

办公设备维护方案

目 录

第一节 建立服务保障机制和响应时间	1
一、建立服务中心.....	1
二、建立并保存完整的系统文档.....	1
三、现场支持服务.....	2
四、办公设备维护定检流程图.....	2
第二节 维护响应时间及计划	3
一、维护响应时间.....	3
二、维护响应计划与措施.....	4
第三节 办公设备维护方案	6
一、服务内容.....	6
二、维护组织机构.....	7
三、具体维护方案.....	7
四、办公设备日常维护管理.....	17
五、计划控制程序措施.....	22
六、维护计划进度措施.....	23
七、安全管理及保证措施.....	26

第一节 建立服务保障机制和响应时间

一、建立服务中心

1. 保证各类问题及时响应服务；

2. 服务有电话支持、网络支持、现场服务：

①经过电话服务对客户的故障设备做出基本故障判定、故障排除、操作指导的服务。

②经过电子邮件等网络交流方式向客户提供技术支持。

③需现场服务的保证及时到位，排除故障。

二、建立并保存完整的系统文档

1. 我公司在系统调试交接时，将提供完整的完工图纸，软、硬件文档，操作、维护手册，设备清单等，并帮助业主建立系统的运行、管理和维护文档，以便在发生故障能及时提供资料，迅速找到并排除故障，将损失减至最小。

2. 现代工程越来越强调文档的重要性，对于办公设备维护定检项目这样一个较大而复杂的系统的维护服务，更是离不开完整而准确的文档。我们将建立一套完整的维护服务文档，如记录历次维护服务的详细过程，各类系统故障的发生原因及解决措施和结果，会议纪要，新技术、新工艺的使用情况，根据合同要求定期提交的维护总结报告等等。

