



北京企商在线互联网数据中心

帮助手册

北京企商在线数据通信科技有限公司

www.netnic.com.cn

2006年11月16日

目 录

第一部分、北京企商在线 IDC 数据机房介绍.....	4
1.1 网通京东机房.....	4
1.2 企商在线丰台三线数据中心.....	6
1.3 企商在线石景山综合 IDC 数据中心.....	7
1.4 铁通集团总公司核心数据中心.....	7
1.5 企商在线铁通数据中心.....	8
第二部分、售前业务.....	9
2.1 注册会员.....	9
2.2 业务咨询（主机托管，主机租用）.....	11
2.3 如何付款.....	11
2.4 如何增加服务器配件.....	12
2.5 如何上架服务器.....	12
2.6 如何索要发票.....	12
2.7 如何取得合同.....	12
2.8 服务器租用.....	12
2.9 企商在线服务器租用的五大优势.....	13
第三部分、客户服务中心.....	14
3.1 客户服务中心简介.....	14
3.2 如何续费.....	14
3.3 服务器宕机如何处理.....	14
3.4 服务器如何迁入、迁出.....	14
3.5 如何维护服务器.....	15
3.6 服务器如何转移机房.....	15
3.7 如何变更 IP 或增加 IP.....	15
3.8 如何变更注册会员时的信息.....	16
3.9 会员 ID 及会员密码忘记如何取回.....	16
3.10 业务中止后如何取回产权是客户的服务器.....	16
3.11 如何给企商在线发授权书.....	16
3.12 如何管理服务器.....	17
3.13 租用服务器硬件出现问题怎么处理.....	17
3.14 网站备案.....	17
第四部分、联系方式.....	18
4.1 业务联系方式.....	18
4.2 客服联系方式.....	18
4.3 传真号码.....	18
备注.....	18

第一部分、北京企商在线 IDC 数据机房介绍

1.1 网通京东机房

地理位置

企商在线京东机房地处号称北京后花园之称的廊坊，是中国企商在线和中国网通集团（廊坊）合作开发的电信级机房，位于网通电信综合楼五层，带宽节点为国家一级干线节点。距离北京亦庄机房二十五公里，与北京大兴区接壤，交通便利，距离东三环仅 30 分钟车程，离市区距离相当昌平顺义等郊区县，北京东方大学城、北京第二首都机场也建地与廊坊。廊坊市为地市级，辖区 11 个县市区，公交乘坐 930 路和 938 路空调车，15 分钟一趟，大北窑公交车站乘坐.....



安防设施

企商在线京东机房配备烟感温感火灾探测报警器、环保型灭火气体、机房分区灭火、气体灭火控制系统、防漏水感应系统、电视监控系统、多级智能认证保安系统、感应式门禁、掌纹识别、门禁语音通话系统，保证用户服务器和整个机房的绝对物理安全！



机柜介绍

56U 加高 IDC 数据机柜，每个机柜配备 30 个电源插口，二级线路保险装置，两路大型配电箱供电模式，保障电路安全，前后金属网通风设计，保障服务器充分散热和换热。每个机柜配备十个左右的金属隔板。顶架式线路梯连接每个机柜，便于网络布线和维护！

地址：北京市海淀区中关村北三环西路 32 号恒润中心 10 层 邮编：100086
TEL: 800-810-1063 010-62190003 FAX: 010-62190003-1005/1016

带宽设备

企商在线京东机房采用最新价值四十万的华为多层顶级光纤交换机，配备电信级大型路由器，每个机柜直接接入千兆光纤交换机，保证数据的冗余性和高速性！采用全球领先的CDN 设备和技术保障用户带宽高速连接到网络的各个角落，完美解决互联互通！

