

### 網路維修助理職能基準

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
v2	INM3513-007v2	網路維修助理	最新版本	略	2020/12/31
v1	INM3513-007v1	網路維修助理	歷史版本	已被《INM3513-007v2》取代	2017/12/31

<b>職能基準代碼</b>		INM3513-007v2			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	網路維修助理		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	資訊科技 / 網路規劃與建置管理		<b>職類別代碼</b>	INM
	<b>職業別</b>	電腦網路及系統技術員		<b>職業別代碼</b>	3513
	<b>行業別</b>	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 資訊服務業		<b>行業別代碼</b>	J6312
<b>工作描述</b>		協助進行網路系統和設備的維修工作。			
<b>基準級別</b>		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		<p>P1.1.1先了解網路架構，以進行適當測試分析來找出故障原因。</p> <p>P1.1.2逐步隔離故障以便從中移除可能的變數。</p> <p>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。</p> <p>P1.1.4通知客戶測試後相關的發現及</p>	3	<p>K01故障找尋技術與測試設備</p> <p>K02安全要求與標準</p> <p>K03各種客戶工作場域環境與實務</p> <p>K04網路架構與原廠設備規格</p> <p>K05網路架構與原廠設備故</p>	<p>S01讀寫能力</p> <p>S02計算能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04危機管理能力</p> <p>S05故障維修能力</p> <p>S06溝通協調能力</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)
			若維修需停機時間。		障及其修正方法	
	T1.2修正故障		<p>P1.2.1告知客戶需修正故障的選項。</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，並取得其同意後進行作業。</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>		K06網路連結技術與其特點及能力的相關知識	
	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>			
T2使用手	T2.1準備工作活動		P2.1.1從工作說明中找出需要進行的	2	K07電氣與壓縮空氣安全	S01讀寫能力

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)
工具與動力工具			<p>工作種類。</p> <p>P2.1.2選擇適合需要進行之工作的手工具與動力工具。</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>		<p>K08設備種類、特性、技術能力與限制</p> <p>K09手工具與動力工具的特點與操作要求</p> <p>K10工業與工作現場術語</p> <p>K11測試規範操作設備所需的資訊</p> <p>K12工作安全分析(JSA)或安全作業方法聲明</p> <p>K13製造商有關安全操作設備的要求</p> <p>K14產業常用的材料</p> <p>K15物料安全資料表(MSDS)與材料處理方法</p> <p>K16操作、維修與基本診斷程序</p> <p>K17職業安全衛生要求</p>	<p>S02計算能力</p> <p>S03問題解決能力</p> <p>S04危機管理能力</p> <p>S05故障維修能力</p> <p>S06溝通協調能力</p> <p>S07時間管理能力</p>
	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>			
	T2.4使用後保養手	T2.4.1保養紀	P2.4.1依照工業與企業安全工作守			

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)
	工具與動力工具	錄	<p>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及完成紀錄。</p> <p>P2.4.4依照法規要求安排動力工具的檢查。</p>			

#### 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。

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。

A05親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

#### 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。