

淡江大學

電腦維修服務隊

標準作業規範



一、服務準則：

(一) 工作內容：

負責淡江大學(以下簡稱本校)教職員電腦設備軟硬體及網路維修
(詳見附件一之服務範圍與除外項目)

(二) 工作項目：

1. 預防性維修工作

- (1) 空氣壓縮機保養及維護，每天需施行排水維護保養一次
- (2) 電腦實習室之電腦設備清潔保養及維護，配合教學支援組(以下簡稱本組)排定之機器維護時段施行
- (3) 網路資訊查詢電腦之電腦設備清潔保養及維護，每3個月需施行一次

2. 報修性維修工作

(1) 報修方式

- ① 資訊處之事件申請系統，網址如下：
<http://dormnet.tku.edu.tw/repair/login.php>
- ② 電話(口頭)報修，先以書面紀錄之，並請申請人利用事件申請系統報修

(2) 維修處理原則

- ① 一般標準維修時效為3個工作天(24個工作小時)，並依「事件處理優先順序」處理
- ② 無論是搬運新採購之電腦設備或新購零件要求升級，只要是在保固期內，均請該單位自行報請廠商處理
- ③ 如尚在保固期限內之電腦設備及零組件故障，需請該保管/使用單位報請廠商維修
- ④ 超過保固期限之電腦設備，如需更換故障品，請該單位自行採購，並請廠商更換或協助更換
- ⑤ 安裝之軟體以教職版校園授權軟體伺服器內之全校授權軟體為限，如要求協助安裝其它授權軟體，原則上請申請人自行安裝，此外嚴禁隊員擅自及協助安裝非法授權軟體

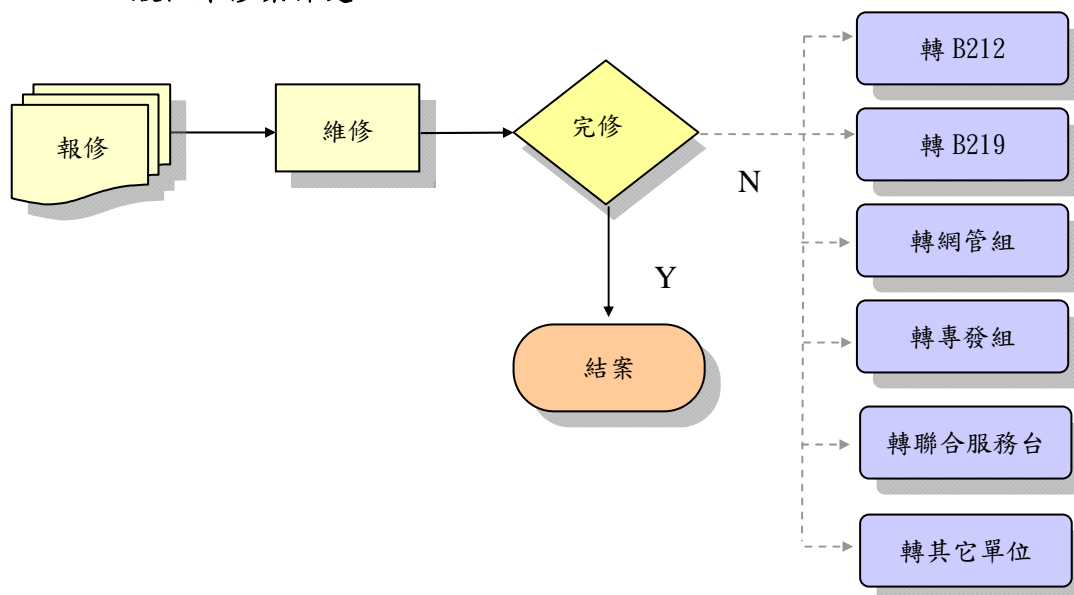
3. 臨時交辦事項

(三) 校園授權軟體使用規定：

本校教職版校園授權軟體伺服器內之校園授權軟體，僅授權予淡江大學教職員工(不含學生)，且嚴禁隊員擅自及協助安裝任何非合法授權使用之軟體



一般性維修案件處理：



一般性維修案件處理之作業流程圖

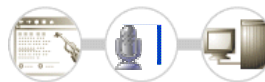
二、維修作業流程

說明如下：

- (一) 報修：以事件申請系統為主，若為電話或口頭報修需作書面紀錄，並依「事件處理優先順序」處理
- (二) 維修：進行故障問題診斷與排除
- (三) 完修：
 - ◆ Y (完修) = 完修且可結案之維修案件^{註1}。
 - ◆ N (無法完修) = 報修(轉單)至相關業務單位並通報之，詳列下表：

