

國立台東大學

圖書資訊館電腦維護作業規範

一、目的

為有效處理及管理本校電腦維修之案件，建立維修管理制度，以提高教學品質及行政效率，特制定本作業規範。

二、說明

(一) 一般原則

1. 非本校購置之電腦設備損壞不予維修，但可協助聯絡廠商處理。
2. 各處室新購之電腦設備，應由供貨之電腦公司負責安裝。
3. 申請單位以電話直接向圖書資訊館資訊網路組申請。
4. 本館資訊網路組於接受申請後，依性質由專人負責維修。
5. 維修申請後於二日內如尚未進行維修處理，請洽本館資訊網路組催辦。
6. 維修完成後需經由申請單位或人員確認，維修程序始告結束。

(二) 注意事項

1. 維修人員至現場維修時，若無法自行維修，須送至電腦公司處理者，應由維修人員上網登錄，由本館資訊網路組線上列管。
2. 維修案件無法逐案維修者，應通知申請單位緣由，並彙總儘速辦理。
3. 維修案件若屬本館之系統服務者，如電子郵件，BBS 等，將直接由中心負責人員處理，不再至現場堪查。

三、 作業流程說明/作業流程圖

本作業分為申請、維修、簽認三部份：

(一) 申請作業流程

向本館資訊網路組申請 → 本館資訊網路組登記通知維修人員 → 結束

(二) 維修作業流程

1. 二日內處理 →

a. 可維修者 → 自行維修 → 完成維修 → 結束

b. 須送修者 → 上網登錄由本館資訊網路組列管 →
送廠商維修 → 完成維修 → 結束

2. 二日內未處理 → 請電洽本館資訊網路組催辦 → 派人處理 →

a. 可維修者 → 自行維修 → 完成維修 → 結束

b. 須送修者 → 上網登錄由本館資訊網路組列管 →
送廠商維修 → 完成維修 → 結束

(三) 簽認作業程序

廠商或自行完成維修 → 維修申請或使用單位、人員確認 →
本館資訊網路組線上登錄處理完畢 → 結束