用户端系统、设备维护制度

第一章 目的

保证各院系、处室计算机及网络设备的正常工作。

第二条 职责

维护各院系、处室计算机设备及网络系统，对用户的报修及时响应。

第三条 适用范围

各处室计算机软件故障、一般硬件更换、网络调整等情况。

第四条 方法和要求

第一条接到报修后向用户询问具体情况。

第二条接到报修后在2小时内作出响应，如暂时无法到达现场则必须事先电话联系报修人，与用户约定上门维护的具体时间。

第三条填写“设备维护报告”中的“部门”、“报修时间”、“报修方式”这几栏。

第四条根据报修情况，携带相应的设备配置清单以方便维护。

第五条到达维护现场后首先填写“到场时间”，然后根据用户对故障的描述填写“用户描述”。

第六条根据用户提供的描述，再结合现场的实际情况，分析现象，找出原因，最后解决问题，并填写“维护记录”。如果现场仍有暂时无法解决的问题，将未解决的问题，预计采用的解决方法和大致的解决时间填入“备注”，再预约时间进行下一次维护。

第七条维护完毕后，填写“离开时间”、“维护人”、“日期”和“设备配置有无变化”，并请用户填写“满意度”及签名确认。

第八条最后将本次设备维护报告和索取的设备配置清单交由专人归档处理。

第九条对所有客户端实行回访制度，每隔一个月进行回访检查，及时消除故障隐患并作好相关记录。

第十条在维护过程中，需做到响应及时，态度诚恳，服务热情，认真听取用户意见，不得与用户发生争吵。

附：

**系统、设备维护流程图**

用户报修

预约维护时间

预填维护单

到现场维护

填写维护单并请用户确认

资料归档

用户报修

预约维护时间

预填维护单

到现场维护

填写维护单并请用户确认

资料归档

仍有未解决的问题

**系统、设备维护单**

NO:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **基**  **本**  **信**  **息** | 部门 |  | | 报修人 | |  | 序列号 | | |  | |
| 报修时间 | *年 月 日 时 分* | | | | 设备配置是否有变化 | | | | | *有 无* |
| 报修方式 | *电话 上门 邮件 其它* | | | | | | | | | |
| 到场时间 | *年 月 日 时 分* | | | | 离开时间 | | | *年 月 日 时 分* | | |
| **用户描述** |  | | | | | | | | | | |
| **维护记录** | *现象，问题，解决方法* | | | | | | | | | | |
| **备注** | *未解决问题，说明解决方法和大致时间* | | | | | | | | | | |
| **您对本次服务的意见***： 满意 较满意 不满意* | | | | | | | | | | | |
| 维护人 | | | 用户确认 | |  | | | 日期 | | | |

**用户设备报修留言单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 报修人 |  | | 报修人电话 |  | | |
| 报修部门（房间号） | | |  | | | |
| 内容： | | | | | | |
| 报修时间 | |  | | | 接待人 |  |

湖南交通工程学院

信息中心汇编

2021年1月22日