

# 计算机维修工（五级）

## 理论知识考试要素细目录

职业（工种）名称					计算机维修工	五级
职业代码						
序号	考核点代码				名称·内容	备注
	章	节	目	点		
	1				职业道德与基础知识	
	1	1			职业道德基础知识	
	1	1	1		职业守则	
1	1	1	1	1	爱岗敬业，遵纪守法	
2	1	1	1	2	诚实守信，品行端正	
3	1	1	1	3	礼貌热情，尊重客户	
4	1	1	1	4	认真严谨，忠于职守	
5	1	1	1	5	勤奋好学，谦虚诚恳	
6	1	1	1	6	钻研业务，积极进取	
	1	2			基础知识	
	1	2	1		电子电气基础知识	
7	1	2	1	1	电子电路常识	
8	1	2	1	2	电气系统常识	
9	1	2	1	3	电子元器件常识	
	1	2	2		计算机基础知识	
10	1	2	2	1	计算机产品定义及发展简史	
11	1	2	2	2	计算机组成和基本运行原理	
12	1	2	2	3	计算机外围设备的认知	
13	1	2	2	4	计算机网络基础知识	

职业（工种）名称					计算机维修工	五级
职业代码						
序号	考核点代码				名 称 · 内 容	备注
	章	节	目	点		
	1	2	3		计算机结构件常识	
14	1	2	3	1	计算机外观结构件主要类别常识	
15	1	2	3	2	计算机内部结构件主要类别常识	
	1	2	4		计算机产品常见标识符号和性能参数	
16	1	2	4	1	电子电气符号和性能参数	
17	1	2	4	2	计算机产品结构件及包装材料件的标识	
18	1	2	4	3	计算机产品标签铭牌及产品手册包含的产品性能和功能特点	
	1	2	5		工具、仪表的基本使用方法	
19	1	2	5	1	结构件的拆除、安装工具的分类及使用方法	
20	1	2	5	2	计算机主板和电子线路测量仪器、仪表和拆装工具的分类与用途	
21	1	2	5	3	计算机维修中常用的软硬件测试工具	
	1	2	6		安全生产知识	
22	1	2	6	1	安全生产操作常识	
23	1	2	6	2	安全用电、防电磁辐射常识	
24	1	2	6	3	防火防爆知识	
25	1	2	6	4	防静电知识	
26	1	2	6	5	相关有毒有害物质预防知识	
27	1	2	6	6	安全保密知识	
28	1	2	6	7	主要国家和地区用电规范	
	1	2	7		相关法律、法规知识	
29	1	2	7	1	《中华人民共和国民法典》相关知识	

职业（工种）名称					计算机维修工	五级
职业代码						
序号	考核点代码				名 称·内 容	备注
	章	节	目	点		
30	1	2	7	2	《中华人民共和国劳动法》相关知识	
31	1	2	7	3	《中华人民共和国劳动合同法》相关知识	
32	1	2	7	4	《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识	
33	1	2	7	5	《中华人民共和国产品质量法》相关知识	
34	1	2	7	6	《中华人民共和国保守国家秘密法》相关知识	
35	1	2	7	7	《中华人民共和国网络安全法》相关知识	
36	1	2	7	8	《中华人民共和国密码法》相关知识	
37	1	2	7	9	《中华人民共和国知识产权法》相关知识	
38	1	2	7	10	《中华人民共和国安全生产法》相关知识	
39	1	2	7	11	《中华人民共和国环境保护法》相关知识	
40	1	2	7	12	《中华人民共和国广告法》相关知识	
41	1	2	7	13	《中华人民共和国数据安全法》相关知识	
42	1	2	7	14	《中华人民共和国个人信息保护法》相关知识	
43	1	2	7	15	《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》相关知识	
	2				服务的受理与交付	
	2	1			服务的受理与交付	
	2	1	1		远程服务请求应对	
44	2	1	1	1	电子信息服务行业服务接待规范用语与沟通技巧	
45	2	1	1	2	个人计算机常见问题与解答	
46	2	1	1	3	计算机维修服务相关规定	
47	2	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	

