1. **基本規矩**

* **值班時務必穿著資訊處提供之背心，且勿穿拖鞋。**
* **早餐、午餐不要在上班時間(8-12、13-17)在隊上吃，除非經過紅燕姊或柏哥許可。**
* **請準時上班。**
* **穿著資訊處背心在外時，請勿邊走邊吃。**
* **上班時，不要翹腳，或是坐在桌子上。**
* **不要把使用者當平輩，回答問題時要有禮貌。**
* **上班時不要玩手機。**

**二、電話禮儀**

* **撥打電話時…**
* **告知對方你是「電腦維修隊」**
* **你要找誰，確定你會唸老師的名字**
* **確認對方的問題與維修單說明是否一致**
* **確認老師的問題，以及判斷你可能需要的工具**
* **接電話🡪**
* **電腦維修隊，您好。**
* **確認對方來電原因**
* **接聽電話，請注意禮貌**
* **請皆稱呼對方「老師」**
* **不管對方是行政人員或助教，請皆稱呼老師**
* **接電話時，可嘗試在電話中解決使用者問題**
* **若無法在電話中解決問題，或確認問題需要到場處理，請使用者報單**
* **請老師至事件申請系統報單**
* **若老師不會使用事件申請系統，請用電話協助報單，登入維修系統＞左方「申請故障報修」**
* **或是幫老師報單**
* **電話鈴響時，不要讓它響超過3聲，任何人都可以接電話**
* **若是指導員電話響，且指導員不在，則告知對方這裡是「教學支援組」，請留言給指導員**

1. **遇到狀況時的處理**

* **出單遇到不會或比較複雜的的情況，不要直接跟使用者說不會，用一些技巧來找人幫忙，像是這不是我的強項，我再找人來處理，或是打電話回隊上詢問。**
* **使用者詢問需花多少時間處理設備時，請保守回答所需時間，例如：正常解決問題需要1小時，請回答使用者：「需要2～4小時，但若遇異常狀況時，無法估計會花多少時間」，不要讓使用者認為你多少時間一定會解決其問題。**
* **維修後和送回使用者設備時，請告知使用者，你做了什麼動作，灌了什麼軟體，讓使用者了解其設備的情況。(維修記錄單要看)**
* **跟使用者約時間請準時到場維修設備，若無法準時，請一定要打電話通知使用者。**
* **跟使用者約時間，請不要約早上8、10、13、15點整點時間，此時段為交班及剛到班時間，必須多加10分鐘，例:8:10，13:10。**
* **外出維修要確認自己是否會處理使用者的問題，若處理過程時有不會處理的部分，請一定要打電話回隊上詢問其他人，在不確定問題真正所在時，不要隨便告訴使用者，以免溝通上有問題。**
* **維修單上面寫的是上一個人的紀錄，在維修時請相信自己，再測試一次，以免你被問到時無法解釋。**
* **遇到不會應對的User時，請找資深的隊員或請教指導員處理。**
* **上班時間是8點至12點，13點至17點，快12點或17點時無法修好，請詢問使用者是否可以下午或隔日再修，若不行時，請打電話回隊上告訴班長或指導員，由指導員出面解決。**
* **出單後，無法在當班時解決，下個班自己有課，請盡早打電話回隊上，由其他隊員去接班。**