恒温设备

4 个大型机房专用恒温恒湿空调系统，保证机房内温度恒温！电信专用机房加湿设备保证机房恒湿需要！让您的服务器始终处在理想的温度内，有效保证数据畅通和设备延长寿命！

备用电源

国家一级骨干干线设备，120 千瓦的超大型 UPS 不间断电源、备用电池、大型柴油发电机组系统，保障整个机房的用电和紧急供电！拒绝任何供电故障！

更详细介绍请访问网址：<http://jd.cncnet.com.cn/jifangjieshao.htm>

1.2 企商在线丰台三线数据中心

中国企商在线多年来一直致力于建立稳定快速的数据托管服务，致力于推出中小企业全网互联的数据托管服务。2004 年，中国企商在线率先推出旨在结局南北互连的 1+1 计划，引领了业界解决南北互连问题的热潮。一年多来企商在线凭借自身的互联网带宽基础资源，为上千中小企业提供了廉价的南北互连解决方案！

2006 年，企商在线正式推出，全自动路由的三线带宽数据中心，让您的主机拥有中国网通、中国电信、中国铁通三条路由线路各千兆以上，三线直入 Chinanet 国家骨干网，具有顶级路由级别，更好的解决了全国普遍存在的互连互通和速度差异问题，自动路由设置让客户端自动选择最快的带宽环境。

更详细介绍请访问网址：<http://www.cncnet.com.cn/tgwks.html>

1.3 企商在线石景山综合 IDC 数据中心

企商在线石景山综合 IDC 数据中心是企商在线投资，拥有自主产权的 IDC 机房，企商在线凭借在 IDC 领域多年来成功运作经验和丰富的电信资源在 2006 年推出的面向终端托管用户的 IDC 机房。机房坐落在石景山电厂，电力资源得天独厚，三路供电来源、500 千瓦电力为机房供电提供有力保障，占地面积上千平米，恒温设施选用日本原装机房专用大金空调系统，采用上送风下回风式精确控制机房温度。网络核心设备采用思科城域网核心路由交换设备，保障带宽高稳定性。2×2.5G 光纤直入企商在线石景山 IDC 机房，多线路带宽资源和中国电信和中国网通、中国铁通、中国联通、的对等光纤互联，机房配有专门的保安和网管运维值班人员 7x24 小时在岗。企商在线石景山 IDC 数据中心热忱欢迎业界同仁来我机房托管、洽谈、合作！



更详细介绍请访问网址：<http://www.cncnet.com.cn/tgsjsIDC.html>

1.4 铁通集团总公司核心数据中心

中国企商在线与中国铁通集团公司合作推出面向市场的集团核心骨干机房，机房建立之初旨在解决中国铁通集团公司核心带宽设备和卫星通讯设备的内部托管使用，现和企商在线合作限量投放市场。是国内领先的具有国际一流标准的网络数据中心，也是全国几大骨干电信运营商罕有的可以面向 IDC 市场的集团公司机房。机房拥有高速的中国电信和中国网通、中国移动、中国联通、中国教育网的对等光纤互联，光纤直进中国骨干 chinanet，为 chinanet

地址：北京市海淀区中关村北三环西路 32 号恒润中心 10 层 邮编：100086
TEL: 800-810-1063 010-62190003 FAX: 010-62190003-1005/1016

中国领先的大型互联网基础服务商

重要的接点枢纽，全国各大城市均直接落地。南北访问速度极佳！拥有集团公司完备的网络环境以及专业化的网络管理技术。数据中心均配备顶级的高端网络设备、先进的机房设施，和多路电力供应、UPS 不间断电源模组。



更详细介绍请访问网址：<http://www.cncnet.com.cn/tggtjt.html>

1.5 企商在线铁通数据中心

企商在线和天津铁通全力合作共同推出企商在线天津铁通数据中心，企商在线拥有机房 IDC 业务北京地区的唯一经营权。2.5G 光纤接入北京电报大楼 CHINANET 骨干带宽，让用户享受的最快的带宽服务。除先进的恒温系统、大型 UPS 电源系统、防火、24 小时电视监控系统这些之外，我们还推出“**无障碍式全面服务**”活动，我们承诺凡是客户需要做的如软件操作、拷贝数据、重装系统等，只要您在远程做不了的我们的工程师都可以免费帮您做。24 小时机房值守，24 小时不间断监测。在企商在线铁通数据中心不但免去您的后顾之忧、还能享受到星级服务！



