网络系统管理	66
4.6.1	网络系统开发	66
4.6.2	网络系统维护	68
4.7	网络软件管理	70
4.7.1	网络系统软件管理	70
4.7.2	网络办公软件管理	73
4.8	企业网站管理	75
4.8.1	企业网站建设	75
4.8.2	企业网站推广	78
4.8.3	企业网站维护	79
4.9	企业机房管理	80
4.9.1	机房日常环境维护	80
4.9.2	机房人员进出管理	83

第5章 部门工作流程 85

5.1	网络设备管理工作流程	86
5.1.1	设备选型工作流程	86
5.1.2	设备采购工作流程	87
5.2	网络安全管理工作流程	88
5.2.1	网络安全测试工作流程	88
5.2.2	网络安全评估工作流程	89
5.3	网络信息管理工作流程	90
5.3.1	网络信息平台建设工作流程	90
5.3.2	网络信息储存管理工作流程	91
5.3.3	网络信息发布管理工作流程	92
5.3.4	网络信息安全管理工作流程	93
5.4	网络数据库管理工作流程	94
5.4.1	网络数据库创建工作流程	94
5.4.2	网络数据库修改工作流程	95
5.5	网络用户管理工作流程	96
5.5.1	网络用户权限管理工作流程	96
5.5.2	网络用户安全管理工作流程	97
5.6	网络系统管理工作流程	98

5.6.1	网络系统开发工作流程	98
5.6.2	网络系统维护工作流程	99
5.7	网络软件管理工作流程	100
5.7.1	系统软件管理工作流程	100
5.7.2	办公软件管理工作流程	101
5.8	企业网站管理工作流程	102
5.8.1	企业网站建设工作流程	102
5.8.2	企业网站推广工作流程	103
5.8.3	企业网站更新工作流程	104
5.9	企业机房管理工作流程	105
5.9.1	企业机房环境管理工作流程	105
5.9.2	企业机房人员进出管理流程	106

第6章 部门绩效考核

6.1	定性指标确定	108
6.1.1	部门定性指标设计	108
6.1.2	部门定性指标使用	109
6.1.3	部门定性指标总表	111
6.2	定量指标确定	112
6.2.1	部门定量指标设计	112
6.2.2	部门定量指标使用	113
6.2.3	部门定量指标总表	115
6.3	绩效考核办法	115
6.3.1	网络设备管理绩效考核办法	115
6.3.2	网络安全管理绩效考核办法	117
6.3.3	网络信息管理绩效考核办法	119
6.3.4	网络技术服务绩效考核办法	120
6.3.5	企业网站管理绩效考核办法	122
6.3.6	企业机房管理绩效考核办法	124

第7章 部门薪酬体系

7.1	网络部薪酬设计	127
7.1.1	薪级	127
7.1.2	薪等	128
7.1.3	薪差	131
7.2	网络部绩效薪酬设计	132
7.2.1	部门管理岗绩效薪酬设计	132

7.2.2	网络设备岗绩效薪酬设计	134
7.2.3	网络管理岗绩效薪酬设计	135
7.2.4	网络信息岗绩效薪酬设计	136
7.2.5	网络技术岗绩效薪酬设计	137
7.2.6	网站维护岗绩效薪酬设计	138
7.2.7	机房管理岗绩效薪酬设计	139
7.3	薪酬管理办法	140
7.3.1	网络部绩效薪酬管理办法	140
7.3.2	网络部骨干薪酬管理办法	142
7.3.3	网络部薪酬发放管理办法	145
7.3.4	网络部月度优秀员工奖励办法	147

第8章 部门培训体系 149

8.1	部门培训需求确定	150
8.1.1	部门工作问题分析	150
8.1.2	培训需求调研分析	151
8.1.3	部门培训需求分类	152
8.2	部门培训体系建设	154
8.2.1	部门培训课程设计	154
8.2.2	部门培训方式选择	155
8.3	部门新人培训设计	158
8.3.1	部门新人养成方法	158
8.3.2	部门新人培训方法	159
8.4	部门在岗人员培训设计	160
8.4.1	在岗培训计划	160
8.4.2	在岗培训实施	162
8.4.3	在岗培训评估	163

第9章 规避操作风险 166

9.1	规避网络设备管理风险	167
9.1.1	规避网络设备选型风险	167
9.1.2	规避网络设备采购风险	168
9.2	网络安全管理风险规避	169
9.2.1	规避网络环境风险	169
9.2.2	规避网络病毒风险	170
9.3	网络信息管理风险规避	171
9.3.1	规避网络信息平台风险	171