轉修單位	狀況說明	處理方式
B212	SAS、SPSS 版權軟體之光碟借用、軟體安裝及相關使用問題	需將電腦維修系統該案件之「案件目前處理狀態」欄位點選「轉 B212」，並通報「B212」相關工作人員。
B219	無法處理之特殊與疑難故障等之報修案件	需將電腦維修系統該案件之「案件目前處理狀態」欄位點選「轉 B219」，並通報 B219 相關工作人員。
網管組	需轉單至網管組作後續處理之網路維修案件	報修(轉單)網管組作業方式：詳見附件二之「維修案件轉網管組之作業流程及規定」
專發組	需轉單至專發組作後續處理之案件	如教學支援平台等。
聯合服務台	需通知聯合服務台	如記分簿、成績上傳、Portal 系統、公文系

^{註1} 需將電腦維修系統該案件之「案件目前處理狀態」欄位點選『已完修』



	(作業管理組) 作處理之案件	統、辦公室自動化(OA、OD)等
其他單位	1.多媒體教室教學設備維修案件 2.其他業務問題,請轉相關業務單位處理	一律以電話通報(轉單)學習與教學中心遠距教學發展組(簡稱遠距組) 工學大樓之網路故障問題,需轉工學院 CAE 實驗室(E229)處理。

附件一、服務範圍與除外事項

一、服務範圍：

淡江大學所屬各單位，包含淡水校園及台北校園。

※資訊處教學支援組(簡稱教支組)管理之電腦實習室與網路查詢電腦之位置如下：

(一) 淡水校園：(共 12 間)

商管大樓：B113、B130、B201、B203、B204、B206、B213、B216、
B217、B218

工學大樓：E313、E314

(二) 台北校園：D108、D304、D305(共 3 間)

(三) 網路資訊查詢電腦(共 7 台電腦機櫃與電腦設備)

淡水校園：行政大樓 2F、文學館 1F、商管大樓 3F、驚聲紀念大樓 2F、
工學大樓 1F、松濤館 1F、自強館 1F

二、注意事項：

(一) 工學大樓之網路部份，屬工學院 CAE 實驗室負責管理維護。

註：工學院 CAE 實驗室(E229) 分機：2583

(二) 各樓館內多媒體教室之電腦設備，屬學習與教學中心遠距教學發展組(簡稱遠距組)管理維護

註：遠距組(I102) 分機：2310

(三) 各系所專用電腦教室之電腦設備，由各系所自行負責管理維護

(四) 各單位所屬之電腦伺服器(server)，由各單位自行負責管理維護

(五) 研究生、學生社團與學生宿舍(松濤一、二、三館、自強館、淡江學園及麗澤國際學舍)之學生用電腦設備不在服務範圍

(六) 研究生、學生宿舍及社團亦不提供網路線領用或換修



附件二、維修案件轉網管組之作業流程及規定

一、維修案件需報修(轉單)網管組之網路故障問題如下：

- (一) 網路接點：如資訊插座或網路接線盒故障
- (二) 網路線：如網路線的 RJ-45 接頭斷裂或接頭金屬氧化生鏽、網路線斷掉與不符合線材規格之網路線
- (三) 網路設備：網管組管理之 Router、Switch、Hub 故障
- (四) 其它無法處理之網路疑難案件

二、維修案件轉網管組之作業流程如下：

- (一) 由 B219 專責轉單人員，統一處理後續轉單網管組作業
- (二) B219 專責轉單人員登入事件申請系統，並將處理單位改為「網路管理組」