

網站管理維護人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	IIS3513-001v3	網站管理維護人員	最新版本	略	2021/12/31
V2	IIS3513-001v2	網路管理人員	歷史版本	已被《IIS3513-001v3》取代	2019/12/31
V1	IIS3513-001v1	網站或網路管理人員	歷史版本	已被《IIS3513-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		IIS3513-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	網站管理維護人員		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務		職類別代碼	IIS
	職業別	電腦網路及系統技術員		職業別代碼	3513
	行業別	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 資訊服務業		行業別代碼	J6312
工作描述		網站伺服器維護及管理。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1作業系統 (OS) 軟體的配置與疑難排解	T1.1找出可用的 OS		P1.1.1.確認使用者需求。 P1.1.2 比較與對比不同的 OS。 P1.1.3 研究 OS 廠商網站，以取得技術規格與系統要求。 P1.1.4 安裝與設定 OS 相關元件，如網際網路資訊服務 (IIS)。 P1.1.5 決定合法軟體、硬體與安全要求，並提供	4	K01目前技術系統架構 K02目前為業界接受之軟硬體產品 K03組織使用之 OS 功能與特性	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			建議給適當人員。			
	T1.2安裝、設定與最佳化 OS	O1.2.1 系統文件	<p>P1.2.1 依需求確認結果，取得相關合法軟體或工具程式。</p> <p>P1.2.2 利用組件安裝與啟動公用程式選項，安裝、設定與測試 OS。</p> <p>P1.2.3 依據操作手冊或介面指引，利用 OS 使用者介面，正確設定安裝。</p> <p>P1.2.4 找出不同目錄結構，並設定虛擬記憶體管理。</p> <p>P1.2.5 進行系統最佳化，並完成相關安全性更新，以符合組織要求。</p> <p>P1.2.6 依照組織要求記錄系統文件。</p>	4	<p>K04系統軟體安裝及配置</p> <p>K05OS 軟體的組織要求</p> <p>K06系統軟體安裝先決條件</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04研究能力</p> <p>S05作業系統操作能力</p>
	T1.3利用工具解決問題		<p>P1.3.1 找出命令列選項以及可用的系統工具，以排除問題。</p> <p>P1.3.2 找出特定問題並執行解決策略。</p> <p>P1.3.3 使用選項與工具，以解決常見作業系統問題。</p>	4	<p>K07設定與配置程序</p> <p>K08組織所支援的套裝軟體</p> <p>K09系統目前的功能性</p> <p>K10系統診斷軟體</p> <p>K11廠商規格與安裝要求</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04研究能力</p> <p>S05作業系統操作能力</p> <p>S06規劃與組織能力</p>
	T1.4提供新 OS 執行所需說明	O1.4.1 操作手冊或文件	<p>P1.4.1 依照需求為用戶端及使用者，提供有關作業系統變更相關手冊或文件。</p> <p>P1.4.2 利用適當回饋機制，取得用戶端對新系統之評估，以確保要求均已滿足。</p>	4	<p>K07設定與配置程序</p> <p>K08組織所支援的套裝軟體</p> <p>K09系統目前的功能性</p> <p>K10系統診斷軟體</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04研究能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					K11廠商規格與安裝要求	S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力
T2找出並解決 IT 設備、系統與軟體問題	T2.1分析應解決的問題		<p>P2.1.1 確認使用者對相關問題描述，並蒐集系統相關資料。</p> <p>P2.1.2 分析資料以決定是否有問題，以及問題的性質。</p> <p>P2.1.3 確認硬體、作業系統與 IT 設備問題之特定症狀。</p> <p>P2.1.4 針對問題找出可用工具。</p>	4	<p>K02目前為業界接受之軟硬體產品</p> <p>K09系統目前的功能性</p> <p>K12客戶支援與維護實務</p> <p>K13系統架構相關知識</p> <p>K14變更管理工具</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04研究能力</p> <p>S05作業系統操作能力</p> <p>S06規劃與組織能力</p> <p>S07分析能力</p> <p>S08計算能力</p> <p>S09網路監控能力</p> <p>S10技術能力</p>