第二部分、售前业务

2.1 注册会员

第一步、请在地址栏中输入 www.netnic.com.cn，打开我公司首页



第二步、点击注册按钮



第三步、转到注册协议页面，请点击同意按钮

事件负全责。用户有权根据企商在线规定的程序修改密码。
 4.3 非经企商在线书面同意，用户名和密码不得擅自转让或者授权他人使用，否则用户应承担由此造成的一切后果。
 4.4 用户若发现任何非法使用用户帐号或存在安全漏洞的情况，请立即通告企商在线。

第五条 服务条款的修改和服务体系修订

企商在线有权在必要时修改服务条款，企商在线服务条款一旦发生变动，将会在重要页面上提示修改内容。如果不同意所改动的内容，用户可以主动取消获得的网络服务。如果用户继续享用企商在线网络服务，则视为接受服务条款的变动。企商在线保留随时修改其服务体系 and 价格而不需通知用户的权利，企商在线修改其服务和价格体系之前用户就具体服务与企商在线达成协议并已按照约定缴纳费用的，企商在线将按照已达成的

请点同意

我同意

我不同意

第四步、填写您的详细的注册信息

电子邮件	<input type="text"/>	*请填写稳定常用的信箱, 以便收到帐号信息
辅助电邮	<input type="text"/>	
联系地址	<input type="text"/>	*请务必准确, 以便邮寄资料或礼物
身份证号码	<input type="text"/>	*根据规定需填写
所在城市	请选择 - 请选择	* 前面填写省市 后面填写城市
邮政编码	<input type="text"/>	*请务必准确, 以便邮寄资料或礼物
手机号码	<input type="text"/>	*请填写正确的手机号码以便找回密码收到业务开通通知和收到各类通知等目前暂不支持中国联通

点击提交

我要提交

第五步、填写完整后点击“我要提交”按钮，出现在注册成功页面



恭喜您，注册成功！

2.2 业务咨询（主机托管，主机租用）

主机托管的详细说明网址：

<http://www.cncnet.com.cn/serueridc.html>

主机租用的详细说明网：

<http://www.cncnet.com.cn/dedicrted.html>

我公司 IDC 业务咨询的电话见第四部分

2.3 如何付款

付款可以通过以下几种方式：

- A、来我公司付款
- B、银行转帐
- C、在线支付
- D、上门取款
- E、 邮局汇款

详细您可以与我司的专员联系

2.4 如何增加服务器配件

如何您的服务器需要硬件升级，可以与我公司的业务人员协商并付款后，由客服中心具体进行升级操作

2.5 如何上架服务器

服务器配制好后，需要送到机房上架联通网络，服务器上架您可以自己去机房上架，也可以通过快递到机房由机房网管上架或通过我公司把您的机器送到机房上架，上架后会电话通知您，售后的问题处理由客服中心负责。

2.6 如何索要发票

如果您是上门付款的话，发票可以当面给您，如果您是外地用户，我司会通过快递给您把发票快递到您的指定地址，您需要通过您的 ID 号登陆后台填写发票的抬头及详细的邮寄地址。

2.7 如何取得合同

您上门付款的同时，我司的工作人员会把您的合同转交给您，如果您是外地用户的话，我司会通过快递把合同快递到您的指定地址。

2.8 服务器租用

企商在线结合多年的服务器硬件优势和优质的网络平台，连续 5 年推出服务器租用业务，提供 intel 品牌和商锋、商智、联想、微星各种型号的专业服务器，Intel 品牌服务器三年质保、严格执行 ISO9000 质量认证体系，让您免去后顾之忧，租用一年服务器产权归您所有。企商在线整机不但拥有良好的质量和价格优势，而且针对性强。企商在线四大数据中心，更为您的网络畅通提供强有力的保障。享有我们一条龙的整机租用业务，无疑是您最明智的选择！