1. **維修注意事項**

* **處理電腦前需確認是否保固內，除軟體問題外，若保固內則請user轉廠商處理。**
* **資料備份的重要性**

**1.老師一生的心血都在那台電腦之中**

**2.你的一個不小心就把老師的心血全刪了，雖然有資料救援**

**的程式，但資料救援未必能100%完整復原**

**3.寧可多花時間備份，也不要斷送了老師的心血**

* **背頁各個單位的分機，維修時有問題可以打電話詢問**
* **如果有重灌，記得要紀錄原系統格式(規格,原硬碟模式)**
* **印表機ip、user帳戶、硬碟規格、記憶體大小、幾條要記錄清楚**
* **統計系辦公室為固定ip，有需要動到網路ip要記得抄**
* **如有同學詢問軟體伺服站，學生也可連上下載需要的軟體，密碼為出生西元年後2位+出生月2位+出生日2位。**
* **「維修人」、「日期、時間」、「結束時間」三項務必詳細記錄，缺一不可。**
* **帶回使用者的工具、裝置、配件務必詳細寫上，配件帶回者記得簽名以示負責**
* **致電前，確認使用者可能的問題，請用「大家都聽得懂的語言」。**
* **備份到哪顆硬碟請詳細記錄，免得接手的人不知道資料在哪又要再備份一次**
* **出單工具記得帶齊，不要出去再回來拿，降低維修效率**
* **不要隨便和user建議要購買任何硬體設備**
* **不論你知道哪家商店賣的多便宜，請都不要幫使用者購買，所有購買事項交給使用者或使用者所屬單位購買，維修隊僅協助更換,可以建議老師如何購買**
* **維修紀錄單不行印影給使用者，使用者需要維修紀錄時，請其上事件申請系統列印。**
* **維修隊只負責維修，不管使用者設備報廢問題。**
* **不要幫User安裝盜版軟體，軟體伺服站有或是試用版、免費版才行。**
* **送回的電腦，請插回所有線（網路線、滑鼠、鍵盤、喇叭、印表機）**
* **Windows & Office 皆須幫user認證後再送回**
* **Windows Updates中 Microsoft Update務必要打開**
* **帶回電腦的帳號與密碼**
* **老師信箱滿，請你們幫他刪信件，請「絶對不行」幫老師刪信件，請老師自己刪，請做到保護好自己。**
* **Adobe CS6及CC需註冊ID，幫使用者自行註冊ID，不行拿維修隊帳號幫使用者註冊。**
* **若系統壞掉選擇重灌,皆需先MHDD,並不是所有問題重灌就能解決,也要檢查硬體是否損壞。**
* **物品確認壞掉,記得貼紅標**
* **請多利用教學文件,工作會比較容易上手。**
* **幫user備份資料不要用複製貼上的方式，請用fastcopy備份。**
* **抄規格請按照順序填寫，不要漏填，造成後續維修隊員維修上的困擾，出單有處理其他電腦周邊設備也請確實紀錄廠牌型號。**
* **維修電腦主機側蓋請放置在螢幕後面,零件放在紙盒內，不要隨意放。**
* **幫老師備份資料到隊上硬碟，請先確認老師資料大小，再選擇容量大小足夠的備分硬碟，免得備份過程中斷，白做工。**
* **有經手過的電腦，維修人員請確實填寫維修狀況。**
* **注意自己講話的音量，不要影響到其他工作的人員。**
* **上班期間，隊上工作事務較少時，可以多看隊訓文件增進自己的維修技術，不要坐著聊天發呆。**
* **重灌時按SOP步驟執行，不要跳步驟。**
* **維修紀錄要寫清楚一點，不要寫得太簡單。**
* **盡量做多少寫多少，如果維修完才一次寫，容易漏東漏西。**
* **保持懷疑的態度，不要過度相信USER或隊員的維修紀錄，依照自己思考的判斷問題可能如何發生，才能把問題解決。**
* **送回時要注意光碟片是否有拿出來，使用者的東西是否有送回。**
* **別搞丟維修單。**
* **填寫維修單注意的事情：**

**1.如果維修單正面已經寫滿，卻還沒維修完，請找班長拿取**

**空白維修單，並將空白維修單訂在維修單的「右上角」。**

**2.字跡工整並詳實記錄處理事項在維修單上。**

**3.別讓隊員去猜測你所寫的文字。**

**4.確實交接，案件交給下一個人處理時，別忘記說明你做了哪些事情。**

1. **隊務提醒**

* **最後一班的班長記得電源要關。**
* **有訪客時，詢問需要何協助，不要把訪客晾在門口，讓訪客不知所措。**
* **臨時有事無法到班，請務必打電話通知，不管通知誰，至少要通知，設法讓隊上的人知道你有事無法到。**
* **老師電話一直打不通，可以先問系辦、發Email給老師或找指導員處理，不要一直放著，免得超過處理時間。**
* **上下班請各位確實清點器材，平常如果有外借工具，請確切地告知班長。**
* **如果有工具毀損，麻煩貼上紅標，以免下一個人又拿到壞的。**
* **講話時，請注意音量。**
* **確實交接，下班前，自行預留一段時間跟班長或有連班的人交接維修狀況。**
* **班長簽單時，務必瞭解單子目前的處理情況。**
* **轉單的事件，一律先印出之後，依照單號順序處理。**

**六、維修態度**

* **你的態度決定電腦的命運**
* **99%的服務熱誠與敬業態度+1%的技術**
* **維修前，先想清楚可行的處理方式**
* **不知道怎麼做？嘗試詢問，得到不同的解決方法**
* **請多看、多問、多查、多修**
* **萬能的Google大師→關鍵字**
* **人都會犯錯，但請不要一再犯相同的錯誤**
* **你敢對著你的硬碟格式化嗎？**
* **請竭力保護好使用者的資料，對使用者而言，都是他們的心血！**
* **不要當一再犯錯的人**
* **是否需要備份、要備份什麼、需要安裝什麼軟體？**
* **這麼做是否合理？是否正確？是否可行？**
* **這個動作會不會造成資料毀損？**
* **不要增加隊員的麻煩**
* **IP、電腦型號、使用者帳號、密碼有沒有書寫清楚**
* **資料有沒有備份完整**
* **若未能限時完修，請與班長及下一處理人員確實交接**
* **善待維修隊的工具,如隨身碟、螺絲起子…等**