

# 计算机维修工职业简介

## 一、职业名称

计算机维修工

## 二、职业定义

桌面支持助理工程师，为了保障个人计算机能够提供正常的功能和服务，而对其进行一系列的维护活动，包括对个人计算机的硬件层、基础软件层和应用软件层的维护，主要包括安装、配置、升级、故障诊断和排除等活动。

## 三、主要工作内容

职 业 功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 服务的受理与交付	1.1 远程服务请求应对	1.1.1 能使用普通话及计算机专业术语与用户进行语音沟通 1.1.2 能根据产品手册和厂商技术资料指导用户存放、操作和维护个人计算机 1.1.3 能为用户讲解计算机维修服务政策 1.1.4 能根据用户服务诉求引导用户进行后续服务流程 1.1.5 能根据技术资料指导用户下载、安装、升级计算机的驱动程序、固件和专用软件工具	1.1.1 电子信息服务业服务接待规范用语与沟通技巧 1.1.2 个人计算机常见问题与解答 1.1.3 计算机维修服务相关规定 1.1.4 个人计算机的驱动程序、固件和专用软件工具下载、安装、升级方法

	1.2 维修服务受理	<p>1.2.1 能按规定准备好接待服务区环境，并确认服务设施设备状态</p> <p>1.2.2 能引导用户在维修服务单据、计算机维修服务信息系统或移动端 APP 填写用户信息、机器信息、服务诉求信息等</p> <p>1.2.3 能根据用户描述的故障现象对报修的个人计算机进行测试，并在维修单据上记录故障现象</p> <p>1.2.4 能根据相关服务规定告知用户维修服务方案并做好记录</p> <p>1.2.5 能按要求将待修机摆放在待修区指定位置</p>	<p>1.2.1 接待场地、设施、单据整理和物品摆放要求</p> <p>1.2.2 计算机维修服务单据填写规范</p> <p>1.2.3 计算机维修服务管理系统操作规范</p> <p>1.2.4 设备信息核对方法</p> <p>1.2.5 设备状态测试方法</p> <p>1.2.6 待修机摆放要求</p>
	1.3 维修服务完成与交付	<p>1.3.1 能根据用户取机单或电子信息按流程提取用户待取机</p> <p>1.3.2 能按流程与用户面对面核对待取机信息，并完成验机</p> <p>1.3.3 能按规定收取费用，并完成服务信息记录</p>	<p>1.3.1 用户取机交付流程和规范</p> <p>1.3.2 个人计算机交付验机技术规范</p> <p>1.3.3 与客户交付常用沟通技巧</p> <p>1.3.4 服务费收取标准</p>
	1.4 用户服务评价及应对措施	<p>1.4.1 能按规定和流程获取用户的服务评价</p> <p>1.4.2 能根据技术资料回答个人计算机用户的常见投诉问题</p> <p>1.4.3 能按照问题升级流程上报用户投诉事件</p>	<p>1.4.1 服务质量信息收集流程和规范</p> <p>1.4.2 个人计算机用户常见投诉问题的应对办法</p> <p>1.4.3 个人计算机用户投诉沟通技巧及注意事项</p> <p>1.4.4 计算机维修服务升级流程</p>