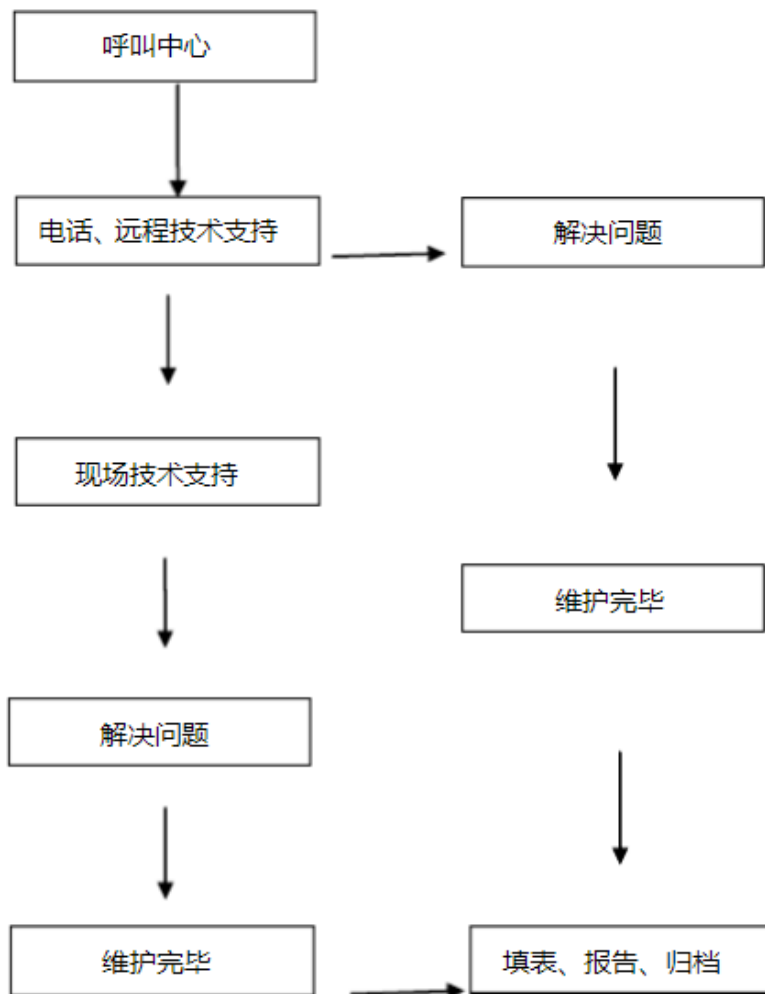
三、现场支持服务

1. 办公设备在维护定检期内，工作日提供 5*9 小时范围

3 小时内响应到位，响应到位起 1 小时内对用户需求提出产生原因及具体解决方案，不限次数。

2. 保证客户的办公设备正常运行。

四、办公设备维护定检流程图



第二节 维护响应时间及计划

一、维护响应时间

针对本项目的实际情况,我公司保证具有维护应急制度,提供 7×24 小时上门服务。我公司保证在 10 分钟内响应采购人的订单,30 分钟内到达采购人指定地点了解具体需求并解决。

项目负责人姓名:

项目负责人联系电话:

项目负责人电子邮件信息:

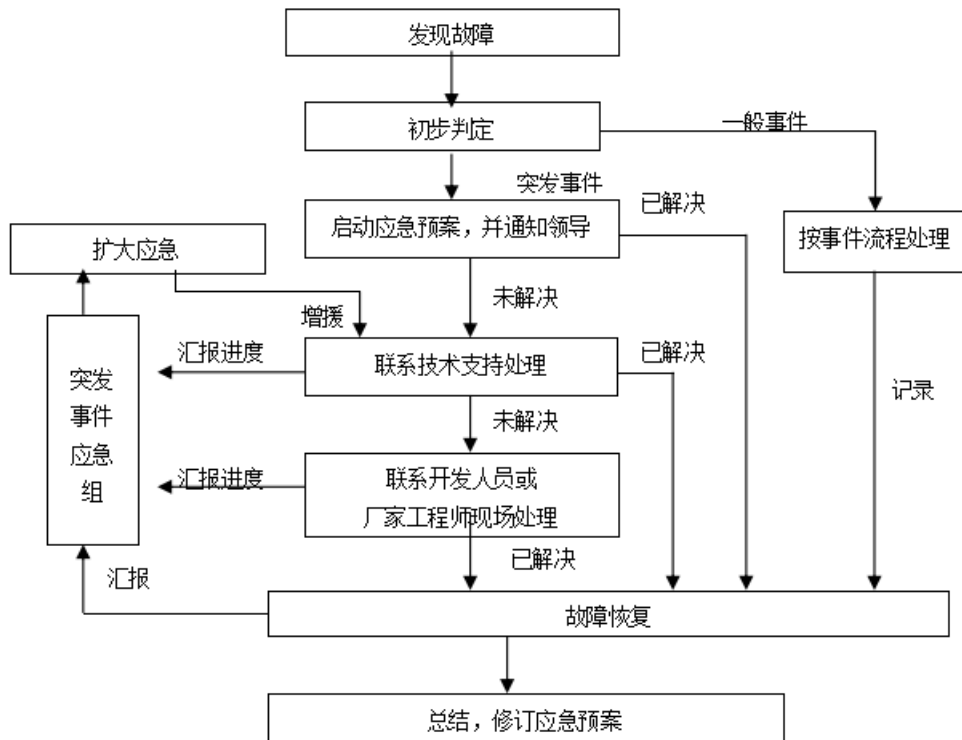
7×24 小时服务电话:

故障级别	响应时间	故障解决时间
I 级: 属于紧急问题; 其具体现象为: 系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	10 分钟, 30 分钟内提交故障处理方案	3 小时以内
II 级: 属于严重问题; 其具体现象为: 出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行, 不影响正常业务运作。	10 分钟, 30 分钟内提交故障处理方案	6 小时以内
III 级: 属于较严重问题; 其具体现象为: 出现系统报错或警告, 但业务系统能继续运行且性能不受影响。	10 分钟, 30 分钟内提交故障处理方案	12 小时以内
IV 级: 属于普通问题; 其具体现象为: 系统技术功能、安	10 分钟, 2 小时内提交故障	24 小时以内