	T2.2找出解答並修正問題	O2.2.1問題檢討清單	<p>P2.2.1 取得相關測試工具，並以系統性方式測試各項變數，直到確認問題為止。</p> <p>P2.2.2 修正問題。</p> <p>P2.2.3 建立問題可能原因的清單。</p>	4	<p>K15變更控制程序</p> <p>K16系統測試工具</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04研究能力</p> <p>S05作業系統操作能力</p> <p>S06規劃與組織能力</p> <p>S07分析能力</p> <p>S08計算能力</p> <p>S09網路監控能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
						S10技術能力
	T2.3測試系統並完成各項文件	O2.3.1系統測試紀錄 O2.3.2系統問題紀錄	P2.3.1 測試系統以確認問題已經解決，並記錄結果。 P2.3.2 找出並執行常用預防性維護技術，來支援進行中的維護策略。 P2.3.3 以文件記錄問題各種跡象、症狀與其解決辦法，並載入問題或解決方案資料庫，以供將來參考用。	4	K17依工作所需使用桌上型電腦應用程式與作業系統	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
T3確保網路安全	T3.1決定網路安全要求		P3.1.1 根據網路用途，找出所需安全等級。 P3.1.2 依相關安全等級，決定相關管控機制，如密碼複雜度原則，最小權限開放等。 P3.1.3 依據資通安全管理法建置防護機制。	4	K02目前為業界接受之軟硬體產品 K18組織需求與架構 K19防火牆功能 K20超文字傳送協定 (HTTP) 常駐程式	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
	T3.2確保		P3.2.1 確認網路伺服器相關安全性設定，以確保	4	K21安全封包層 (SSL) 通訊協定	S01溝通協調能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	網路伺服器安全		<p>符合相關安全需求。</p> <p>P3.2.2 依照組織需求，安裝並維持有效的入侵檢測系統。</p> <p>P3.2.3 確保使用者帳號只有在伺服器上有所需的權限。</p> <p>P3.2.4 確認執行共用閘道介面 (CGI) 的解譯器程式不可儲存在 CGI-bin 目錄中，以確保難以破解且無法追蹤。</p> <p>P3.2.5 確保網路連線符合防火牆規則後，再將資料傳到伺服器。</p>		<p>K22安全修補程式</p> <p>K23工作站和伺服器網域間的信任關係</p> <p>K24網路伺服器作業系統</p> <p>K25資通安全管理法</p>	<p>S02讀寫能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04研究能力</p> <p>S05作業系統操作能力</p> <p>S06規劃與組織能力</p> <p>S07分析能力</p> <p>S08計算能力</p> <p>S09網路監控能力</p> <p>S10技術能力</p>
	T3.3確保網路通訊安全		<p>P3.3.1 保護固定網際網路連線，以及網際網路協定 (IP) 位址。</p> <p>P3.3.2 依照組織需求保護共享網路資源，並即時偵錯以防止駭客入侵。</p> <p>P3.3.3 確保個人電腦 (PC) 通訊協定與組織需求均依循安全通訊協定。</p> <p>P3.3.4 確認控制通訊協定或網際網路通訊協定 (TCP/IP) 綁定。</p> <p>P3.3.5 確保在 TCP / IP 上網路基本輸入 / 輸出已經關閉。</p>	4	<p>K21安全封包層 (SSL) 通訊協定</p> <p>K22安全修補程式</p> <p>K23工作站和伺服器網域間的信任關係</p> <p>K24網路伺服器作業系統</p> <p>K25資通安全管理法</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04研究能力</p> <p>S05作業系統操作能力</p> <p>S06規劃與組織能力</p> <p>S07分析能力</p> <p>S08計算能力</p> <p>S09網路監控能力</p> <p>S10技術能力</p>
T4監控/改善網路效	T4.1網路流量監控	O4.1.1流量監控報	P4.1.1 根據組織要求與網路架構，找出並分析可用的網路分析軟體。	4	<p>K26網路安全問題相關知識</p> <p>K27網管軟體版權與智慧財產權</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
能		表			要求 K28網路裝置驅動程式特性與功能 K29網路作業系統特性與功能	S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
	T4.2網路效能改善評估	O4.2.1流量報告 O4.2.2伺服器與網路效能改善報告	P4.2.1 根據組織要求，訂定所需流量報告格式。 P4.2.2 依據流量報告格式，產生所需流量報告。 P4.2.3 分析報告，以找出伺服器與網路效能改進方案。 P4.2.4 應用預測方法，預測尖峰時流量。	4	K30負載平衡系統 K31伺服器設計與功能 K32網路架構 K33登錄檔案分析軟體特性與功能 K34流量追蹤軟體特性與功能	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
