

網路管理助理職能基準

職能基準代碼		IIS3513-008v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	網路管理助理		
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		協助維護及管理網路系統。			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	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 維護 網站資訊 的標準	T1.1 對所需要的網路環境做準備並發佈業界所需的組織內容與資訊		P1.1.1 資訊上傳到網站之前，先通過驗證和尋求認可 P1.1.2 確保網站上可以看到特定的組織細節 P1.1.3 確保隱私、安全與法律責任聲明均正確顯示在網站上，且符合法律要求與網頁開發標準 P1.1.4 研擬並公開組織資訊	2	K1 消費者保護法令 K2 內容特點，包括明確性與可讀性 K3 文件設計、網站設計與可使用性 K4 電子商務模型語言 K5 資訊架構 K6 教學設計原理 K7 貿易商與服務提供者之義務 K8 組織要求	S1 蒐集並評估網站發佈之組織資訊的分析技能 S2 連繫並與同事及客戶談判的溝通技能 S3 讀寫技能： ■ 以文件記錄網站資訊 ■ 解讀並撰寫組織政策 ■ 解讀法律與標準要求 S4 技術技能： ■ 分析網站 ■ 將資訊存檔 ■ 在網站上發佈
	T1.2 提供導引連結與付款資訊		P1.2.1 不論使用者位於網站中的哪一個頁面，都能確保網站的使用者有導引連結來存取適當的資訊			

工作任務	工作活動	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)
			P1.2.2 在網站上列出各種付款選項			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 撰寫(HTML)程式碼</li> </ul>
	T1.3 確保政策與服務訊息明確的顯示		P1.3.1 呈現明確的網站聲明，詳細說明各項費用 P1.3.2 最終確認訂單前在適當的畫面中呈現保固資訊 P1.3.3 提供售後支援與服務資訊，並將網站使用者導引至其位置 P1.3.4 確保網站中含有關於取消、退貨與退款的政策以及相關條款			
	T1.4 傳達產品或服務條件與通知		P1.4.1 確認在適當畫面中顯示有關貨品或服務出售或送交給誰或到哪裡的相关限制與法律約束 P1.4.2 確認網站上有相關設施可以盡快確認訂單與取消 P1.4.3 確認網站上有相關設施可以在最少延誤情況下與客戶連絡，並提供訂單細節、訂購或取消貨品或服務的延誤或錯誤、有關費用變更或調整的資訊以及預定送貨日期			
	T1.5 確保消費者服務支援		P1.5.1 解釋服務標準並確保所有潛在或目前的網站使用者都可以看			

工作任務	工作活動	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)
			到 P1.5.2 確保網站使用者可提供各項網站資訊回饋的方式 P1.5.3 確保提出申訴的網站使用者會收到申訴接獲的通知，並告知組織將採取何種作為來解決所提的問題			
T2 作業 系統軟體 的配置與 疑難排解	T2.1 找出可用的 OS		P2.1.1 比較與對比不同的 OS P2.1.2 找出並展現基本 OS 特性的知識 P2.1.3 研究 OS 廠商網站來取得技術規格與系統要求 P2.1.4 安裝與設定 OS 可用特性，例如網際網路資訊服務(IIS) P2.1.5 決定合法軟體、硬體與安全要求，並提供建議給適當人員	3	K9 目前技術系統的架構 K10 目前為業界接受之軟體硬體產品 K11 組織使用之 OS 的功能與特性 K12 系統軟體安裝及配置 K13 OS 軟體的組織要求 K14 系統軟體安裝的先決條件 K15 設定與配置程序 K16 組織所支援的套裝軟體 K17 系統目前的功能性 K18 系統的診斷軟體 K19 廠商規格與安裝要求	S5 溝通技能： ■ 安裝與設定 OS 軟體 ■ 解讀技術電腦安裝手冊 ■ 與各不同層級與背景的工作人員溝通 S6 讀寫技能： ■ 取得用戶端的書面與口頭回饋 ■ 介紹資訊，例如診斷工具的使用 ■ 提供口頭指導給用戶端 S7 排除 OS 問題的問題解決技能 S8 搜尋常見問題解決方法的研究技能 S9 技術技能：
	T2.2 安裝、設定與最佳化 OS	O2.2.1 系統文件	P2.2.1 利用組件安裝與啟動公用程式選項，安裝、設定與測試 OS P2.2.2 利用 OS 使用者介面正確設定安裝 P2.2.3 找出不同的目錄結構並展現虛擬記憶體的管理			