装或配置咨询,或其他显然不影响业务的预约服务。	处理方案	
-------------------------	------	--

二、维护响应计划与措施

(一) 维护响应计划流程



(二) 供货配送不及时响应措施

如果我公司因任何原因导致货物配送不及时，我公司采取以下应急措施：

1. 我公司与各大运营商有合作授权，保证具有充足设备备件。我公司会立即联系授权商进行调货，并且保证货物在1个小时之内运至甲方指定地点。

2. 我公司配备的有专门的运输车辆，保证在第一时间内

为甲方配送货物。

3. 无论何种情况，我公司保证按照与甲方的约定供货，保证供货期。

（三）设备更换维修响应措施

如果我公司提供的设备需要维修或者更换，我公司采取以下应急措施：

1. 第一时间选派维修骨干，30 分钟内赶制甲方地方，进行设备维修与更换。

2. 我公司具有足够的备品备件，保证第一时间恢复甲方设备运行与使用。

3. 无论何种情况，我公司保证按照与甲方的约定，保证为甲方提供最快的解决方案。

（四）设备使用中损坏响应措施

1. 操作失误应急措施

（1）加强培训力度，掌握培训效果，检验操作人员操作水准，提示注意事项。

（2）操作失误未造成即成结果或数据未丢失情况下，保障数据安全，反之，协调相关部门，进行补救。

2. 设备硬件系统故障

如不能启动设备，联系售后服务人员，售后服务人员检测不能立即修复的，立即起用备用设备对其进行更换，并做好备用设备的安装调试工作。

第三节 办公设备维护方案

一、服务内容

1. 计算机设备（仅包括台式计算机、笔记本电脑）的所有硬件和软件故障，委托方使用的公司系统内的专用软件不在本合同服务范围。

2. 打印机设备（包括打印机、复印机、扫描仪、多功能一体机（打印/复印/扫描））的所有硬件和软件故障。

3. 传真机设备（包括传真机、多功能一体传真机（打印/复印/扫描/传真、电话机）的所有硬件和软件故障。

4. 视频办公设备（包括视频会议终端、投影机、电动幕布、电动升降支架）的所有硬件和软件故障。

5. 音响设备（包括音响调音台、功放、播放机、音箱、麦克风、点唱机）的所有硬件和软件故障。

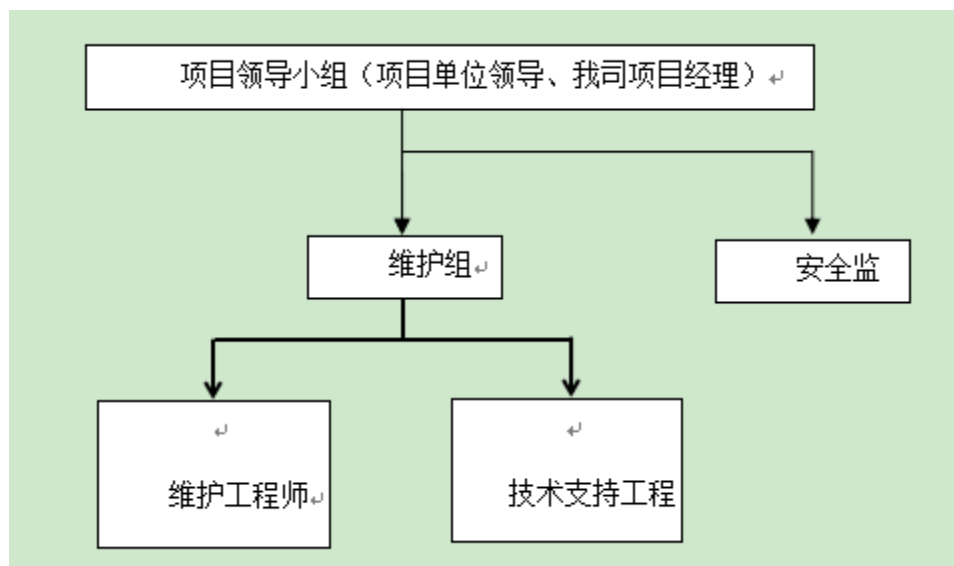
6. 以上设备若不在厂家保修期内，我方负责维修，并负责维修产生的交通费和运输费等相关费用。

