

電腦設備維修人員職能基準

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
V2	MEM3511-001v2	電腦設備維修人員	最新版本	略	2021/12/31
V1	MEM3511-001v1	電腦設備維修人員	歷史版本	已被《MEM3511-001v2》取代	2019/12/20

職能基準代碼		MEM3511-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	電腦設備維修人員		
所屬 類別	職類別	製造 / 設備安裝維護		職類別代碼	MEM
	職業別	資訊及通訊操作技術員		職業別代碼	3511
	行業別	其他服務業 / 電腦及其週邊設備維修業		行業別代碼	S9521
工作描述		進行電腦及周邊設備軟硬體組裝、升級、維修與測試。			
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收件服務	T1.1設備狀態檢視與收件	O1.1.1維修取件單	<p>P1.1.1 依據顧客所反映故障問題與需求，及手冊【註1】之說明內容，檢視電腦的故障狀態與保固期限。</p> <p>P1.1.2 進行設備外觀功能的初步檢查與登記。</p> <p>P1.1.3 向顧客說明收費方式與檢修時程，以及使用者資料之處理方式，與顧客達成共識。</p> <p>P1.1.4 進行顧客聯絡資料登記，請顧客取回與維修無關之配件，完成維修取件單。</p>	3	K01職業安全與衛生相關規範 K02電腦與網路概論 K03電腦零組件與周邊設備	S01專業語文溝通能力 S02溝通協調能力 S03電腦組裝與周邊設備整合

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)
T2設備組裝	T2.1硬體組裝		P2.1.1 於符合職業安全衛生規範的環境與作業程序下，依據手冊連接主機板、中央處理器、記憶體、硬碟、光碟機、電源供應器、及其他介面卡 (顯示卡、有線或無線網卡) 等零組件。	3	K01職業安全與衛生相關規範 K02電腦與網路概論 K03電腦零組件與周邊設備	S01專業語文溝通能力 S02溝通協調能力 S03電腦組裝與周邊設備整合
	T2.2基本設備安裝		P2.2.1 依據手冊指引連接主機與滑鼠、鍵盤及螢幕等基本設備。 P2.2.2 依據手冊指引調整螢幕解析度與色彩，符合使用者與程式需求。	3	K01職業安全與衛生相關規範 K02電腦與網路概論 K03電腦零組件與周邊設備	S01專業語文溝通能力 S02溝通協調能力 S03電腦組裝與周邊設備整合
	T2.3軟體安裝		P2.3.1 依據手冊指引設定 BIOS (基本輸入輸出系統) 或系統還原。 P2.3.2 視作業系統及應用程式之需求完成安裝設定，與必要之軟體安全性更新。 P2.3.3 依手冊指引進行軟硬體與周邊設備之安裝、測試與調整。	3	K04作業系統 K05指引手冊	S04BIOS 設定 S05作業系統安裝與設定 S06軟體安裝與設定
	T2.4連接網路與網路周邊設備		P2.4.1 視環境需求，設定有線或無線網路。 P2.4.2 依使用者需求，連接其他網路周邊設備。	3	K04作業系統 K05指引手冊 K06資訊安全概論	S04BIOS 設定 S05作業系統安裝與設定 S06軟體安裝與設定 S07網路安裝與設定 S08資訊安全軟硬體安裝與設定
T3設備升級	T3.1設備升級、安裝與測試	O3.1.1設備升級規格表	P3.1.1 列出使用者升級所需設備規格表。 P3.1.2 依設備升級規格表或軟體升級需求，取得相關軟硬體資源及安裝手冊，依手冊指引	3	K03電腦零組件與周邊設備 K04作業系統 K05指引手冊	S03電腦組裝與周邊設備整合 S04BIOS 設定 S05作業系統安裝與設定

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)
			執行安裝、測試與調整。		K06資訊安全概論 K07網路系統與通訊協定	S06軟體安裝與設定 S07網路安裝與設定 S08資訊安全軟硬體安裝與設定 S09軟硬體升級與更新操作
T4設備保養與維修	T4.1定期維護保養	O4.1.1保養紀錄表	P4.1.1 於符合職業安全衛生規範的環境與作業程序下，依已與客戶協議或既定之檢核表內容，執行電腦及周邊設備維護與保養，並填寫保養紀錄表。	3	K01職業安全與衛生相關規範 K02電腦與網路概論 K03電腦零組件與周邊設備 K04作業系統 K05指引手冊 K06資訊安全概論 K07網路系統與通訊協定	S01專業語文溝通能力 S02溝通協調能力 S03電腦組裝與周邊設備整合 S04BIOS 設定 S05作業系統安裝與設定 S06軟體安裝與設定 S07網路安裝與設定 S08資訊安全軟硬體安裝與設定 S09軟硬體升級與更新操作 S10維修工具與測試軟體操作
	T4.2故障排除	O4.2.1維修請料單 O4.2.2維修紀錄表	P4.2.1 依使用者所反映故障問題與需求，進行故障判斷，並視需要填寫維修請料單。 P4.2.2 視需要取得相關料件、軟體或組態設定方式，並依手冊指引更換故障料件，排除電腦及周邊設備軟硬體問題。 P4.2.3 記錄與彙整維修紀錄表，並協助組織建構維修資料庫。	4	K01職業安全與衛生相關規範 K02電腦與網路概論 K03電腦零組件與周邊設備 K04作業系統 K05指引手冊 K06資訊安全概論 K07網路系統與通訊協定	S04BIOS 設定 S05作業系統安裝與設定 S06軟體安裝與設定 S07網路安裝與設定 S08資訊安全軟硬體安裝與設定 S09軟硬體升級與更新操作 S10維修工具與測試軟體操作

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)
T5設備交件	T5.1收費與交件	O5.1.1收費單與發票	P5.1.1 依設備之保固期限，處理保固期內請款或保固期外收費。 P5.1.2 將設備交件予顧客，與顧客當面確認功能正常，設備無誤，並提供收費相關文件。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02電腦與網路概論 K03電腦零組件與周邊設備 K04指引手冊 K05作業系統 K06資訊安全概論 K07網路系統與通訊協定	S01專業術語溝通能力 S02溝通協調能力 S09軟硬體升級與更新操作
	T5.2維修資料庫登錄	O5.2.1維修資料電子檔登入	P5.2.1 依處理狀況，將維修之零件與故障分析資料登錄於公司之維修資料庫。	2	K01職業安全衛生相關規範 K02電腦與網路概論 K03電腦零組件與周邊設備 K04指引手冊 K05作業系統 K06資訊安全概論 K07網路系統與通訊協定	S01專業術語溝通能力 S02溝通協調能力 S09軟硬體升級與更新操作

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 親和關係：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。

A02 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A03 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

A04 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。

A05 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，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。

A06 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

A07 應對不確定性：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。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：
 - 高中（職）以上畢業，具備相關工作經驗2年以上。
- 其他補充說明：
 - 【註1】手冊：如原廠所附之安裝手冊、使用手冊及操作手冊等。