

網路維修助理職能基準

職能基準代碼		INM3513-007v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	網路維修助理		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 網路規劃與建置管理	職類別代碼	INM	
	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		協助進行網路系統和設備的維修工作。			
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 診斷 並修正網 路系統和 設備故障	T1.1 找出與診斷故 障		P1.1.1 進行適當測試來找出故障種類 P1.1.2 逐漸隔離故障以便從中移除可能的變數 P1.1.3 在最短時間內並以不致造成客戶活動過多干擾的方式找出故障 P1.1.4 通知客戶相關的發現	3	K1 故障找尋技術與測試設備 K2 安全要求與標準 K3 各種客戶工作場域環境與實務 K4 各種網路與設備 K5 各種網路與設備故障	S1 解讀技術文件與標準，並將技術語言整合到包括故障修正建議報告等書面任務中的讀寫技能 S2 解讀設備運轉規格等技術資料的計算能力 S3 在故障診斷中應用方法的問題解決技能

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)
	T1.2 修正故障		<p>P1.2.1 決定修正故障的選項，並向客戶呈報</p> <p>P1.2.2 告知客戶有哪些修理項目費用不包含在服務協議當中</p> <p>P1.2.3 如果包含在與客戶的協議內，即進行故障修正</p> <p>P1.2.4 以對修護人員及客戶安全的方式進行作業</p> <p>P1.2.5 如有需要，將任何未解決的故障轉介給其他人解決或往上呈報</p>		及其修正方法	<p>S4 安全警覺技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 採取預防措施及必要行動來減少、控制或消除工作活動期間可能存在的危險 ■ 選擇與使用符合工業及職業安全衛生標準之所需個人保護裝備 ■ 以系統性方式作業並隨時保持警覺，以免造成自身或他人的受傷或者貨物或設備的損壞 <p>S5 選擇與使用適當方法來找出並修正故障的技術技能</p>
	T1.3 完成文件並清理工作現場	O1.3.1 維修紀錄	<p>P1.3.1 告知客戶故障解決成功並取得簽核</p> <p>P1.3.2 完成所有紀錄</p> <p>P1.3.3 如有需要應完成報告以提供故障診斷的佐證與修正方法</p> <p>P1.3.4 將垃圾與廢棄物從施工現場清除，並依照環境要求棄置</p> <p>P1.3.5 將故障修理期間施工現場所做的任何變動回復到客戶滿意的程度</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)
T2 使用手工工具與動力工具	T2.1 準備工作活動		<p>P2.1.1 從工作說明中找出需要進行的工作種類</p> <p>P2.1.2 選擇適合需要進行之工作的手工工具與動力工具</p> <p>P2.1.3 依照可用資訊來設定與檢查工具是否合用</p> <p>P2.1.4 檢查工作環境並規劃工具所進行工作，以擴大安全與生產力</p> <p>P2.1.5 整理與清潔工作區域以排除障礙，並方便工具的取用</p>	2	<p>K6 電氣與壓縮空氣安全</p> <p>K7 設備種類、特性、技術能力與限制</p> <p>K8 手工工具與動力工具的特點與操作要求</p> <p>K9 工業與工作現場術語</p> <p>K10 依照測試規範操作設備所需的資訊</p> <p>K11 工作安全分析(JSA)或安全作業方法聲明</p> <p>K12 製造商有關安全操作設備的要求</p> <p>K13 產業常用的材料</p> <p>K14 物料安全資料表(MSDS)與材料處理方法</p> <p>K15 操作、維修與基本診斷程序</p> <p>K16 職業安全衛生要求</p>	<p>S6 溝通技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 連繫同事有關技術與營運事務 ■ 記錄與報告程序 <p>S7 解讀並了解手工工具與動力工具準備與應用所需執行的讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 設備 ■ 製造商說明 ■ 物料安全資料表 ■ 品質保證程序 ■ 工作說明 <p>S8 管理時間、組織優先順序並規劃工作的規劃與組織技能</p> <p>S9 安全警覺技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 採取預防措施及必要行動來減少、控制或消除與特定手工工具與動力工具相關的危險 ■ 選擇與使用符合職業安全衛生標準的必要個人保護裝備 ■ 使用相關化學藥劑與清潔劑以及廢棄物處理 ■ 以系統性方式作業並隨時保
	T2.2 準備工件以便使用工具		<p>P2.2.1 正確安裝、支撐並將工件對齊要使用的工具或機器</p> <p>P2.2.2 如有需要應錨定好工件以免移動</p>			
	T2.3 操作手工工具與動力工具		<p>P2.3.1 依照工業與企業安全工作守則使用手工工具與動力工具</p> <p>P2.3.2 在工具運轉期間，依照工業與企業安全工作守則使用安全裝備</p> <p>P2.3.3 持續監控工具運轉，如發現異常則停止使用</p> <p>P2.3.4 工作完成時應清理工作區域</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)
	T2.4 使用後保養手工具與動力工具		<p>P2.4.1 依照工業與企業安全工作守則，清理並收好工具</p> <p>P2.4.2 依照建立好的程序，通報工具異常或其他問題</p> <p>P2.4.3 依照工作角色，進行規劃好的工具保養</p> <p>P2.4.4 依照法規要求安排動力工具的檢查</p>			<p>持警覺，以免造成自身或他人的受傷或者貨物或設備的損壞</p> <p>S10 以系統性方式作業並隨時保持警覺，並遵守所有安全要求的任務管理技能</p> <p>S11 技術技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 選擇與使用適當的手工具與動力工具 ■ 運用有關工具、流程、材料與設備的資訊

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 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。

A03 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

- 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。