

### 雲端支援服務人員職能基準

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
V3	IIS3512-001v3	雲端支援服務人員	最新版本	略	2024/12/15
V2	IIS3512-001v2	雲端資訊服務人員	歷史版本	已被《IIS3512-001v3》取代	2020/12/21
V1	IIS3512-001v1	雲端資訊服務人員	歷史版本	已被《IIS3512-001v2》取代	2018/12/20

職能基準代碼		IIS3512-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	雲端支援服務人員		
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	資訊及通訊使用者支援技術員		職業別代碼	3512
	行業別	出版影音及資通訊業/ 資料處理、主機及網站代管服務業		行業別代碼	J6312
工作描述		依組織目標與使用者需求，進行雲端產品支援服務作業。			
基準級別		2			

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 雲端系統環境檢視	T1.1 辨識現有系統環境架構	O1.1.1 系統環境確認書	P1.1.1 依使用者反映的問題，檢視並確認使用者現有系統環境。 P1.1.2 依檢視結果完成系統環境確認書。	2	K01 資訊技術現況與發展趨勢 K02 雲端產品概念 K03 系統環境概念 K04 網際網路概念 K05 雲端技術概念 K06 職業安全與衛生相關規範	S01 資料蒐集與解讀能力 S02 文書處理能力 S03 溝通協調能力 S04 問題判斷能力

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)
	T1.2 協助修正相關手冊	O1.2.1 操作手冊建議修正紀錄 O1.2.2 障礙排除手冊建議修正紀錄	P1.2.1 依系統環境確認書，協助修正或新增操作手冊內容。 P1.2.2 依系統環境確認書，協助修正或新增障礙排除手冊內容。	2	K02雲端產品概念 K03系統環境概念 K04網際網路概念 K05雲端技術概念 K06職業安全與衛生相關規範 K07產品功能與運算邏輯概念	S01資料蒐集與解讀能力 S02文書處理能力
T2 雲端支援服務	T2.1 輔導使用者操作雲端產品		P2.1.1 依使用者需求，按照操作手冊，輔導使用者操作雲端產品。	2	K02雲端產品概念 K03系統環境概念 K04網際網路概念 K05雲端技術概念 K06職業安全與衛生相關規範 K07產品功能與運算邏輯概念	S01資料蒐集與解讀能力 S03溝通協調能力 S05資訊科技應用能力 S06簡報製作能力 S07簡報表達能力
	T2.2 排除用戶問題	O2.2.1 問題處理申請單 O2.2.2 問題處理紀錄表	P2.2.1 與使用者溝通，確認並記錄使用者需求與問題。 P2.2.2 蒐集現有或歷史產品資訊，進行問題分析。 P2.2.3 運用現有資訊及已知技術，排除問題，並向使用者說明及記錄處理結果。 P2.2.4 視需求將問題回報給組織相關人員進行處理，並追蹤處理情形。	3	K06職業安全與衛生相關規範 K07產品功能與運算邏輯概念 K08軟體測試概念 K09除錯流程與工具使用知識	S02文書處理能力 S04問題判斷能力 S08系統檢測工具操作能力 S09問題追蹤系統使用能力

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01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。

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。

A04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。

A05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。

A06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。

### 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 ) 以上資訊相關科系畢業；或資訊相關訓練課程結訓者。
- 參訓資格依各訓練單位規定。

● **其他補充說明：**

- 系統環境：如軟硬體、網路、操作人員角色及操作流程等。
- 雲端產品：如雲端軟體、雲端平台及雲端設備等。
- 組織相關人員：如雲端系統開發工程人員及雲端架構工程人員等。
- 運算邏輯概念：如電腦指令執行流程等。