职业（工种）名称					计算机维修工	五级
职业代码						
序号	考核点代码				名 称·内 容	备注
	章	节	目	点		
	2	1	2		维修服务受理	
48	2	1	2	1	接待场地、设施、单据整理和物品摆放要求	
49	2	1	2	2	计算机维修服务单据填写规范	
50	2	1	2	3	计算机维修服务管理系统操作规范	
51	2	1	2	4	设备信息核对方法	
52	2	1	2	5	设备状态测试方法	
53	2	1	2	6	待修机摆放要求	
	2	1	3		维修服务完成与交付	
54	2	1	3	1	用户取机交付流程和规范	
55	2	1	3	2	个人计算机交付验机技术规范	
56	2	1	3	3	与客户交付常用沟通技巧	
57	2	1	3	4	服务费收取标准	
	2	1	4		用户服务评价及应对措施	
58	2	1	4	1	服务质量信息收集流程和规范	
59	2	1	4	2	个人计算机用户常见投诉问题的应对办法	
60	2	1	4	3	个人计算机用户投诉沟通技巧及注意事项	
61	2	1	4	4	计算机维修服务升级流程	
	3				修理与维护	
	3	1			计算机的安装与维护	
	3	1	1		个人计算机安装与使用相关知识	
62	3	1	1	1	个人计算机的基本概念	
63	3	1	1	2	个人计算机的种类	

职业（工种）名称					计算机维修工	五级
职业代码						
序号	考核点代码				名称·内容	备注
	章	节	目	点		
64	3	1	1	3	个人计算机的工作原理	
65	3	1	1	4	个人计算机发展与应用	
66	3	1	1	5	台式计算机知识	
67	3	1	1	6	移动终端知识	
68	3	1	1	7	IOT 智能设备知识	
69	3	1	1	8	个人计算机机箱知识	
70	3	1	1	9	个人计算机电源知识	
71	3	1	1	10	个人计算机主板知识	
72	3	1	1	11	个人计算机中央处理器知识	
73	3	1	1	12	个人计算机内存知识	
74	3	1	1	13	个人计算机硬盘知识	
75	3	1	1	14	主板安装的基本知识	
76	3	1	1	15	CPU 安装的基本知识	
77	3	1	1	16	内存安装的基本知识	
78	3	1	1	17	硬盘安装的基本知识	
79	3	1	1	18	个人计算机电源检查	
80	3	1	1	19	个人计算机开机测试	
	3	1			个人计算机日常维护相关知识	
81	3	1	2	1	个人计算机 CPU 散热调试	
82	3	1	2	2	个人计算机内存调试	
83	3	1	2	3	个人计算机主板信号调试	
84	3	1	2	4	个人计算机显示调试	

职业（工种）名称					计算机维修工	五级
职业代码						
序号	考核点代码				名 称 · 内 容	备注
	章	节	目	点		
85	3	1	2	5	个人计算机网卡调试	
86	3	1	2	6	个人计算机鼠标调试	
87	3	1	2	7	个人计算机键盘调试	
88	3	1	2	8	笔记本电脑电池更换	
89	3	1	2	9	笔记本电脑硬盘更换	
90	3	1	2	10	笔记本电脑键盘更换	
91	3	1	2	11	笔记本电脑内存更换	
	3	2			故障定位	
	3	2	1		防静电工具设备的使用方法与规范	
92	3	2	1	1	防静电手套的使用方法	
93	3	2	1	2	防静电手套的使用规范	
94	3	2	1	3	防静电地线的使用方法	
95	3	2	1	4	防静电地线的使用规范	
	3	2	2		个人计算机常见故障诊断方法	
96	3	2	2	1	配件观察法	
97	3	2	2	2	最小配件法	
98	3	2	2	3	配件清洁法	
99	3	2	2	4	配件屏蔽法	
100	3	2	2	5	配件比较法	
101	3	2	2	6	配件测量法	
102	3	2	2	7	配件替换法	
103	3	2	2	8	程序自动诊断	

职业（工种）名称					计算机维修工	五级
职业代码						
序号	考核点代码				名 称 · 内 容	备注
	章	节	目	点		
104	3	2	2	9	开机不通电的检修流程	
105	3	2	2	10	通电无显示的检修流程	
106	3	2	2	11	通电有显示但出现故障的检修流程	
	3	2	3		个人计算机附件的拆装方法与规范	
107	3	2	3	1	个人计算机外部设备的概念	
108	3	2	3	2	个人计算机外部设备的分类	
109	3	2	3	3	个人计算机外部设备的作用	
110	3	2	3	4	键盘知识	
111	3	2	3	5	键盘的使用方法	
112	3	2	3	6	鼠标知识	
113	3	2	3	7	鼠标的使用方法	
114	3	2	3	8	扫描仪知识	
115	3	2	3	9	扫描仪的使用方法	
116	3	2	3	10	显示器知识	
117	3	2	3	11	显示器的使用方法	
118	3	2	3	12	音箱知识	
119	3	2	3	13	音箱的使用方法	
120	3	2	3	14	打印机知识	
121	3	2	3	15	打印机的使用方法	
122	3	2	3	16	绘图仪知识	
123	3	2	3	17	绘图仪的使用方法	
	3	3			故障修复	

