



THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

Quy trình Hỗ trợ xử lý sự cố hệ thống mạng LAN, máy tính, máy in	Mã số: QTQL-KHTH.HTML-09
--	--------------------------

Tài liệu nội bộ

Phiên bản: 1.0	Trang 2 7
Ngày hiệu lực:	

Quy trình Hỗ trợ xử lý sự cố hệ thống mạng LAN, máy tính, máy in	Mã số: QTQL-KHTH.HTML-09
--	--------------------------

Mục lục
I. MỤC ĐÍCH
II. PHẠM VI ÁP DỤNG
III. TRÁCH NHIỆM
IV. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT
V. NỘI DUNG THỰC HIỆN
VI. LƯU TRỮ HỒ SƠ
VII. TÀI LIỆU LIÊN QUAN
VIII. TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. MỤC ĐÍCH

Mục đích	Quản lý việc hỗ trợ xử lý sự cố hệ thống mạng LAN, máy tính, máy in
-----------------	---

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Phạm vi áp dụng	Quy trình này áp dụng cho tất cả các đơn vị tại Bệnh viện Sản-Nhi Cà Mau.
------------------------	---

III. TRÁCH NHIỆM

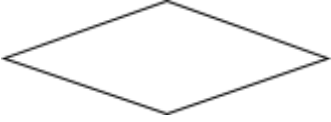
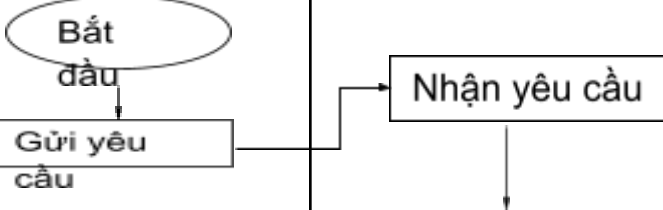
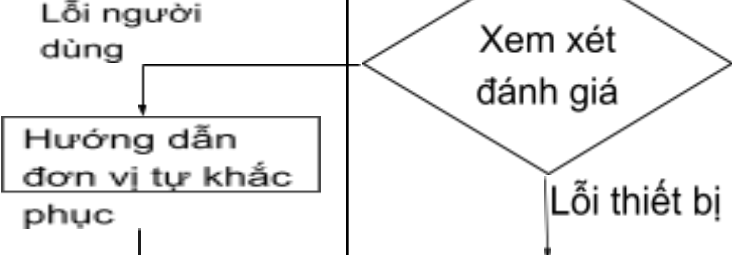
Trách nhiệm	- Viên chức các khoa, phòng trong bệnh viện thực hiện đúng quy trình. - Phòng KH-TH giám sát sự tuân thủ quy trình.
--------------------	--

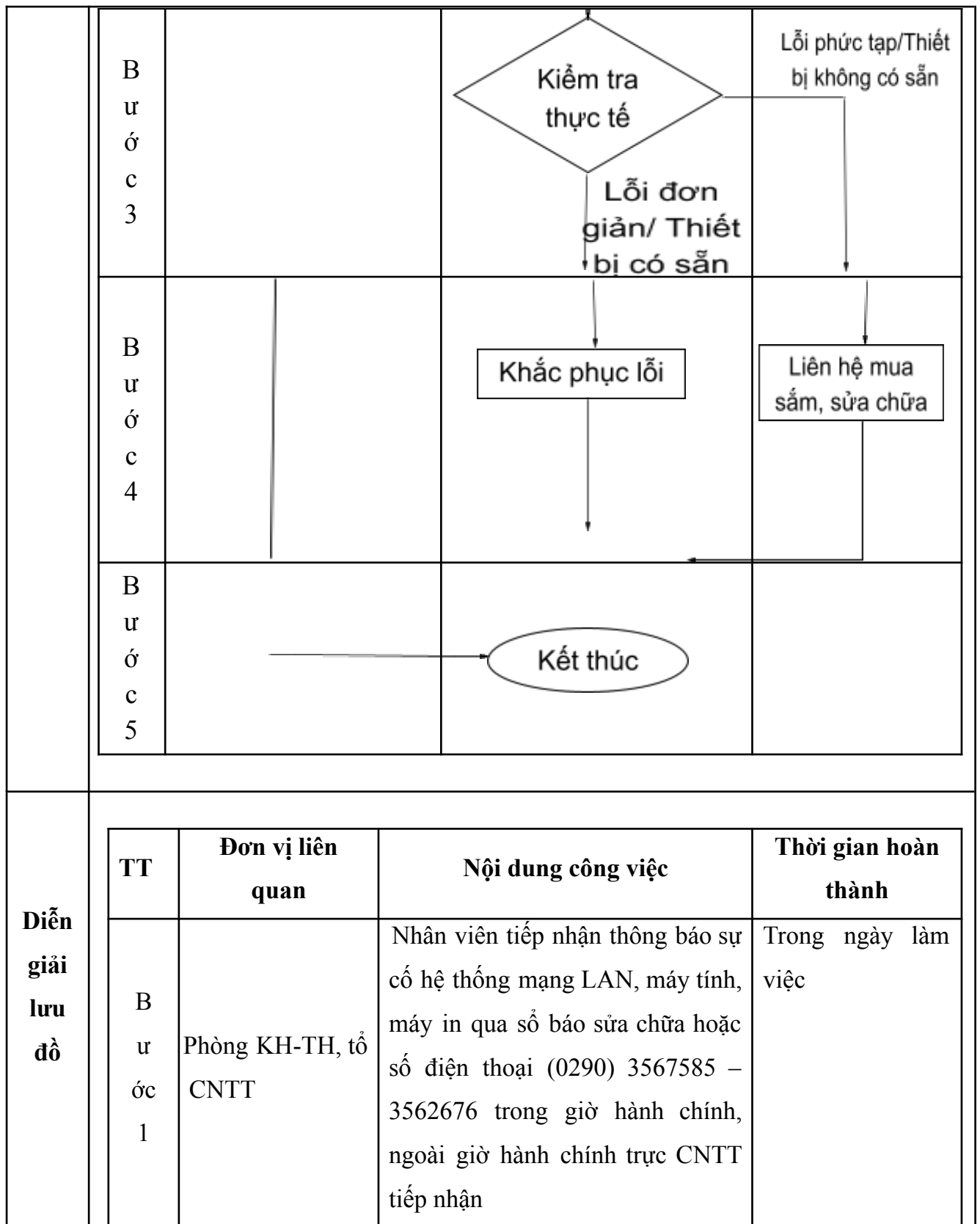
IV. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT

