

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	