更多详细介绍请查看：http://www.cncnet.com.cn/fubz_1.html

2.9 企商在线服务器租用的五大优势

价格优势：

服务器和托管捆绑销售，无疑降低我们的成本，因销售量太所以我们服务器本身价格具有优势，如您单独购买服务器+托管的费用通常情况下会高出我们的价格很多。

服务细致省心：

如您单独购买服务器，再单独找托管商，不但造价上升而且一旦出现问题，首先要判断服务器和网络哪出了问题，更有甚者互相推诿，租用我们的服务器，不论是您服务器的问题还是网络的问题，都由我们来负责。

质量保证：

Intel 品牌服务器通过 ISO9000 质量认证 3 年质保，由 Intel 相关厂商质保、商锋系列服务器由企商在线质保，同样也是 3 年，商智系列服务器提供 1 年质保。

灵活性：

企商在线 3 大数据中心提供强有力的机房带宽保障，3 大机房您均可选择，还可以免费自由调换。

即租即送：

一般服务器租用厂商承诺租用须 2 年以上赠送服务器，我们承诺租用一年既送，4 年来从未改变。

第三部分、客户服务中心

3.1 客户服务中心简介

欢迎光临企商在线客服中心，在这里我们将为您提供一对一的帮助服务，对您提出的问题做出快速回应。我们向客户提供 7*24 小时的不间断服务，通过电话、传真、E-Mail、WEB、信函等多种方式受理客户业务咨询，我们的服务内容包括：产品问题处理，产品续费，用户投诉，用户建议。我们将认真处理每一个您提出的问题，您可以在这里对我们的各项服务提出意见和建议，并得到我们满意的答复。企商在线全体客服员工将以饱满的热情期待您的光临。

3.2 如何续费

我司的工作人员会提前电话通知您，如果您的联系方式变更，请您及时的更新您的注册信息，以免您的服务器到期，给您带来不必要的麻烦。

您可以通过以后方式续费：

- A、来我公司付款
- B、银行转帐
- C、在线支付
- D、上门取款
- E、 邮局汇款

具体帐号信息我司的工作人员会电话通知您

3.3 服务器宕机如何处理

如果在合同期内，您的服务器出现死机情况，您可以打我司的客服中心电话，让我司的工程师帮您重起服务器，您需要告知您的服务器的重起密码

3.4 服务器如何迁入、迁出

如果您的服务器有故障，需要迁出维护，需要您在我司的网站上下载迁出授权书，填写

地址：北京市海淀区中关村北三环西路 32 号恒润中心 10 层 网址：<http://www.netnic.com.cn>

TEL: 800-810-1063 010-62190003 FAX: 010-62190003-1005/1016

完整并盖公章后发传真到我司(传真: 010-62190003 转 1005 或 1016 自动); 如果您是个人用户, 请您附上您的身份证扫描件;

服务器迁出维护成功后, 需要迁入机房, 您需要下载迁入授权书, 同样填写完整后, 发传真到我公司, 我公司会通知机房。

迁入、迁出服务器授权书下载地址:

<http://www.netnic.com.cn/helpnode/help/xyxz.shtml>

3.5 如何维护服务器

如果您的机器出现故障, 您需要到机房进行维护时, 您需要下载维护授权书, 填写完整后, 发传真到我公司, 我司会把您的相关信息通知机房, 您就可以到进机房进行服务器维护操作。如果您距离我司的机房位置比较远, 您可以下载授权书, 授权我公司有权力查看您的服务器, 进行故障解决; 如果您没有与我司签定代维业务的话, 有些机房的维护需要您提供维护费用。

维护授权书及对我公司的授权书下载地址:

