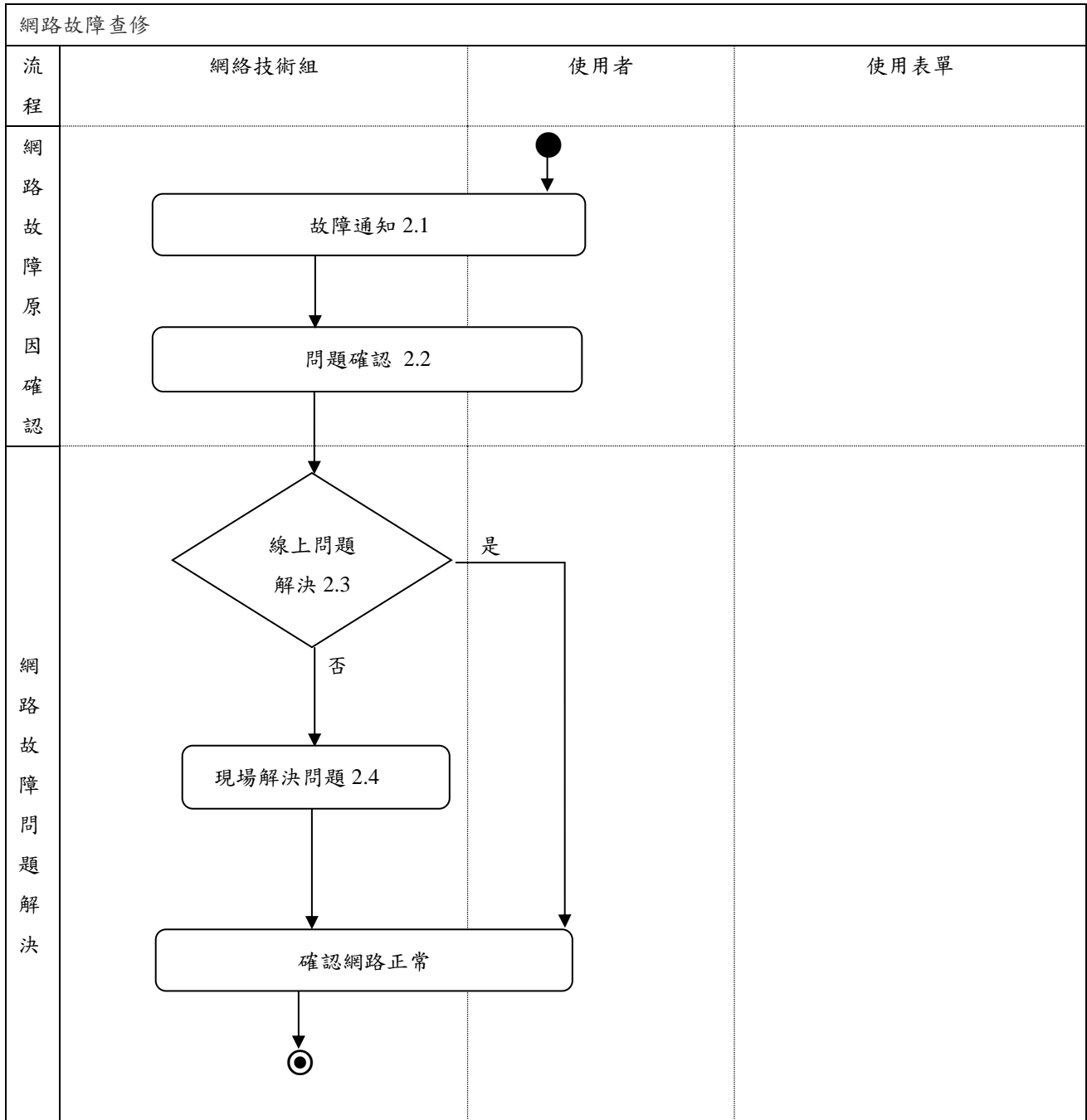


文件名稱	內部控制制度-網路故障查修				
文件編號	1438-004	版次	V 1.0	頁次	1 / 2
提案單位	資網處網路技術組	生效日期			2013/11/26

網路故障查修

1. 流程圖



2. 作業程序：

網路故障問題如為簡單系統設定之問題，可於電話迅速解決。如為線路或其他複雜之問題，則須到場解決。

2.1. 故障通知：使用者發現網路有問題，以電話方式通知網路技術組。

2.2. 問題確認：網路技術組於電話上與使用者確認網路故障原因。

2.3. 線上問題解決：簡單之系統設定問題，於電話上教使用者設定，確認網路連線正常之

文件名稱	內部控制制度-網路故障查修				
文件編號	1438-004	版次	V 1.0	頁次	2 / 2
提案單位	資網處網路技術組	生效日期		2013/11/26	

後，即可解決問題。

2.4. 現場解決問題：維修人員親自到使用者端確認問題，是否為線路問題，或系統設定問題。如為系統設定問題，則調整系統設定；如果是線路問題，則以測線儀檢測，找出問題並修復。

3.控制重點：

3.1確認是否為網路連線故障？

3.2確認是否恢復網路連線？

4.使用表單：

無

5.依據及相關文件：

無