

# 國立東華大學圖書資訊中心

## 資訊服務處理標準作業流程

核定	
日期	
審核	
日期	
擬辦	
日期	

編號：SOP-LIC-02-02

版本：1.02

中華民國 102 年 11 月 05 日修訂

國立東華大學圖書資訊中心  
資訊服務處理標準作業流程  
(SOP-LIC-02-02)

一、目的

為加強本校行政單位同仁電腦軟硬體相關之諮詢與服務，提供電腦軟硬體的各項基本維修服務，特訂定此標準作業流程。

二、依據

無。

三、範圍

本流程由中心業務負責相關承辦人員配合執行之。

**(一) 服務項目**

- 1.各行政單位個人公務使用電腦之合法軟體維修、系統維護。
- 2.各行政單位個人公務使用電腦之硬體故障檢測。

**(二) 非服務項目**

- 1.伺服器軟硬體維修、系統維護。(可提供技術諮詢)
- 2.系統備份。
- 3.資料備份。
- 4.搶救遺失資料。

四、定義

無。

五、作業說明

**(一) 作業流程**

- 1.申請人填具「圖書資訊中心資訊服務申請表」以便安排維修人力。如為緊急業務需要，請先電話連絡校內分機 2774。
- 2.本中心維修人員先透過電話連絡，請申請人詳細描述電腦軟硬體問題，並依維修人員指示操作以排除問題。
- 3.如果無法排除問題時，則由協商安排維修時間。
- 4.如為筆電/平板等可攜式電腦設備，請申請人依時間將設備帶到中心維修；個人電腦則至放置地點維修。
- 5.請申請人在維修人員到達前先行備份資料。
- 6.維修人員維修前必需查看設備之保固期，如仍在保固期間內，則可請申請人送交廠商進行保固範圍之軟硬體維修。
- 7.由維修人員依維修情況，判斷現場完成檢修或協調申請人將設備送至中心檢修。
- 8.倘問題無法排除，將告知申請人檢測結果及建議，請申請人自行聯繫廠商處理。

**(二) 維修注意事項：**

- 1.掃毒：請申請人自行備份完成後再進行掃毒。
- 2.防毒軟體安裝諮詢：進行校園授權版之 OfficeScan 或申請人自備之其他「合法」防

毒軟體的安裝諮詢。

3.如需(已)搬至本中心檢測或經判定需重灌/復原電腦者，處理前必須遵行以下步驟：

(1)依下列原則先確認 CPU、RAM、HD 容量，詳實記錄於申請表中，並請申請人確認並簽章：

a.開機進入 BIOS 查看。

b.倘無法開機且已超過保固期限者，拆開機殼確認。

(2)檢測結果若需要更換零件，請申請人依建議自行購買或聯繫廠商處理。

(3)正常作業期間為 3 個工作天。

(4)檢修完成後，通知申請人至中心運回電腦。

4.搶救遺失資料：為非服務範圍，但如申請人極力希望本中心人員先看看，則須事先言明搶救後可能會造成資料無法回復的風險，建議申請人最好交給專業廠商處理。

## 六、附件

(一) 圖書資訊中心資訊服務申請表。

七、作業流程圖  
權責單位或人員

作業流程

相關表格或注意事項

申請單位

報修—填寫申請單或電話連絡，  
先進行狀況確認及簡易排除

網址：

[http://www.inc.ndhu.edu.  
tw/ezfiles/2/1002/img/21/  
LIC210.doc](http://www.inc.ndhu.edu.tw/ezfiles/2/1002/img/21/LIC210.doc)