<http://www.netnic.com.cn/helpnode/help/xyxz.shtml>

3.6 服务器如何转移机房

如果您的服务器需要转移到我公司的其它机房, 您需要下载转移机房授权书, 填写完整后, 发传真到我公司, 您可以自己转移您的服务器, 也可以通知我公司来转移服务器。

转移服务器授权书下载地址:

<http://www.netnic.com.cn/helpnode/help/xyxz.shtml>

3.7 如何变更 IP 或增加 IP

变更服务器 IP 或增加 IP, 需要您与我司的业务人员联系, 协商好后, IP 就可以更改, 增加 IP 需要交一定的费用。

3.8 如何变更注册会员时的信息

如果您的电话变更，您需要及时的更新您的注册信息，以便我司能够及时的联系到您，您可以用您的 ID 号和密码登陆后，点击个人信息管理，然后点击用户信息，可以修改您的会员资料



3.9 会员 ID 及会员密码忘记如何取回

如果您忘记了您的 ID 号，可以提供您的公司名称，我司的工作人员可以给您查询并告知，如果密码忘记的话，我司的工作人员可以把您的密码及注册信息发到您注册时的信箱；如果您注册时的信箱不能使用时，您需在把您的相关证件及密码丢失的说明发传真到我公司并写明您的联系方式，我司工作人员会通过电话及时的通知您。

3.10 业务中止后如何取回产权是客户的服务器

如果您的合同到期，需要把您的服务器迁出机房，您需要给我司发迁出授权书，填写完整后发传真到我公司，我司的工作人员通知机房，并核实身份后，您的服务器就可以迁出了。

迁出授权书下载地址：<http://www.netnic.com.cn/helpnode/help/xyz.shtml>

3.11 如何给企商在线发授权书

如果您需要对您的服务器进行相关操作，需要您给我司发授权书说明您的操作，并详细说明您具体的操作及实际的操作人和操作人的相关个人信息，以核实身份；授权书以传真的形式实行，授权书需要加盖公章

授权书下载地址：<http://www.netnic.com.cn/helpnode/help/xyz.shtml>

地址：北京市海淀区中关村北三环西路 32 号恒润中心 10 层 网址：<http://www.netnic.com.cn>

TEL: 800-810-1063 010-62190003 FAX: 010-62190003-1005/1016

3.12 如何管理服务器

管理服务器需要服务器安装远程管理软件，windows 系列自带远程桌面，如果在上架服务器的时候，打开此服务，可以在本机使用远程桌面连接到服务器进行管理（此服务默认开通的端口是 3389，建议修改成其它端口号）；可以安装第三方远理管理软件，如 pcanywhere,remote 等，这些软件的使用教程可以从搜索网站上搜索到。

3.13 租用服务器硬件出现问题怎么处理

如果您的服务器是租用我公司的，在合同期内出现硬件问题，可以与我公司的客服中心联系，我公司在 72 小时内给您解决，并及时通知用户。

3.14 网站备案

任何接入到互联网的网站都需要在信息产业部进行网站备案，具体的网站相关知识请查看附件里的网站备案知识。

第四部分、联系方式

4.1 业务联系方式

北京总部：010-62190003（8条中继电话线）

业务分机：1003/1019/1012/1030/1022/1025/1002/1015/1023

上海分公司：021-51000596

4.2 客服联系方式

企商客服中心：

010-62130554/010-62122191/010-62122161/010-62122151(7*24小时服务)

全国免费业务咨询热线：800-810-1063（上班时间）

4.3 传真号码

传真号码：010-62190003 转 1005 或 1016（自动）

备注

- 本文所提及任何信息，企商在线拥有最终解释权；
- 本文所提及任何信息，若有更改，以企商在线官方网站信言为准；
- 若对文档中所提及信息有异议，可直接与我方客服中心联系；
- 本文档只为企商在线客户使用，任何公司和个人未经企商在线同意，用于其它用途，皆视为侵权。