	T4.3提出改善建議		P4.3.1 建議硬體與軟體的變更。 P4.3.2 依照指示執行變更。 P4.3.3 依照需要，持續執行流量監控程式。	4	K30負載平衡系統 K31伺服器設計與功能 K32網路架構 K33登錄檔案分析軟體特性與功	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					能 K34流量追蹤軟體特性與功能 K35現行網路作業系統 (NOS) K36有關係統績效概念，並定義服務水準 (SLA) K37有關軟體系統測試概念 K38安全軟體設計生命週期 (SSDLC)	S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
T5維護與更新客戶軟體	T5.1確認要修正的軟體	O5.1.1維護系統資訊與紀錄	P5.1.1 蒐集使用者需求，並從來源蒐集欲更新之軟體相關細節，並加以檢視。 P5.1.2 取得技術資料，以協助找出問題。 P5.1.3 視需要與適當人員釐清問題本質。	4	K35現行網路作業系統 (NOS) K36有關係統績效概念，並定義服務水準 (SLA) K37有關軟體系統測試概念 K38安全軟體設計生命週期 (SSDLC)	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
	T5.2找出並隔離異常	O5.2.1異常維修提報單	P5.2.1 針對特定模組檢視程式文件，以確認問題區域。 P5.2.2 檢查程式碼，尋找邏輯錯誤。 P5.2.3 閱讀手冊、說明檔與「讀我」(read me)	4	K35現行網路作業系統 (NOS) K36有關係統績效概念，並定義服務水準 (SLA) K37有關軟體系統測試概念	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>檔案，以確認是否有已知的修正方式。</p> <p>P5.2.4 進行額外測試，找出或複製故障。</p> <p>P5.2.5 向上呈報無法找出的困難異常。</p>		K38安全軟體設計生命週期 (SSDLC)	<p>S05作業系統操作能力</p> <p>S06規劃與組織能力</p> <p>S07分析能力</p> <p>S08計算能力</p> <p>S09網路監控能力</p> <p>S10技術能力</p>
	T5.3設計對於異常的修正方式	O5.3.1軟體更新計畫書	<p>P5.3.1 確認客戶已理解修正故障的需求。</p> <p>P5.3.2 考慮替代選項，並選擇最有效的解決辦法。</p> <p>P5.3.3 考慮修正對系統其他部分可能造成的影響。</p> <p>P5.3.4 依照組織指南，以文件記錄變更事項。</p>	4	<p>K35現行網路作業系統 (NOS)</p> <p>K36有關係統績效概念，並定義服務水準 (SLA)</p> <p>K37有關軟體系統測試概念</p> <p>K38安全軟體設計生命週期 (SSDLC)</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04研究能力</p> <p>S05作業系統操作能力</p> <p>S06規劃與組織能力</p> <p>S07分析能力</p> <p>S08計算能力</p> <p>S09網路監控能力</p> <p>S10技術能力</p>
	T5.4測試修正結果與相關系統區域	O5.4.1驗收測試報告	<p>P5.4.1 取得欲更新之軟體版本，並於測試系統上進行相關測試。檢查邏輯性以測試資料正常運作，修正原本錯誤且不會造成其他問題。</p> <p>P5.4.2 請使用者進行驗收測試，並記錄結果。</p>	4	<p>K35現行網路作業系統 (NOS)</p> <p>K36有關係統績效概念，並定義服務水準 (SLA)</p> <p>K37有關軟體系統測試概念</p> <p>K38安全軟體設計生命週期 (SSDLC)</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04研究能力</p> <p>S05作業系統操作能力</p> <p>S06規劃與組織能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
						S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
	T5.5移交至正式系統區域進行更新	O5.5.1移交後驗證報告 O5.5.2相關軟體變更紀錄	P5.5.1 將最後確認之修正軟體，於正式作業環境中進行更新。 P5.5.2 更新文件以完成所有變更。 P5.5.3 確認系統正常運作的驗收，並依照程序安排簽核。	4	K35現行網路作業系統 (NOS) K36有關係統績效概念，並定義服務水準 (SLA) K37有關軟體系統測試概念 K38安全軟體設計生命週期 (SSDLC)	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

A02 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

A03 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A04 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A05 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：
 - 專科以上，資訊或相關科系畢業；或具備2年以上資訊或相關工作經驗。