工作任務	工作活動	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)
			P2.2.4 進行系統最佳化以符合組織要求 P2.2.5 依照組織要求記錄系統文件			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 操作 OS</li> <li>■ 為用戶端撰寫說明</li> </ul>
	T2.3 利用工具解決問題		P2.3.1 找出命令列選項以及可用的系統工具來排除問題 P2.3.2 找出特定問題並執行解決策略 P2.3.3 使用選項與工具來解決常見作業系統問題			
	T2.4 提供新 OS 執行所需的說明		P2.4.1 依照需求為用戶端與使用者提供有關作業系統變更的一對一指導 P2.4.2 利用適當的回饋機制取得用戶端對新系統的評估，以確保要求均已滿足			
T3 找出並解決 IT 設備、系統與軟體問題	T3.1 挑選最適合的問題找尋方法	O3.1.1 疑難排除流程文件	P3.1.1 研擬一套疑難排除流程來協助解決問題 P3.1.2 分析並以文件記錄要解決問題的系統 P3.1.3 找出可用的問題找尋工具，並決定最適合解決問題的工具 P3.1.4 取得所需的問題找尋工具 P3.1.5 找出與問題領域相關的法案、	3	K20 客戶支援與維護實務 K21 目前為業界接受之軟體產品，包括特性與能力 K22 系統修改中的細節 K23 一項(含)以上變更管理工具 K24 有關找出並解決 IT 設	S10 溝通技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 連繫客戶</li> <li>■ 與其他團隊成員協商</li> <li>■ 提供客戶服務</li> <li>■ 團隊合作</li> </ul> S11 讀寫技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 分析與評估資訊</li> <li>■ 文件記錄產出</li> </ul>

工作任務	工作活動	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)
			職業安全衛生要求、規範、法規與標準		備、系統與軟體問題的品質保證實務	<b>S12 規劃與組織技能：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 進行風險分析以檢閱變更程序</li> <li>■ 維持 IT 作業及業務功能的持續性</li> <li>■ 進行基本訓練需求分析</li> </ul> <b>S13 在問題診斷中，能應用方法的分析技能</b>
	T3.2 分析應解決的問題		<b>P3.2.1</b> 蒐集系統相關資料 <b>P3.2.2</b> 分析資料以決定是否有問題以及問題的性質 <b>P3.2.3</b> 確認硬體、作業系統與印表機問題的特定症狀		<b>K25</b> 變更控制程序 <b>K26</b> 系統測試工具 <b>K27</b> 系統目前的功能	
	T3.3 找出解答並修正問題	O3.3.1 問題檢討清單	<b>P3.3.1</b> 研擬一套解決與恢復到原始狀態的方案 <b>P3.3.2</b> 以系統性方式測試各項變數直到確認問題為止 <b>P3.3.3</b> 修正問題 <b>P3.3.4</b> 建立問題可能原因的清單			
	T3.4 測試系統並完成各項文件	O3.4.1 系統測試紀錄 O3.4.2 系統問題紀錄	<b>P3.4.1</b> 測試系統以確認問題已經解決，並記錄結果 <b>P3.4.2</b> 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 <b>P3.4.3</b> 以文件記錄問題的各種跡象與症狀與其解決辦法，並載入問題或解決方案資料庫以供將來參考用			
T4 確保	T4.1 決定業務安全		P4.1.1 根據網站業務與商業用途，找	3	K28 用戶端業務領域，包括	S14 聯繫內外人員有關技術、營運與