7. 以上设备若在厂家保修期内，委托方提供设备的保修凭证，我方负责送至厂家保修或更换。

以上设备的日常维护工作：相关外设安装、每月对设备进行除尘及保养等。维修服务满足办公设备和家电正常运行的性能，达到采购人的要求。维修服务中使用和销售的配件和耗材，其质量、规格符合国家有关产品质量安全规定和标准，不使用和销售假冒伪劣产品。

提供数据备份服务，并提供数据备份介质（包括优盘、移动硬盘、固态移动硬盘等）。

二、维护组织机构



三、具体维护方案

(一) 维护重点、难点分析

项目名称	重点	难点
计算机维护	1. 设置不当故障。由于用户自己设置不当容易引发电脑故障。 2. 病毒。随着 Internet	1. 病毒。 2. 硬盘故障。

		3. 其他存储器故障 4. 操作系统故障。
--	--	--------------------------

	<p>的迅速普及,病毒数量越来越多,破坏性越来越大,一些病毒轻则会引起电脑不能正常启动,重则会损坏电脑硬件。3. 环境故障。普通用户放置电脑的空间环境不能作到完全清洁、密闭,不能彻底消除静电和灰尘,所以一些部件容易因为大量积尘而导致故障。4. 软件故障。安装到电脑中的软件也极易导致电脑故障。5. 组件故障。电脑中的一些组件如 CPU 风扇、显卡、内存等,在多次插拔后容易损坏,从而导致故障。6. 电脑及部件老化。目前电脑的正常使用年限为 7 年,一般来说,使用了 5 年左右的电脑各种部件开始老化,出现这样或那样的问题。超过 5 年的计算机故障率明显增加。</p>	
打印机	<ol style="list-style-type: none"> 1. 驱动安装无法正常打印 2. 打印喷头堵塞 3. 墨线正常但打印精度不够 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 驱动程序属性中端口设置与实际使用端口不一致。 2. 喷头内有化学凝固物或有杂质造成的堵塞。 3. 打

	<ol style="list-style-type: none">4. 卡纸或纸张被墨水弄脏5. 更换新墨盒墨尽灯不熄灭6. 开机异响	印机内部部件老化或损坏。
--	--	--------------

传真机	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按“START”键不能启动，不能手动操作收发文稿，但可自动接收。 2. 收发传真时，按“START”键，被呼叫用户听不到信号声，不走纸；发送时，用户发出信号后，按“START”键无响应。 3. 复印副本颜色过深，部分地方全黑 4. 复印副件重叠印刷、切纸距离短 	收发传真时，按“START”键，被呼叫用户听不到信号声，不走纸；发送时，用户发出信号后，按“START”键无响应。
视频办公设备	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查网络线路是否发生损坏； 2. 检查接口处是否发生损坏或者松动； 3. 调整局域网流量，调整画面质量。 4. 检查网络设置，对网络设置进行调整； 5. 检查地址分配服务器是否存在，确定 ADSL 的口令和密匙是否正确。 	检查地址分配服务器是否存在，确定 ADSL 的口令和密匙是否正确。

<p>音响设备维护</p>	<p>1. 注意开机、关机的次序，减轻开机、关机时对音箱的冲击； 2. 不要运用挥发性溶液清洗机器，如用汽油、酒精等擦洗机器外表，抹尘要用软布；3. 清洗机器外壳时要先拔掉电源；4. 机器通常是不防水的，如果湿了水，要用干布擦干水渍，待水份干透后，才干开机作业； 不要在机器上放置重物，防止机器变形。</p>	<p>不要运用挥发性溶液清洗机器，如用汽油、酒精等擦洗机器外表，抹尘要用软布.</p>
<p>空调</p>	<p>1. 定期清洗面板和滤尘网。 避免长期使用堵塞滤网等情况出现。 2. 清洁面板，用软布蘸上温水或中性清洁剂轻轻擦拭，然后用干的软布擦干。 3. 清洁滤尘网，首先按说明书取下滤尘网，用软刷蘸中性清洁剂刷洗，然后用清水漂洗，再用软布擦干或在阴凉处晾干，最后按说明要求装上滤网。 4. 换季不用时，要清扫滤清器，拔掉电源，取出遥控器内的电池</p>	<p>故障排除</p>