Định nghĩa, thuật ngữ	Quản lý việc hỗ trợ xử lý sự cố hệ thống chương trình trong bệnh viện nhằm đẩy mạnh việc tự khắc phục các lỗi qua tư vấn của nhân viên kỹ thuật, giảm thời gian chờ của nhân viên và người bệnh, thân nhân người bệnh.
Chữ viết tắt	CNTT: Công nghệ thông tin KH-TH: Kế hoạch – Tổng hợp HC-QT: Hành chính – Quản trị HTML: Hệ thống mạng LAN

Phiên bản: 1.0	Trang 3 7
Ngày hiệu lực:	

V. NỘI DUNG THỰC HIỆN

Giải thích		Biểu tượng bắt đầu và kết thúc - sử dụng để mở đầu và kết thúc lưu trình của một quá trình		
		Biểu tượng hoạt động - bên trong hình chữ nhật là mô tả vắn tắt của hoạt động cần theo dõi (thực hiện)		
		Biểu tượng ra quyết định - hướng tiếp theo của quá trình được lựa chọn phụ thuộc vào việc chấp nhận hoặc không chấp nhận		
		Đường dẫn - mô tả hướng đi của quá trình, liên kết các yếu tố của quá trình với nhau		
Các bước thực hiện	B ư ớ c 1			
	B ư ớ c 2			



B ư ớc 2	Tổ CNTT	Tuỳ từng trường hợp, nhân viên tiếp nhận có thể tư vấn tại chỗ qua điện thoại đối với những lỗi nhỏ, lỗi người dùng đơn vị có thể tự sửa chữa, đối với những lỗi lớn thì chuyển sang bước 3	Trong ngày làm việc
	Tổ CNTT	Nhân viên kỹ thuật đến tận nơi để kiểm tra hiện trạng thiết bị lỗi.	Trong 01 ngày làm việc
	Tổ CNTT	- Với những sự cố không cần thay thế thiết bị, nhân viên kỹ thuật tiến hành sửa chữa - Với những sự cố thay thế thiết bị có sẵn, thực hiện thay thế, cấu hình thiết bị - Với những sự cố cần thay thế thiết bị không có sẵn tại, đơn vị liên hệ dự trữ tại phòng HC-QT	Tối đa 03 ngày làm việc đối với sự cố không thay thiết bị hoặc thiết bị có sẵn. Đối với sự cố thay thế thiết bị không có sẵn tùy theo thời gian mua sắm.
	Tổ CNTT	Hoàn tất.	

VI. Lưu trữ hồ sơ

Lưu trữ hồ sơ	Không áp dụng
----------------------	---------------

VII. Tài liệu liên quan

Quy trình Hỗ trợ xử lý sự cố hệ thống mạng LAN, máy tính, máy in	Mã số: QTQL-KHTH.HTML-09
--	--------------------------

Tài liệu liên quan	Không áp dụng
---------------------------	---------------

VIII. Tài liệu tham khảo

Tài liệu tham khảo	Tiêu chuẩn ISO 9001:2008; Các văn bản pháp luật liên quan (tài liệu bên ngoài); Các văn bản do bệnh viện ban hành (tài liệu nội bộ).
---------------------------	--