

---

内部文件

注意保密



三胞集团有限公司

## 信息设备维修及备件管理办法

2016 年 8 月

## 修订跟踪表

版本号	修订背景	变动内容	修订部门	修订人	修订时间
三 集 信 【2016】第一 版	原信息设备维修 及备件管理制度 已经不适合现状 的要求	按照新的制度文件模板重新梳理了制度的 结构，修订了 IT 服务管理中心的职责，规 范了设备维修的程序了备件管理的内容	IT 服务管 理中心	姜兵	2016. 8. 26

## 目录

第一章	总则 .....	1
第二章	管理原则及职责 .....	1
第三章	信息设备维修管理 .....	2
第四章	信息设备备件管理 .....	2
第五章	附则 .....	3

# 信息设备维修及备件管理办法

(三集信[2016]第1版)

## 第一章 总则

### 第一条 目的

为了保证信息设备如办公用电脑、网络设备、打印机、电话线路等发生软硬件故障时，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

本办法适用于三胞集团总部，各下属及直属企业应根据自身实际情况结合本管理办法翻文并报集团审定后执行。

### 第三条 定义与术语

信息设备：主要包括为保证正常办公而配备的相关硬件设备，如办公电脑、打印机、复印机、投影仪、网络设备、门禁控制设备、电话会议设备（不包含普通电话机）、电脑配件等。

## 第二章 管理原则及职责

### 第四条 信息设备维修及备件的管理工作一般需要遵循以下原则：

- (一) 满足及时维修，定期检测的原则；
- (二) 满足可持续、安全、高效、稳定的管理原则；
- (三) 满足可审计、可追溯的管理原则。

**第五条** IT 服务管理中心在信息设备维修及备件管理方面的主要职责包括：

- (一) 负责制定信息设备维修及备件管理办法；
- (二) 负责信息设备维修及备件的日常维护工作。

### 第三章 信息设备维修管理

#### 第六条 信息设备报修管理程序

- (一) 报修：当设备发生故障时，由用户向 IT 服务管理中心报修，报修方式包含电话、邮件等。报修电话及邮箱由 IT 服务管理中心指定并公告。
- (二) 受理：IT 服务管理中心接到报修后，IT 工程师需在三十分钟以内响应相关的报修请求。IT 工程师确定故障，分析故障原因，并排除故障。如因部件损坏需更换部件的，IT 工程师根据采购情况确定排除故障的时间。

#### 第七条 维修的相关准则：

- (一) IT 工程师在进行维修时，需判断待维修设备的净值及维修成本，查看设备的维修记录，再综合相关情况，判断是否进行维修或更换设备。
- (二) 对于人为损坏的设备，按照《三胞集团 IT 资源管理办法》要求相关人员进行赔偿。

#### 第八条 维修工单的填报程序：

IT 工程师在受理报修后，填写《维修工单》内容。在完成维修以后，报修人、受理报修的 IT 工程师签字确认。在维修中产生费用如更换部件等情况，则维修工单需 IT 部门负责人签字确认，否则不需要 IT 部门负责人签字。

**第九条** 信息设备的维修统一为 IT 服务管理中心扎口，禁止各部门及员工私自联系厂商进行维修，否则产生的费用及问题需自行承担。

### 第四章 信息设备备件管理

**第十条** 维修配件的采购：维修所用部件由 IT 工程师按照《三胞集团 IT 资源管理办法》的要求发起 IT 资源采购申请，采购申请由集团 IT 服务管理中心总监审核，经分管信息化工作的集团总裁室领导审定后，由 IT 服务管理中心负责完成采购。

**第十一条** 维修配件的使用：IT 工程师根据排除故障的实际需要，持已经确认的坏件，交旧换新，完成配件更换。

**第十二条** 坏件管理：所有坏件由 IT 服务管理中心集中管理，并在每年年底进行销毁处理。坏件销毁前，IT 工程师需填写坏件销毁记录表，经 IT 部门负责人及分管 IT 的副总裁签字确认后，再进行坏件的销毁。

## 第五章 附则

**第十三条** 本制度与下列制度文件配套使用：

（一）《三胞集团 IT 资源管理办法》（三集信通[2016]第二版）。

**第十四条** 责任岗

- （一）执行责任岗：集团及下属所有员工；
- （二）培训责任岗：集团 IT 服务管理中心；
- （三）检查责任岗：集团 IT 服务管理中心。

**第十五条** 罚则

任何违反以上规定的行为，一经查实，行为人将受到提醒警告并给与 10 分处罚；行为恶劣、影响面大的，将解除直接当事人的劳动合同。

**第十六条** 本制度由集团 IT 服务管理中心进行修订，经 IT 服务管理中心的副总裁审定后发布。

**第十七条** 本制度自发布之日起生效，原有《信息设备报修及备件管理制度》三集信企【2012】第一版同时废止。

**第十八条** 本制度的解释权归集团 IT 服务管理中心。

**第十九条** 附件

附件一：维修工单

附件二：坏件销毁记录表

附件一

## 维修工单

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：			

报修人签字：

IT 受理人签字：

IT 部门负责人签字：

附件 2

## 坏件销毁记录表

日期：        年        月        日

序号	坏件名称	坏件说明	数量	损坏日期
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

IT 部门负责人签字：

IT 部门分管副总裁签字：