

FAE 工程人員職能基準

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	SET2152-005v2	FAE 工程人員	最新版本	略	2023/12/15
V1	SET2152-005v1	FAE 工程人員	歷史版本	已被《SET2152-005v2》取代	2020/12/25

職能基準代碼		SET2152-005v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	FAE 工程人員 【註1】		
所屬類別	職類別	科學、技術、工程、數學 / 工程及技術		職類別代碼	SET
	職業別	電子工程師		職業別代碼	2152
	行業別	支援服務業 / 行政支援服務業		行業別代碼	N8209
工作描述		協助產品測試、偵錯與撰寫、修訂技術文件，並負責使用者端之產品應用技術諮詢。			
基準級別		4			

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 產品測試及偵錯	T1.1 確認產品測試需求	O1.1.1 產品測試需求書	<p>P1.1.1 依組織要求或使用者需求，蒐集之產品基本資訊，及產品相關技術。</p> <p>P1.1.2 依組織規範，擔任組織產品開發人員及使用者之溝通協調的橋樑，與使用者確認產品使用環境，及其對產品測試的需求內容。</p>	4	K01 應用技術現況與發展趨勢 K02 產品知識 K03 成品開發相關流程與知識 K04 風險評估概念 K05 著作權及資訊安全等相關規範 K06 設備儀器操作及測試相關的	S01 資料蒐集與分析 S02 溝通協調 S03 報告撰寫 S04 風險評估 S05 產業發展趨勢分析

			P1.1.3 依據產品特點和使用需求，編寫測試產品測試需求書，明列測試目的、方法和步驟。		準則	
	T1.2 測試及偵錯	O1.2.1 產品測試報告	<p>P1.2.1 依組織測試規範及產品測試需求，選定合適的測試工具與作業環境。</p> <p>P1.2.2 根據測試需求和選擇的測試工具，完成產品測試。</p> <p>P1.2.3 能依測試結果進行分析和評估，並判別問題後進行改進。</p> <p>P1.2.4 與組織相關人員進行溝通及確認。</p> <p>P1.2.5 依修正後結果進行複測，並產出產品測試報告。</p>	4	<p>K01 應用技術現況與發展趨勢</p> <p>K02 產品知識</p> <p>K04 風險評估概念</p> <p>K06 設備儀器操作及測試相關的準則</p> <p>K07 問題分析與解決概論</p>	<p>S01 資料蒐集與分析</p> <p>S02 溝通協調</p> <p>S03 報告撰寫</p> <p>S04 風險評估</p> <p>S05 產業發展趨勢分析</p> <p>S06 產品測試與偵錯</p> <p>S07 問題分析與解決</p>
	T1.3 撰寫或修訂技術文件	O1.3.1 產品操作手冊	<p>P1.3.1 依產品特性、產品測試報告、技術規格及使用需求，撰寫產品操作手冊。</p> <p>P1.3.2 核對產品操作手冊內容。</p> <p>P1.3.3 與組織相關人員進行溝通，並視需求協助修正產品操作手冊內容。</p>	4	<p>K01 應用技術現況與發展趨勢</p> <p>K02 產品知識</p> <p>K03 成品開發相關流程與知識</p> <p>K05 著作權及資訊安全等相關規範</p> <p>K08 產品功能</p> <p>K09 產品技術文件</p>	<p>S02 溝通協調</p> <p>S08 技術文件撰寫</p>
T2 產品應用技術諮詢	T2.1 產品應用諮詢準備工作		P2.1.1 熟悉並深入了解所涉及產品的技術細節，包括軟硬體方面的特性、限制、優缺點和使用方法等。	4	<p>K02 產品知識</p> <p>K08 產品功能</p> <p>K10 產品應用技術現況與發展趨勢</p>	<p>S01 資料蒐集與分析</p> <p>S04 風險評估</p>

			P2.1.2 熟悉客戶的應用場景和環境，並預設客戶可能遭遇的問題和需求，為提供最適合的技術解決方案做準備。			
T2.2 使用者操作產品及諮詢	O2.2.1 產品諮詢紀錄	<p>P2.2.1 熟悉產品功能、操作步驟與操作手冊內容，以便依照操作手冊快速指導使用者操作產品。</p> <p>P2.2.2 依使用者所提問題，提供諮詢服務。</p> <p>P2.2.3 依使用者需求，安排教育訓練或進行演示。</p> <p>P2.2.4 將諮詢內容彙整成產品諮詢記錄。</p>	4	<p>K01 應用技術現況與發展趨勢</p> <p>K02 產品知識</p> <p>K05 著作權及資訊安全等相關規範</p> <p>K08 產品功能</p> <p>K11 教育訓練流程</p> <p>K12 客戶諮詢服務流程</p>	<p>S02 溝通協調</p> <p>S07 問題分析與解決</p> <p>S09 資訊科技應用</p> <p>S10 簡報能力</p> <p>S11 口語表達技巧</p> <p>S12 文書處理</p> <p>S13 規劃教育訓練</p>	
T2.3 排除異常問題	<p>O2.3.1 異常處理紀錄表</p> <p>O2.3.2 產品操作手冊建議修正紀錄</p>	<p>P2.3.1 與使用者溝通，確認與記錄使用者使用產品的型號、規格、環境、需求及問題。</p> <p>P2.3.2 蒐集常見之產品異常資訊，進行問題分析與偵錯。</p> <p>P2.3.3 運用現有資訊與已知技術，選擇相關的測試方法和工具進行測試及排除異常問題。</p> <p>P2.3.4 根據異常原因和測試結果，向使用者說明相應的解決方案或問題排除結果，並將結果記錄於異常處理紀錄表。</p> <p>P2.3.5 視需求將異常問題回報給組織相關人員進行處理，並追蹤處理情形。</p> <p>P2.3.6 視需求撰寫操作手冊建議修正紀錄，並協助修正產品操作手冊內容。</p>	4	<p>K02 產品知識</p> <p>K03 成品開發相關流程與知識</p> <p>K04 風險評估概念</p> <p>K08 產品功能</p> <p>K13 產品測試流程</p> <p>K14 產品測試工具</p>	<p>S02 溝通協調</p> <p>S04 風險評估</p> <p>S05 產業發展趨勢分析</p> <p>S06 產品測試與偵錯</p> <p>S07 問題分析與解決</p> <p>S12 文書處理</p> <p>S14 問題判別</p> <p>S15 問題追蹤及相關系統操作</p>	

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：**

- 大專以上電子、資訊、機械、電機相關科系畢業或相關訓練課程結訓者，且具 1 年以上相關工作經驗。

- **其他補充說明：**

- **【註 1】**F AE (FieldApplicationEngineer) 工程人員：在電子業或資訊業都有相關職缺，針對不同產業別具有不同專業能力要求，本項職能基準屬於共通 FAE 人員，請依產業別或產品別增列專業能力要求。