

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	