

網路管理助理職能基準

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	IIS3513-008v3	網路管理助理	最新版本	略	2023/12/15
V2	IIS3513-008v2	網路管理助理	歷史版本	已被《IIS3513-008v3》取代	2020/12/31
V1	IIS3513-008v1	網路管理助理	歷史版本	已被《IIS3513-008v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		IIS3513-008v3			
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		協助維護及管理組織網路系統。			
基準級別		3			

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) 【註1】的安裝、配置	T1.1 找出適合的 OS	O1.1.1 OS 比較紀錄	P1.1.1 研究 OS 廠商網站來取得技術規格與系統要求。 P1.1.2 協助比較不同的 OS，並產出比較紀錄。	3	K01 電腦與網路概念 K02 作業系統之軟硬體產品 K03 組織目前使用中的 OS 功能與特性	S01 溝通協調能力 S02 工作文件撰寫 S03 資料蒐集與分析能力 S04 研究能力 S05 軟體操作能力
	T1.2 安裝、設定與最佳化	O1.2.1 系統文件	P1.2.1 安裝與設定 OS 可用功能、特性，例如實際網路資訊服務 (IIS)。 P1.2.2 協助進行系統最佳化以符合組織要求。	3	K01 電腦與網路概念 K04 OS 的功能與特性 K05 OS 的規格與安裝條件	S01 溝通協調能力 S04 研究能力 S05 軟體操作能力

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)
	OS		P1.2.3 依照組織要求記錄系統文件。		K06 OS 的診斷軟體與工具	S06 工作表單與報告撰寫 S07 問題解決能力
	T1.3 利用工具解決問題		P1.3.1 使用可用的系統工具來排除問題。 P1.3.2 若有無法解決的障礙，呈報主管並依指示解決問題。	3	K01 電腦與網路概念 K04 OS 的功能與特性 K05 OS 的規格與安裝條件 K06 OS 的診斷軟體與工具	S01 溝通協調能力 S07 問題解決能力 S04 研究能力 S05 軟體操作能力
	T1.4 提供新版本 OS 執行說明		P1.4.1 依照需求為用戶端與使用者提供有關作業系統變更的指導。 P1.4.2 利用適當的回饋機制取得用戶端對新系統的意見，以確保符合用戶端要求。	3	K01 電腦與網路概念 K04 OS 的功能與特性 K05 OS 的規格與安裝條件 K06 OS 的診斷軟體與工具 K07 客戶支援與維護實務	S01 溝通協調能力 S05 軟體操作能力 S06 工作表單與報告撰寫 S07 問題解決能力
T2 解決 OS 與軟、硬體問題	T2.1 蒐集及整理應解決的問題	O2.1.1 問題報告	P2.1.1 蒐集與整理系統相關運行問題。 P2.1.2 確認及彙整 OS 軟、硬體錯誤訊息。 P2.1.3 交付整理報告予相關人員，進行資料分析，確定問題性質並產出問題報告。	3	K01 電腦與網路概念 K04 OS 的功能與特性 K06 OS 的診斷軟體與工具 K07 客戶支援與維護實務 K08 變更管理工具 K09 網路線路檢測工具知識	S01 溝通協調能力 S03 資料蒐集與分析能力 S04 研究能力 S05 軟體操作能力 S06 工作表單與報告撰寫 S07 問題解決能力 S08 規劃與組織能力
	T2.2 協助挑選最適切的問題解決方案	O2.2.1 疑難排除流程文件與紀錄	P2.2.1 協助研擬疑難排除流程來協助解決問題。 P2.2.2 針對問題，依照主管交付最適切解決方案需求，找尋可用的工具。 P2.2.3 找出與問題領域相關的法規及職業安全衛	3	K01 電腦與網路概念 K04 OS 的功能與特性 K06 OS 的診斷軟體與工具 K07 客戶支援與維護實務	S01 溝通協調能力 S03 資料蒐集與分析能力 S04 研究能力 S05 軟體操作能力

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)
	或工具		生相關規範。 P2.2.4 以流程文件記錄前述過程之相關資訊。		K08 變更管理工具 K09 網路線路檢測工具知識 K10 OS 架構相關知識	S06 工作表單與報告撰寫 S07 問題解決能力 S08 規劃與組織能力
	T2.3 測試系統並完成各項文件	O2.3.1 系統測試紀錄	P2.3.1 依據最適解決方案，進行測試系統並填寫系統測試記錄。 P2.3.2 測試完成，通知相關人員進行驗收流程，並確認完成各項文件記錄。	3	K01 電腦與網路概念 K04 OS 的功能與特性 K06 OS 的診斷軟體與工具 K07 客戶支援與維護實務 K08 變更管理工具 K09 網路線路檢測工具知識 K10 OS 架構相關知識	S01 溝通協調能力 S05 軟體操作能力 S07 問題解決能力 S06 工作表單與報告撰寫 S08 規劃與組織能力

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 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

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：
 - 專科以上資訊相關科系畢業或相關工作 1 年以上經驗或取得相關證照。
- 其他補充說明：
 - 【註 1】作業系統 (OS)：與伺服器運行相關之作業系統。