

淡江大學電腦維修服務隊管理要點

1999 年 12 月資訊中心審議通過

2001 年 05 月 08 日修正通過

2006 年 08 月 01 日修正通過

2008 年 08 月 28 日修正通過

2010 年 12 月 23 日修正通過

100.9.23 資訊處 100 學年度第 1 學期第 1 次業務會議修正通過

一、總則

- (一)本隊名稱「淡江大學電腦維修服務隊」(以下簡稱本隊)。
- (二)本隊之督導管理單位為淡江大學資訊處教學支援組。
- (三)本隊宗旨在培育在校同學之電腦軟硬體維修專業技能，協助處理全校申請報修之故障電腦，並增進學生之榮譽心及責任感。
- (四)本隊服務範圍：淡江大學所屬各單位。(詳見淡江大學法規彙編－淡江大學資訊軟硬體採購、維修、管理規則)

二、成員

- (一)隊員人數：約 40 人。
- (二)隊員資格：本校在學學生，不限科系，前一學期操行成績 70 分以上且學業成績及格，經資訊處甄試通過者。
- (三)指導員：由教學支援組指派之職員擔任。
- (四)任用規定：
 - 1、隊員應於規定時間報到，違者不予任用。
 - 2、隊員於服務期間應遵守規定，違者取消其隊員資格。

三、職掌

- (一)指導員：
 - 1、負責督導本隊運作及維修訓練
 - 2、績效考評
 - 3、滿意度調查
 - 4、疑難問題之處理
 - 5、本校涉及安全性問題之送修案件處理
- (二)隊長：由隊員互選產生，經指導員同意後擔任，處理排班協調及疑難問題。
- (三)值班班長：由指導員遴選優良隊員擔任，每一班皆有值班班長，協助該班工作之指派、指導、維修進度之控制與交接。
- (四)隊員：為最基層之維修人員，負責資訊處電腦教室、實習室及全校研究室、辦公室個人電腦設備軟硬體之維修。
- (五)隊長、值班班長職務變更、解職，須經指導員同意方可進行。

四、薪資及任期

- (一)隊員任期：以一學年為一期。
- (二)為避免影響維修工作之進行，隊員如無正當理由不得於任期結束前擅自離隊。
- (三)隊員薪資：依學校核定工讀生時薪為原則，以工時計算。
- (四)隊員工作時數：工作以 8 小時為原則，期中、期末考週不排班。
- (五)請假規定：隊員務必確實到勤，若有非請假不可之情事時，應先填寫假單予指導員，並自行覓妥其他隊員代班。

五、訓練

- (一)隊員之訓練由資訊處教學支援組負責。
- (二)訓練類別：
 - 1、工作講習：每學期初對所有隊員進行之工作講習。
 - 2、隊員訓練：對所有新進隊員進行之訓練。
 - 3、現場訓練：每學期新進的隊員，應與資深隊員一起出外勤一個月，進行現場培訓。
 - 4、不定期訓練：當有特殊狀況或新的維修技術必須對全體隊員傳達時，進行之訓練。
 - 5、幹部訓練：針對隊長及值班班長施以領導統御訓練，當有特殊狀況或新的維修技術可藉由幹部訓練傳達隊員時，進行之訓練。
- (三)訓練內容包括：
 - 1、服務禮儀
 - 2、軟體安裝
 - 3、硬體組裝
 - 4、檢測儀器使用教導
 - 5、維修方法
 - 6、工作道德

六、獎懲

- (一)考績評分總計 100 分：
 - 1、維修能力 (50%)：
 - (1)軟體維修技術 25%
 - (2)硬體維修技術 25%
 - 2、工作態度 (50%)：
 - (1)學習態度 15%
 - (2)服務態度 15%
 - (3)出勤狀況 20%
- (二)獎勵：
 - 1、隊員於每期結訓時，由資訊處視考績評分而定且該服務須滿 140 小時(含)，授予中英文電腦維修證明書，其分類等級如下：

- (1)「初階電腦維修員」：服務滿一期且該期考績達 75 分(含)以上者頒給此證明書。
 - (2)「中階電腦維修員」：具有初階電腦維修員證明書且該期考績達 80 分(含)以上者頒給此證明書。
 - (3)「高階電腦維修員」：具有中階電腦維修員證明書且該期考績達 85 分(含)以上者頒給此證明書。
- 2、隊員獲得送修單位高度嘉勉者予以記點加分。
 - 3、隊員於每期結訓時，表現優良且該期考績達 90 分以上者，報請學校敘獎，並由資訊處頒發獎狀乙張。
 - 4、隊員於每期結訓時，表現優良且該期考績達 75 分以上者，經指導員同意，下學期可繼續留任，以不超過隊員總人數三分之二為原則。

(三)懲處：

- 1、隊員蓄意損毀報修設備之軟硬體，除處以取消隊員資格永不錄用外，並依校規「淡江大學學生獎懲辦法」辦理。
- 2、隊員私自竊換軟硬體設備者，除處以取消隊員資格永不錄用外，並依校規「淡江大學學生獎懲辦法」辦理。
- 3、隊員意外損毀報修設備之軟硬體，視情節輕重處以記點扣分或取消隊員資格之處分。
- 4、隊員未經指導員或報修單位同意，任意更換報修設備之軟硬體而造成損壞者，視情節輕重處以記點扣分或取消隊員資格之處分。
- 5、隊員在外維修，行為不良嚴重影響團隊聲譽者，視情節輕重處以記點扣分或取消隊員資格之處分。
- 6、隊員無故缺勤 3 次或經常遲到早退，則取消隊員資格。

七、服務要點

- (一)報修單位可採網路報修或電話報修等方式。
- (二)一般維修完工以工作時數 24 小時內為原則，並依「事件處理優先順序」處理。
- (三)當隊員確定無法在 1 小時內於現場完成維修者，應在徵得報修者同意後，搬回維修隊繼續處理。
- (四)隊員在外處理報修案件，應佩掛服務證並注意服裝與禮節，請勿發表不當言論或無法確認之事情，切勿與報修人員發生任何爭執，報修人員若有任何責難，一律交由指導員處理。

八、附則

本要點經資訊處業務會議通過，自公布日實施；修正時亦同。