

電腦設備維修助理職能基準

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	IIS7421-002v2	電腦設備維修助理	最新版本	略	2021/12/31
V1	IIS7421-002v1	電腦設備維修助理	歷史版本	已被《IIS7421-002v1》取代	2019/12/19

職能基準代碼		IIS7421-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	電腦設備維修助理		
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	資訊及通訊設備裝修人員		職業別代碼	7421
	行業別	其他服務業 / 個人及家庭用品維修業		行業別代碼	S9521
工作描述		協助電腦設備維修人員進行電腦及周邊設備之軟硬體組裝與維修測試。			
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、<u>指引手冊</u>^{〔註1〕}之說明內容，及電腦設備維修人員指示，檢視電腦的故障狀態與保固期限。</p> <p>P1.1.2 協助進行設備外觀功能的初步檢查與登記。</p> <p>P1.1.3 依據電腦設備維修人員指示，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 協助進行顧客聯絡資料登記，請顧客取回與維</p>	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	S01專業術語溝通能力 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)
			修無關之配件，完成維修取件單。			
T2協助 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，依據手冊指引及電腦設備維修人員指示，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。	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	S01專業術語溝通能力 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 依手冊指引及電腦設備維修人員指示，連接主機與滑鼠、鍵盤及螢幕等基本設備。 P2.2.2 依手冊指引及電腦設備維修人員指示，調整螢幕解析度與色彩，符合使用者與程式需求。	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	S01專業術語溝通能力 S02溝通協調能力 S03電腦組裝與周邊設備整合 S04 BIOS設定
	T2.3軟體 安裝		P2.3.1 依手冊指引及電腦設備維修人員指示，設定 BIOS（基本輸入輸出系統）或系統還原。 P2.3.2 依手冊指引及電腦設備維修人員指示，完成作業系統及應用程式之需求安裝設定與必要之軟體安全性更新。 P2.3.3 依手冊指引及電腦設備維修人員指示，進行軟硬體與周邊設備之安裝、測試與調整。	2	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	S03電腦組裝與周邊設備整合 S04 BIOS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 依手冊指引及電腦設備維修人員指示及環境需求，設定有線或無線網路。 P2.4.2 依使用者需求、手冊指引及電腦設備維修人員指示，連接其他網路周邊設備。	2	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	S03電腦組裝與周邊設備整合 S04 BIOS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

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)
T3協助設備維修	T3.1定期維護保養	O3.1.1保養紀錄表	P3.1.1 於符合職業安全衛生規範的環境與作業程序下，依手冊指引及電腦設備維修人員指示，執行電腦及周邊設備維護與保養，並填寫保養記錄表。	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 S03電腦組裝與周邊設備整合 S04 BIOS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
	T3.2故障排除	O3.2.1維修紀錄表	P3.2.1 依使用者所反映故障問題與需求，及手冊指引或電腦設備維修人員指示進行故障判斷，並視需要填寫維修請料單。 P3.2.2 依手冊指引及電腦設備維修人員指示，視需要協助進行維修料件準備與軟體後，協助排除電腦及周邊設備軟硬體問題。 P3.2.3 依手冊指引及電腦設備維修人員指示，記錄與彙整維修紀錄表。	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 S03電腦組裝與周邊設備整合 S04 BIOS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設備交件	T4.1收費與交件	O4.1.1收費單與發票	P4.1.1 依設備之保固期限，處理保固期內請款或保固期外收費。 P4.1.2 協助將設備交件予顧客，與顧客當面確認功能	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	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

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)
			正常，設備無誤，並提供收費相關文件。		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	
	T4.2維修 資料庫登 錄	O4.2.1 維修資 料電子 檔登入	P4.2.1 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 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。
- A05 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。
- A06 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。

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：

說明與補充事項

- 高中（職）以上或同等學力。
- 其他補充說明：
 - 【註1】 指引手冊：如原廠所附之安裝手冊、使用手冊及操作手冊等。