圖書資訊  
中心

安排維修時間

申請單位

維修人員到達前，請  
申請者自行備份資料

圖書資訊  
中心

檢查是否於保  
固期間內？

是

否

維修人員進行現場檢  
修或協調申請人送至  
中心檢修

問題是否排除？

否

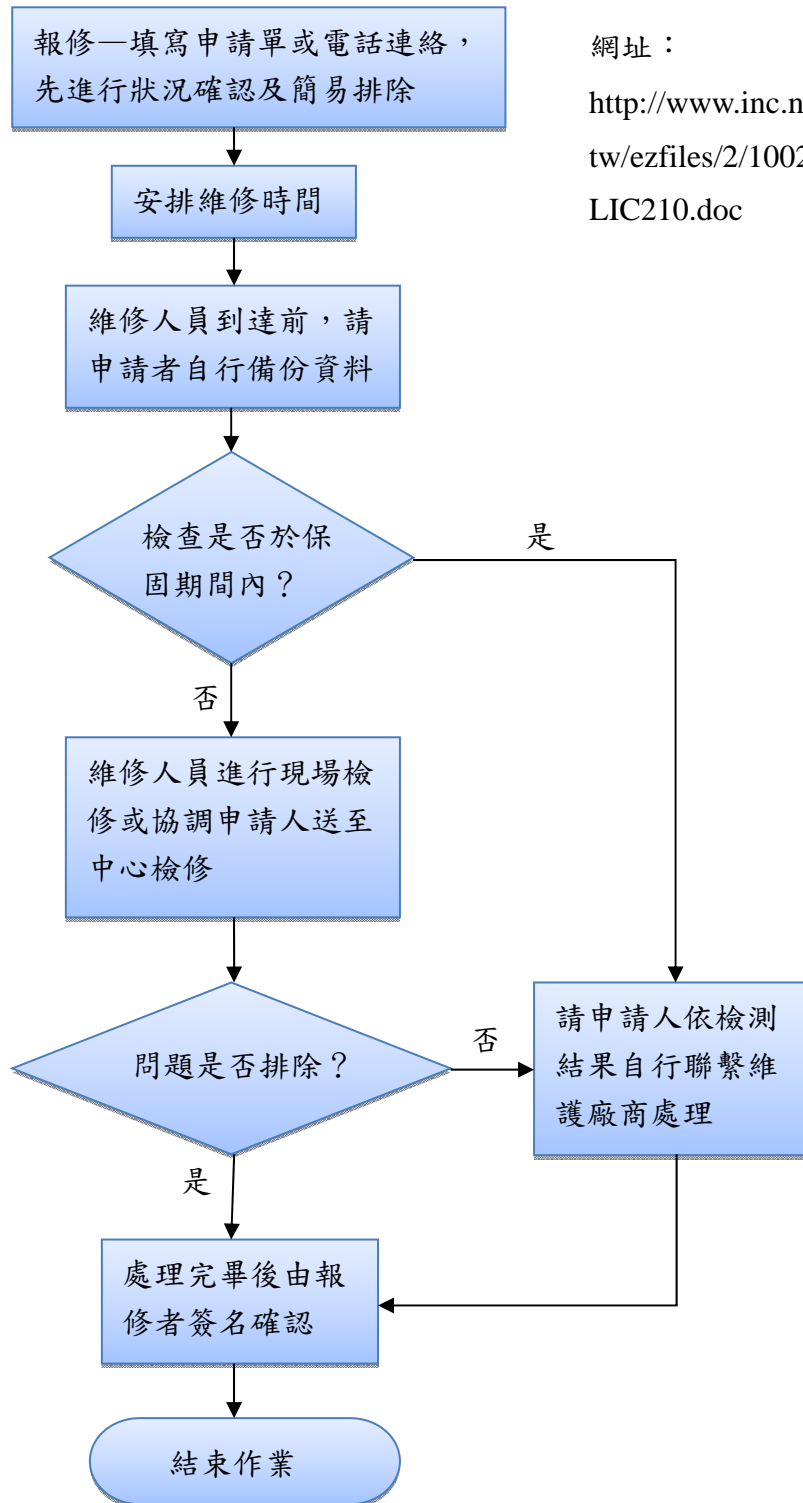
請申請人依檢測  
結果自行聯繫維  
護廠商處理

是

處理完畢後由報  
修者簽名確認

申請單位

結束作業



# 國立東華大學圖書資訊中心資訊服務申請單

## NDHU Library & Information Center Application Form for Computer Technical Assistance

1.服務範圍：(1)協助各行政單位公務個人電腦之硬體故障檢測、合法軟體及系統維護；(2)提供軟體安裝、備份及搶救遺失資料之技術諮詢；(3)如硬體故障，請自洽廠商購買。 2.請填送申請單，以便安排維修人力。如為緊急業務需要，請先電話連絡，校內分機 2774。		1.Provide computer technical assistance to non-academic staff. 2.Please fill this form to apply.		
1.申請人 Applicant's name		2.申請日期 Application date	Y/ M/ D/	
3.服務單位 Work unit / Department		4.聯絡電話 Telephone No.		
5.維修地點 Location	大樓/館 Building	室 Room	6.作業系統版本 OS edition	
7.問題描述 Fault description / Error message	<input type="checkbox"/> 申請人已自行備份個人資料 (Self-Backup completed)			
	附註：如有錯誤訊息或電腦中毒，請註明錯誤訊息或防毒軟體顯示之訊息。			
8.申請人簽名 Signed by applicant		9.組長核章 Section chief		10.主管核章 Unit head
<b>圖書資訊中心處理紀錄</b> (Columns 11-13,15-16 would be filled by Library&Information Center)				
11.處理情形：出發至完成，約__小時__分		12.建議事項(suggestions)：		
13.完成時間 Completion time	年 月 日	14.申請人簽名 Signed by applicant		
	時 分			
15.圖資中心 處理人員簽名		16.圖資中心 主管核章		