9.3.2	规避网络信息存储风险	172
9.3.3	规避网络信息发布风险	173
9.3.4	规避网络信息安全风险	174
9.4	规避网络数据库管理风险	175
9.4.1	规避网络数据库创建风险	175
9.4.2	规避网络数据库修改风险	176
9.4.3	规避网络数据库备份与恢复风险	177
9.5	网络用户管理风险规避	177
9.5.1	用户权限管理风险规避	177
9.5.2	用户安全管理风险规避	178
9.6	网络系统管理风险规避	179
9.6.1	网络系统开发风险规避	179
9.6.2	网络系统维护风险规避	180
9.7	网络软件管理风险规避	181
9.7.1	网络系统软件管理风险规避	181
9.7.2	网络办公软件管理风险规避	182
9.8	企业网站管理风险规避	183
9.8.1	企业网站建设风险规避	183
9.8.2	企业网站推广风险规避	184
9.9	企业机房管理风险规避	185
9.9.1	机房环境管理风险规避	185
9.9.2	机房人员进出管理风险规避	186
第 10 章	部门问题解决	188
10.1	部门主要工作问题	189
10.1.1	网络设备管理工作问题	189
10.1.2	网络安全管理工作问题	189
10.1.3	网络信息管理工作问题	190
10.1.4	网络数据库管理工作问题	190
10.1.5	网络用户管理工作问题	191
10.1.6	网络系统管理工作问题	191
10.1.7	网络软件管理工作问题	191
10.1.8	企业网站管理工作问题	192
10.1.9	企业机房管理工作问题	192
10.2	部门问题解决工具	193
10.2.1	问题解决的操作规程	193
10.2.2	问题解决的工作模板	198

10.3	部门问题解决措施	199
10.3.1	网络设备管理问题解决措施	199
10.3.2	网络安全管理问题解决措施	200
10.3.3	网络信息管理问题解决措施	201
10.3.4	网络数据库管理问题解决措施	202
10.3.5	网络用户管理问题解决措施	204
10.3.6	网络系统管理问题解决措施	205
10.3.7	网络软件管理问题解决措施	206
10.3.8	企业网站管理问题解决措施	207
10.3.9	企业机房管理问题解决措施	208

附录 A 网络管理专业术语 210

A.1	网络设备管理	211
A.1.1	服务器	211
A.1.2	路由器	212
A.1.3	综合布线系统	213
A.2	网络安全管理	215
A.2.1	防火墙	215
A.2.2	漏洞扫描	217
A.2.3	数据加密	219
A.3	网络信息管理	221
A.3.1	网络信息资源	221
A.3.2	网络信息安全	222
A.4	网络数据库管理	223
A.4.1	数据库	223
A.4.2	数据库系统	224
A.5	网络用户管理	225
A.5.1	陷阱账户	225
A.5.2	用户账号	225
A.5.3	用户认证	226
A.6	网络系统管理	227
A.6.1	网络系统开发	227
A.6.2	用户需求分析	228
A.6.3	入侵检测	228
A.7	网络软件管理	229
A.7.1	网络系统软件	229
A.7.2	网络办公软件	230

A.8 企业网站管理	231
A.8.1 网站优化	231
A.8.2 论坛推广	232
A.8.3 搜索引擎推广	233
A.9 企业机房管理	234
A.9.1 机房	234
A.9.2 机房设计	235

附录 B 网络管理相关法律法规 238

B.1 互联网信息服务管理办法	239
B.2 计算机软件保护条例	242
B.3 中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例	246
B.4 计算机信息网络国际联网安全保护管理办法	248

第 1 章

部门组织结构

1.1 部门职能

1.1.1 职能概述

网络部的主要职能是负责企业网络系统的建设、网络信息及数据的管理与技术支持；对企业办公设备及网站进行维护，定期检查设备及网络使用情况，有效解决设备故障，遇到问题时应进行有效屏蔽；负责企业软件及硬件的维护工作，为企业其他部门提供网络和信息支持；负责网站的建设和推广工作，根据企业产品特点制定合理的网站推广方案，提高产品的知名度，及时对网站及企业信息进行有效更新。