工作任務	工作活動	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)
基本的網站安全	要求		<p>出所需的安全等級</p> <p>P4.1.2 確認網站或部分網站是否需要密碼保護</p> <p>P4.1.3 根據業務要求決定最小或最大的密碼保護解決方案</p>		<p>用戶端組織結構與業務功能</p> <p>K29 目前為業界接受之軟體產品</p> <p>K30 依工作所需使用桌上型電腦應用程式與作業系統</p>	<p>業務相關事務的溝通技能</p> <p>S15 計算技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 進行測試測量</li> <li>■ 解讀結果</li> <li>■ 評估效能</li> </ul>
	T4.2 確保網路伺服器安全		<p>P4.2.1 確認網站伺服器密碼難破解且無法追蹤</p> <p>P4.2.2 依照業務要求安裝並維持有效的入侵檢測系統</p> <p>P4.2.3 確保使用者帳號只有在伺服器上有所需的權限</p> <p>P4.2.4 確認執行共用閘道介面(CGI)的解譯器程式沒有儲存在CGI-bin 目錄中</p> <p>P4.2.5 確保網路表格會先檢查資料，再將資料傳到伺服器</p>		<p>K31 防火牆功能</p> <p>K32 超文字傳送協定(HTTP)常駐程式</p> <p>K33 安全封包層(SSL)通訊協定</p> <p>K34 安全修補程式</p> <p>K35 擔任主機特定目的的安全電腦</p> <p>K36 網路伺服器作業系統</p>	<p>S16 規劃、排定優先順序與監控自身工作的規劃與組織技能</p> <p>S17 研究廠商資料庫與網站的研究技能</p> <p>S18 技術技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 撰寫超文字標記語言(HTML)</li> <li>■ 撰寫 JavaScript 與 VBScript</li> </ul>
	T4.3 確保通訊協定安全		<p>P4.3.1 保護固定網際網路連線以及網際網路協定(IP)位址</p> <p>P4.3.2 依照業務要求保護共享網路資源以防入侵</p> <p>P4.3.3 確保個人電腦(PC)通訊協定與喜好均依循安全通訊協定</p>			

工作任務	工作活動	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>P4.3.4 解除控制通訊協定或網際網路通訊協定(TCP/IP)綁定，以便達成檔案與印表機分享</p> <p>P4.3.5 確保在 TCP/IP 上的網路基本輸入/輸出已經關閉</p>			
T5 監控流量並整理網站流量報告	T5.1 選擇網路流量監控工具		<p>P5.1.1 根據組織要求與網站架構，找出並分析可用的網站分析軟體</p> <p>P5.1.2 依照廠商要求挑選並安裝最適合的網站分析軟體或網際網路服務提供者</p> <p>P5.1.3 根據組織要求與網站架構找出所需的報告選項</p> <p>P5.1.4 開發流量監控程式</p>	3	<p>K37 與下列項目相關的問題與挑戰：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 佇列與瓶頸</li> <li>■ 網站安全問題</li> </ul> <p>K38 網站版權與智慧財產權要求</p> <p>K39 網路裝置驅動程式的特性與功能</p> <p>K40 網路作業系統的特性與功能</p> <p>K41 排隊系統</p> <p>K42 伺服器設計與功能</p> <p>K43 網站架構</p> <p>K44 工作量度量</p> <p>K45 登錄檔案分析軟體的特性與功能</p> <p>K46 流量追蹤軟體的特性</p>	<p>S19 連繫客戶與工作人員的溝通技能</p> <p>S20 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 解讀標準與要求</li> <li>■ 撰寫技術報告</li> </ul> <p>S21 解讀網站流量統計數據的計算技能</p> <p>S22 開發流量監控程式的規劃與組織技能</p> <p>S23 技術技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 網路伺服器登錄檔案分析軟體</li> <li>■ 流量追蹤軟體</li> <li>■ 找出流量尖峰的預測方法</li> </ul>
	T5.2 監控網路流量	<p>O5.2.1 流量報告</p> <p>O5.2.2 伺服器與網站效能改善報告</p>	<p>P5.2.1 根據資訊要求，訂定所需的流量報告</p> <p>P5.2.2 產生所需的流量報告</p> <p>P5.2.3 分析報告以找出伺服器與網站效能的改進方案</p> <p>P5.2.4 應用預測方法預測尖峰時的流量</p>			
	T5.3 提出改善建議		<p>P5.3.1 建議硬體與軟體的變更</p> <p>P5.3.2 依照指示執行變更</p>			

工作任務	工作活動	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)
			P5.3.3 依照需要，持續執行流量監控程式		與功能	

#### 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。

#### 說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：專科以上，資訊相關科系畢業。