

三胞集团信息设备报修及备件的管理制度

三集信企[2012] 第一版

第一条 制定目的

为了保证信息设备如：办公用电脑、网络线路及设备、电话线路等和信息系统如：操作系统、文字软件、BPM 系统等在发生软硬件故障时，能得到及时、有效、正确的处理，确保正常的工作秩序，对维修工作进行有效的管理。特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于三胞集团，各管理平台应根据自身实际情况结合本制度规定条款翻文并报集团审定后执行。

第三条 报修受理流程

（一）报修

当设备发生故障时，由用户向 IT&企业管理中心报修。报修电话由 IT&企业管理中心指定并公告。

（二）受理

IT&企业管理中心接到报修后，网络管理员应在十五分钟内到达现场，确定故障并排除。如因部件损坏未能及时排除故障时，网络管理员视情确定排除故障的时间。

（三）报修工单

网络管理员在完成报修受理工作的当日天，填写《报修工单》。

（四）维修配件的采购

维修所用部件由网络管理员遵照固定资产采购制度的要求提出采购申请，部件采购申请由集团 IT&企业管理中心总监审核，经分管信息化工作的集团总裁室领导审定后，由行政管理中心负责完成采购。

（五）维修配件的领用

网络管理员根据排除故障的实际需要填写维修配件领用申请，经集团 IT&企业管理中心总监审核、集团行政管理中心总监审定后，持已经确认的坏件，交旧

换新，办理领用手续。

(六) 坏件管理

所有坏件由集团行政管理中心集中管理。

第四条 责任人

- (一) 网络管理员对受理时限负责。
- (二) 集团 IT&企业管理中心总监对服务保障能力负责。
- (三) 集团行政管理中心总监对备件管理工作负责。
- (四) 分管集团信息化的集团总裁室领导对此项工作负责。

第五条 处罚

违反本制度规定，扣 5 分。

第六条 附件

- (一) 《信息设备报修流程图》
- (二) 《报修工单》

第七条 其他

信息化需求报告按四位年度号+顺序号由 IT&企业管理中心编号。

第八条 本规定的执行责任岗、培训责任岗及检查责任岗

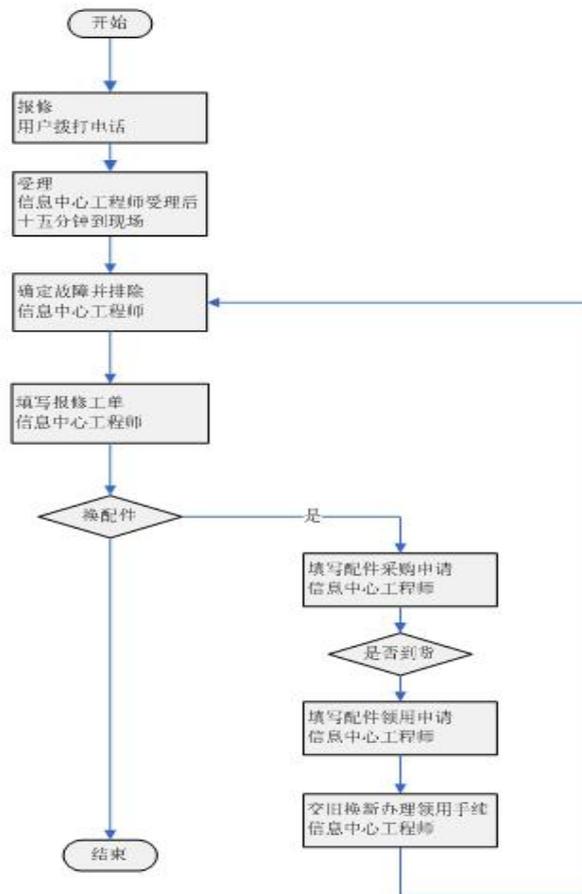
- (一) **执行责任岗**：为集团 IT&企业管理中心总监岗。
- (二) **培训责任岗**：为各部门负责人；
- (三) **检查责任岗**：为集团 IT&企业管理中心总监岗。

第九条 本规定解释权归集团 IT&企业管理中心。

第十条 本规定自签发之日起执行，此前相关文件同时废止

附件 1

信息设备报修流程



附件 2

报修工单

工单编号： 日期： 年 月 日

报修人姓名		部门	
联系电话		报修时间	
故障描述或服务请求：			
问题诊断分析：			
故障排除方法：			
处理建议：			

受理人姓名：