1.1.2 职能分解

网络部的职能分解，如表 1-1 所示。

表 1-1 网络部职能分解说明表

职能	职能分项	职能细化
网络设备管理	1. 网络设备检查、维护	(1) 网络设备管理人员应定期对网络设备进行检查、测试和修理，确保其运行完好 (2) 网络设备应由网络设备管理人员每周进行一次例行检查和维护，尤其是对设备供电、运行状态等进行检查和维护
	2. 网络设备使用	(1) 对各种网络设备的使用需按操作程序或使用说明书进行 (2) 所有贵重网络设备均由专人保管、专人使用，不得外借或由非专业人员单独操作
网络安全管理	1. 监控网络信息	(1) 通过专人对企业电子邮件、个人文件交换、共享资源等方面进行监控，对违反企业规定的行为进行警告 (2) 定期对企业网络可能出现的安全漏洞进行安全性检测
	2. 加强安全培训	(1) 对企业出现的网络安全情况进行具体指导 (2) 利用企业内因特网积极宣传计算机和网络操作的正确方法、应用知识，不断提高操作人员的应用水平
网络信息管理	1. 网络信息发布与巡查	(1) 网络信息发布前，应由网络部经理进行审查，以保证发布的网络信息是可靠的，避免发布有害网络信息 (2) 定期对网络信息进行巡查，阻击有害的网络信息
	2. 网络攻击的检测与预防	(1) 制定网络攻击的预防策略，保证预防策略的有效运用 (2) 定期对网络系统进行杀毒，及时清除网络信息病毒
网络数据库管理	1. 监控数据库	(1) 监控数据库的警告日志，定期对数据库做备份和删除工作 (2) 监控数据库的日常会话情况 (3) 监视网络数据对象的修改，定期列出所有变化的网络数据对象
	2. 数据库备份管理	(1) 对数据的日常备份情况进行控制 (2) 根据实际要求，更改数据库的备份策略

续表

职能	职能分项	职能细化
网络数据库管理	3. 数据库用户管理	<p>(1) 定期对网络管理员等重要用户的密码进行修改, 对于每一个项目, 应该建立一个用户</p> <p>(2) 网络管理员应和程序员进行沟通, 确定怎样建立相应的数据库底层模型, 最后由网络管理员统一对其进行管理</p> <p>(3) 任何数据库对象的更改, 应该由相关的网络管理员根据需求操作</p> <p>(4) 对网络数据库及相关应用程序进行维护, 确保数据传输正常</p>
网络用户管理	1. 创建用户账户	负责创建新的用户账户
	2. 设置用户账户属性	设置用户的常规属性, 主要包括用户的地址、电话、单位、账户等
	3. 管理用户账户	用户账户一旦创建, 网络管理员就要承担起对其管理的职责, 常规管理包括用户账户的复制、移动、删除、重命名、重设密码、停用等
	4. 管理组	管理用户和计算机对共享资源的访问, 包括 Active Directory 对象及其属性、网络共享位置文件、目录、打印机队列等
网络系统管理	1. 服务器管理	保证服务器的日常维护, 确保服务器稳定运行, 并定期备份数据库
	2. 网络系统运行管理	<p>(1) 对网络系统进行定期调试、维护, 确保网络系统的稳定</p> <p>(2) 维护网络系统及通信设备等, 确保网络运行正常</p>
	3. 办公系统管理	<p>(1) 定期检测与维护考勤系统、监控设备、防损防盗设备, 确保其正常使用</p> <p>(2) 监控和优化企业网络环境, 遵从上级领导的指示, 对各部门的电脑使用权限进行管理和控制</p>
	4. IP 地址管理	通过绑定设备的 IP 地址, 实时监控和管理各种非法的网络接入、变更、盗用行为
	5. 硬件及软件系统管理	<p>(1) 负责硬件及软件系统使用过程中的系统更新、数据安全备份、数据整理等工作</p> <p>(2) 维修企业所有电脑相关硬件及网络系统问题</p> <p>(3) 负责病毒防治、故障排除、硬件清洗, 恢复计算机系统并免费指导</p>
网络软件管理	1. 网络限制	<p>(1) 负责限制一切聊天工具的运行, 其中包括 QQ、MSN 等</p> <p>(2) 限制哪些电脑可以上网, 哪些电脑不能上网; 限制只在指定时间段上网, 禁止员工在工作时间内上网; 屏蔽部分网站, 只允许上固定网站等</p>
	2. 网络监控	<p>(1) 记录所有局域网中计算机的聊天记录</p> <p>(2) 记录员工机所有打开的窗口, 运行的程序, 以及记录访问的网址</p> <p>(3) 负责记录所有员工对外发送的邮件, 实时查看邮件内容</p> <p>(4) 监视文件操作, 记录用户复制、粘贴、删除文件的信息</p>
	3. 远程协助	<p>(1) 远程操作员工机的电脑, 减轻网络管理者对员工机的管理难度</p> <p>(2) 负责对多台员工机的电脑进行远程控制</p>
企业网站管理	1. 网站建设	<p>(1) 负责企业网站的新建与注册</p> <p>(2) 负责网站格局的调整工作以及网站的设计工作</p>
	2. 信息的搜集与发布	<p>(1) 负责网站内容信息的搜集和整理工作, 各部门主管或专人根据部门职责及时向网站提供最新相关信息</p> <p>(2) 负责对各部门提供的信息, 进行统一分类、整理, 并汇总成发布稿件, 经审批合格后正式发布</p>