	<p>，以防损坏。干燥机体，将室外机体罩上保护罩，以免日晒雨淋，重新使用时，要检查滤清器是否清洁，并确认已关上；取下室外的保护罩，移走遮挡物体，试机检查运行是否正常；确认遥控器电池电力状况。 5、简单的故障自检，检查出风口、噪音等是否有异常情况发生。</p>	
--	---	--

（二）维护目标及程序

1. 计算机

（1）计算机应放置在干燥、通风的地方。

（2）计算机的表面清洁由主要使用人负责，每天上班前清洁。

（3）严禁使用外来磁盘，每周进行一次病毒检查并对其内存资料进行整理归档。

（4）未经部门负责人同意，不得跨部门使用，严禁删减资料及安装软件。

2. 复印机

（1）检查外部使用环境，避免人为因素造成对设备的损坏。

（2）进行定期的（每月一次）维护保养，延长复印机使用寿命及复印质量。

3. 传真机

(1

) 传真机应当放置在室内的工作平台上，左右两边应和其它物品保持一定的距离，以免造成干扰；在遇有闪电、雷雨时，传真机应暂停使用，并且要拔去电源及电话线，以免雷击造成传真机的损坏。

(2) 每天要用柔软的干布清洁传真机，保持传真机外部的清洁。

(3) 传真机内部原稿滚筒经过一段时间使用后会逐渐累积灰尘，每半月清洁保养一次；如有传真机的电路部分损坏，严禁私自拆卸机器。

4. 打印机/条码打印机

(1) 打印机放置的地方必须是水平面，倾斜会影响打印效果，而且会损害内部的机械结构。

(2) 除检查需要，尽量不要打开前面板，注意防尘，每日进行一次外部清洁。

(3) 每周对打印机进行一次打印测试，发现打印不清晰应及时处理（如：加墨粉或换墨盒等），确保打印质量。

(4) 条码打印机每打印完一卷碳带或者一卷热敏标签，都应该进行打印头和滚筒的清洁，这样可以保持打印的质量，延长打印头的使用寿命。

①打印头的清洁：每周 2 次，关掉条码打印机的电源，将打印头翻起，移去色带、标签纸，轻擦打印头直至干净，然后用干净的棉签轻轻擦干打印头。

②滚筒的清洁：每周 2 次，方法是一边用手转动滚筒，一边擦洗，待干净后，擦干。

5. 扫描仪

为延长扫描仪使用寿命，摆放位置应避免灰尘较多及被阳光直射的地方，在工作时不要切断电源；每日对外表面进行清洁。

6. 程控交换机

为延长程控交换机使用寿命需要在恒温、干净的环境中运行，采取防静电措施，每半月一次用柔软的干布对外表面进行清洁。

7. 投影仪

(1) 注意投影安装的环境，做好“防尘、防震、防潮”，通风散热可以延长使用寿命，每周进行一次外部清洁。

(2) 使用后应合理的关机，投影使用完毕后投影机不能马上关机，这样机身内置的散热风扇还要继续为机内散热，如果马上关机对内部构建产生影响。

8. LED 电子显示屏

显示屏不能安装在潮湿的地方，每周对其进行清洁，清洁前先拔掉电源，要使用专门的清洁液，将少许的清洁液涂在软布上，在轻轻顺着同一个方向擦拭，切忌显示屏幕不能喷水，屏幕受损也就意味着基本报废了。

(三) 软件系统标准

1. 按照维护技术规范中规定的内容、标准和维护方法进行维护并做好记录。

2. 建立系统配路档案,包括硬件配路、软件配路、网络配路等信息。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/736024220035010105>