职业（工种）名称					计算机维修工	五级
职业代码						
序号	考核点代码				名 称 · 内 容	备注
	章	节	目	点		
	3	3	1		个人计算机操作系统、应用软件的安装与升级规范	
124	3	3	1	1	个人计算机操作系统基本知识	
125	3	3	1	2	个人计算机操作系统特点	
126	3	3	1	3	个人计算机操作系统常用版本	
127	3	3	1	4	个人计算机常用快捷键	
128	3	3	1	5	磁盘操作系统系统的概念	
129	3	3	1	6	磁盘操作系统系统的组成	
130	3	3	1	7	进入磁盘操作系统的方式	
131	3	3	1	8	常用磁盘操作系统命令	
132	3	3	1	9	个人计算机操作系统安装知识	
133	3	3	1	10	个人计算机系统驱动安装知识	
134	3	3	1	11	个人计算机系统更新知识	
135	3	3	1	12	个人计算机系统备份知识	
136	3	3	1	13	个人计算机系统还原知识	
137	3	3	1	14	个人计算机系统硬件故障	
138	3	3	1	15	个人计算机系统软件故障	
139	3	3	1	16	个人计算机系统驱动故障	
140	3	3	1	17	个人计算机操作系统基本调试	
	3	4			测试与验机	
	3	4	1		个人计算机外观件清洁方法和标准	
141	3	4	1	1	个人计算外观件清洁工具	
142	3	4	1	2	个人计算机外观清洁的流程	



职业（工种）名称					计算机维修工	五级
职业代码						
序号	考核点代码				名称·内容	备注
	章	节	目	点		
143	3	4	1	3	个人计算机外观清洁的注意思想	
	4				物料及文件管理	
	4	1			物料及文件管理	
	4	1	1		工具管理	
144	4	1	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	
145	4	1	1	2	计算机维修服务信息系统操作方法	
146	4	1	1	3	维修工作间工具存放规范	
	4	1	2		备件管理	
147	4	1	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	
148	4	1	2	2	计算机备件、附件等环保处置规范	
	4	1	3		文件资料管理	
149	4	1	3	1	维修服务收费规范、宣传资料悬挂及摆放要求	
150	4	1	3	2	用户信息及数据管理规范	
151	4	1	3	3	计算机维修服务资料存放、领用、查阅及返还管理规范	

## 计算机维修工（五级）

### 操作技能考核要素细目表

职业（工种）名称			计算机维修工	五级
序号	考核点代码		名 称·内 容	备注
	单元	细目		
	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	
2	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	
3	1	3	能为用户讲解计算机维修服务政策	
4	1	4	能根据用户服务诉求引导用户进行后续服务流程	
5	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	
	2		维修服务受理	
6	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	
7	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	
8	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	
9	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	
10	2	5	能按要求将待修机摆放在待修区指定位置	
	3		用户服务评价及应对措施	
11	3	1	能按规定和流程获取用户的服务评价	
12	3	2	能根据技术资料回答个人计算机用户的常见投诉问题	
13	3	3	能按照问题升级流程上报用户投诉事件	

职业（工种）名称			计算机维修工	五级
序号	考核点代码		名 称·内 容	备注
	单元	细目		
	1		计算机的安装	
14	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）	
15	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	
16	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	
17	1	4	能指导用户实现个人计算机的各项功能	
18	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	
	2		故障定位	
19	2	1	能正确穿戴防静电服、防静电手环或采取防静电措施	
20	2	2	能准备检测工具与设备，并确认其工作状态正常	
21	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	
22	2	4	能用附件替换法确认个人计算机附件或主机状态	
23	2	5	能根据检测结果填写维修单中的相关内容	
	3		故障修复	
24	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	
25	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	
26	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	
	1		工具管理	

职业（工种）名称			计算机维修工	五级
序号	考核点代码		名 称·内 容	备注
	单元	细目		
27	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、网络设施等基础设备设施的工作状态	
28	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	
29	1	3	能按规范在维修工作间存放维修服务工具	
	2		备件管理	
30	2	1	能根据计算机主机及附件包装、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	
31	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	
32	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	
33	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	
	3		软件程序检修与维护	
34	3	1	能按规定在计算机维修服务站点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	
35	3	2	能按规定在计算机维修服务站点接待区放置维修服务单据	
36	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	
37	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	
38	3	5	能按规定处置和保存用户数据资料	