2. 修理与维护	2.1 计算机的安装与维护	<p>2.1.1 能根据技术资料放置个人计算机主机并安装附件（如显示器、键盘和鼠标等）</p> <p>2.1.2 能根据技术资料通过 USB 数据线、HDMI 线、VGA 线等线缆将个人计算机主机与常规设备（如打印机、音视频设备等）进行有线连接，并在开机后执行相关设置</p> <p>2.1.3 能使用设备厂商提供的光盘、储存卡等驱动安装介质，或通过官方网站下载的驱动程序、专用应用程序进行计算机软件程序的安装</p> <p>2.1.4 能指导用户实现个人计算机的各项功能</p> <p>2.1.5 能按规定对个人计算机外观、显示器、键盘、鼠标、电源及光驱等进行日常维护保养</p>	<p>2.1.1 个人计算机安装与使用相关知识</p> <p>2.1.2 个人计算机日常维护相关知识</p>
	2.2 故障定位	<p>2.2.1 能正确穿戴防静电服、防静电手环或采取防静电措施</p> <p>2.2.2 能准备检测工具与设备，并确认其工作状态正常</p> <p>2.2.3 能根据计算机维修服务技术资料，通过个人计算机指示灯、屏幕信息提示、报警声音等获取故障原因</p> <p>2.2.4 能用附件替换法⑦确认个人计算机附件或主机状态</p> <p>2.2.5 能根据检测结果填写维修单中的相关内容</p>	<p>2.2.1 防静电工具设备的使用方法与规范</p> <p>2.2.2 个人计算机常见故障诊断方法</p> <p>2.2.3 个人计算机附件的拆装方法与规范</p> <p>2.2.4 计算机维修单填写规范</p>
	2.3 故障修复	<p>2.3.1 能根据维修单信息和用户报价反馈意见完成故障附件（如笔记本电池、电缆、适配器等）的替换</p> <p>2.3.2 能检查修复个人计算机的操作系统或应用软件版本，并根据用户需求完成升级操作</p> <p>2.3.3 能完成服务单及系统数据记录，并把修复机放置在指定区域</p>	<p>2.3.1 个人计算机操作系统、应用软件的安装与升级规范</p> <p>2.3.2 个人计算机整机的烤机流程</p>

	2.4 测试与验机	<p>2.4.1 能对修复的个人计算机进行外观完备性确认</p> <p>2.4.2 能对修复的个人计算机进行外观清洁</p> <p>2.4.3 能对修复机进行功能测试</p> <p>2.4.4 能确认纸质及电子维修单据信息填写的完整性,并将修复机放入指定位置</p>	<p>2.4.1 个人计算机修复后测试方法</p> <p>2.4.2 个人计算机外观件清洁方法和标准</p>
3. 材料及文件管理	3.1 工具管理	<p>3.1.1 能检查并确认用户接待区的供电设施、安防设施、防静电设施、网络设施等基础设施设施的工作状态</p> <p>3.1.2 能使用计算机维修服务信息系统对维修服务工具进行申领、归还</p> <p>3.1.3 能按规范在维修工作间存放维修服务工具</p>	<p>3.1.1 个人计算机用户接待区设备设施日常检查方法和规范</p> <p>3.1.2 计算机维修服务信息系统操作方法</p> <p>3.1.3 维修工作间工具存放规范</p>
	3.2 备件管理	<p>3.2.1 能根据计算机主机及配件包装、机身外壳上的文字和图形标识识别物品的名称、型号、版本、性能等信息,并通过产品资料的物品列表查询相应的物品信息、拆装方式</p> <p>3.2.2 能按规定使用备件管理单据或备件管理信息系统,完成备件的登记、查询、申领、返还等操作</p> <p>3.2.3 能按规定对替换下来的备件、附件及其包装进行安全存放与环保处置</p> <p>3.2.4 能参照技术资料,查验主机、附件包装上的版本和有效期标识,判断其可用性及适配性</p>	<p>3.2.1 计算机备件管理规范及计算机维修服务信息系统操作方法</p> <p>3.2.2 计算机备件、附件等环保处置规范</p>
	3.3 文件资料管理	<p>3.3.1 能按规定在计算机维修服务站接待区悬挂或放置保修维修服务规定、服务报价单等宣传资料</p> <p>3.3.2 能按规定在计算机维修服务站接待区放置维修服务单据</p> <p>3.3.3 能使用计算机维修服务管理系统管理录入维修服务信息并根据规定和权限查看电子单据和信息</p> <p>3.3.4 能按规定和权限摆放、领用、查阅及返还计算机维修服务资料</p> <p>3.3.5 能按规定处置和保存用户数据资料</p>	<p>3.3.1 维修服务收费规范、宣传资料悬挂及摆放要求</p> <p>3.3.2 用户信息及数据管理规范</p> <p>3.3.3 计算机维修服务资料存放、领用、查阅及返还管理规范</p>

---

## 四、职业等级

五级/初级工

## 五、申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业工作 1 年（含）以上。
- (2) 本职业或相关职业学徒期满。

## 六、考核方式

分为理论知识考试和专业能力考核。理论知识考试采用闭卷笔试或上机考试的方式；专业能力考核采用上机操作或笔试等方式。理论知识考试和专业能力考核皆实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。