

淡江大學網路維修服務隊管理要點

2002 年 07 月資訊中心審議通過

2008 年 12 月 31 日修正通過

2011 年 04 月 27 日修正

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「淡江大學網路維修服務隊」(以下簡稱本隊)。
- (二)本隊之督導管理單位為淡江大學資訊處網路管理組。
- (三)本隊宗旨在培育在校同學之網路維修專業技能，協助處理全校申請網路故障維修，並增進學生之榮譽心及責任感。
- (四)本隊服務範圍為全校網路相關故障問題處理。

二、成員

- (一)隊員資格：本校在學學生，不限科系，對網路維修有興趣且具敬業精神與服務熱誠者，前一學期操行成績達 70 分且學業成績及格，經資訊處網路管理組甄試通過者。
- (二)指導員：由資訊處網路管理組指派之職員擔任。
- (三)任用規定：
 - 1、新進隊員以初級網路維修員任用。
 - 2、隊員應於規定時間報到，違者不予任用。
 - 3、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、網路方面疑難問題之處理。
 - 5、本校涉及網路安全性問題之報修案件處理。
- (二)隊長：由資訊處網路管理組指派之職員擔任，負責維修隊協調、指導、排班與工作統籌指派。
- (三)隊員：為最基層之維修人員，負責全校網路問題處理。

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：每學期依排定工作表而定。

(五)請假規定：隊員務必確實到勤，若有非請假不可之情事時，應先填寫假單予隊長或指導員，並自行覓妥其他隊員代班。

五、訓練

(一)隊員之訓練由資訊處網路管理組負責。

(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。

(三)訓練內容包括：

- 1、服務禮儀
- 2、一般網路問題判斷
- 3、軟體(瀏覽器)安裝及設定
- 4、網路設備(線、網路卡、網路節點、HUB...)故障判斷
- 5、網路設備換裝
- 6、檢測儀器使用教導
- 7、維修方法

六、獎懲

(一)考績評分總計 100 分：

- 1、維修量評分 15%
- 2、工作紀錄評分 15%
- 3、客戶服務滿意度評分 10%
- 4、出勤狀況 10%
- 5、隊長評分 10%
- 6、指導員評分 20%
- 7、平時訓練考試 20 %

(二)獎勵：

1、隊員於每期結訓時，由資訊處授予中英文網路維修證明書，其分類等級如下：

- (1)「初級網路維修員」：服務滿一期且該期考績達 75 分(含)以上者頒給此證明書。
- (2)「中級網路維修員」：中級網路維修員服務滿一期且考績評分達 75 分(含)以上者或具有初級網路維修員證明書且該期考績達 85 分(含)以上者頒給此證明書。

(3)「高級網路維修員」：高級網路維修員服務滿一期且考績評分達 75 分(含)以上者或具有中級網路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、隊員獲得報修單位高度嘉勉者予以記點加分。
- 3、隊員於每期結訓時，表現優良者，報請學校敘獎。
- 4、隊員於每期結訓時，表現優良者，經指導員同意，下學期可繼續留任。

(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、隊員意外損毀維修設備，視情節輕重處以記點扣分或取消隊員資格之處分。
- 3、隊員未經指導員或報修單位同意，任意更換維修設備之設定而造成損壞者，視情節輕重處以記點扣分或取消隊員資格之處分。
- 4、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。
- 5、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。
- 6、隊員無故缺勤 3 次或經常遲到早退，則取消隊員資格。
- 7、每期期中進行考核時，隊員考核表現不良者，處以取消隊員資格之處分。

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)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。