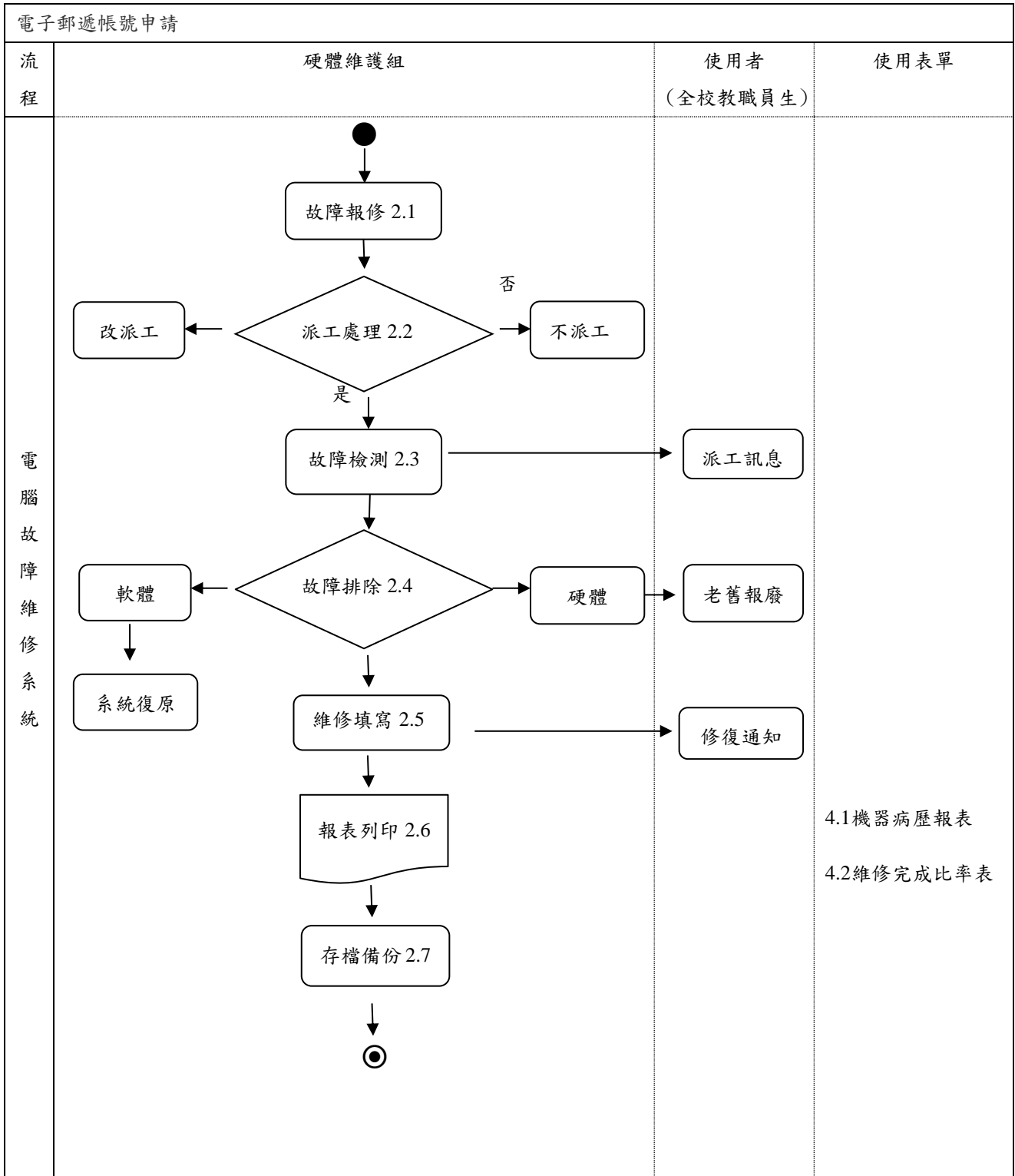


文件名稱	內部控制制度-電腦故障網路報修作業				
文件編號	1438-002	版次	V 1.0	頁次	1 / 2
提案單位	資網處硬體維護組	生效日期			2013/11/18

電腦故障網路報修作業

1. 流程圖



2. 作業程序：

為不影響本校教職員生使用電腦之權益，電腦故障時可網路報修，將提供充分的服務保障。

2.1. 故障報修：e化教室、電腦教室、行政單位之使用者透過網路-故障報修。

文件名稱	<b>內部控制制度-電腦故障網路報修作業</b>				
文件編號	<b>1438-002</b>	版次	<b>V 1.0</b>	頁次	<b>2 / 2</b>
提案單位	<b>資網處硬體維護組</b>	生效日期			<b>2013/11/18</b>

2.2. 派工處理：依據報修單位與報修項目做工作分派與否處理，及依狀況需求改派工作業。  
（系統同時會寄信給報修者告知已派工訊息）

2.3. 故障檢測：維修人員透過電話或到場檢查故障原因。

2.4. 故障排除：

硬體：

2.4.1、保固內送修廠商處理。

2.4.2、過保以備用品替換予以修復。

2.4.3、無零件可修復之電腦且已符合報廢條件，通知使用者申請報廢處理。

軟體：系統修復、清除電腦病毒、軟體安裝。

2.5. 維修填寫：維修處理結果填寫。（系統同時會寄信給報修者告知已修復訊息）

2.6. 報表列印：上、下半年度機器病歷報表、維修完成比率圖表列印，可了解全校電腦使用的狀態。

2.7. 存檔備份：資料備存與清檔處理。

### 3. 控制重點：

3.1 電腦使用者故障報修，是否依規定程序辦理。

3.2 故障維修是否依報修順序即時處理，是否影響教學品質及行政作業。

3.3 電腦維修處理結果填寫是否明確，此資料為新購機器之參考依據。

### 4. 使用表單：

4.1 機器病歷報表

4.2 維修完成比率表

### 5. 依據及相關文件：

無