

影音串流工程助理職能基準

職能基準代碼		IDC3512-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	影音串流工程助理		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 數位內容與傳播	職類別代碼	IDC	
	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 / 資訊服務業	行業別代碼	J6020	
工作描述		從事影音串流平台監控、維運及解決客戶問題等工作。			
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 監控播放平台功能訊號	T1.1 平台訊號監控及管理	O1.1.1 平台訊號監控報表	P1.1.1 影音串流平台訊號轉換供應之相關軟硬體安裝與操作。 P1.1.2 線上影音串流平台前、後端訊號監控。 P1.1.3 控管影音平台相關合作服務內容。	3	K01 影音協定傳輸原理 K02 監控系統技術規範 K03 作業系統架構觀念 K04 伺服器指令	S01 影音串流軟硬體操作能力 S02 影音訊號轉換能力 S03 影音串流平台訊號監控能力
T2 播放平台維運	T2.1 平台節目編排	O2.1.1 節目編排表	P2.1.1 頻道節目編排及節目表運行表處理。 P2.1.2 處理串流影音檔案及資料儲存。	3	K03 作業系統架構觀念 K05 頻道節目編排概念 K06 影音編 / 解碼知識	S01 影音串流軟硬體操作能力 S02 影音訊號轉換能力 S04 頻道節目編排能力
	T2.2 平台功能維護		P2.2.1 平台影音編碼 / 解碼功能之維運及障礙排除。 P2.2.2 串流影音播放軟體版本更新。	3	K03 作業系統架構觀念 K06 影音編 / 解碼知識	S01 影音串流軟硬體操作能力 S02 影音訊號轉換能力 S05 解決問題能力 S06 維護串流平台能力

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)
	T2.3 平台功能測試與除錯		P2.3.1 進行平台初步之故障排除及通報。 P2.3.2 平台功能測試與系統除錯 (Debug) 回報。	3	K06 影音編 / 解碼知識 K07 系統故障排除 K08 測試與除錯 Debug K09 資料處理及分析數據	S01 影音串流軟硬體操作能力 S02 影音訊號轉換能力 S05 解決問題能力 S06 維護串流平台能力 S07 系統測試及除錯能力 S08 溝通協調能力
T3 提供客戶服務	T3.1 提供客戶服務	O3.1 客戶訊息紀錄	P3.1.1 透過客服系統協助解決顧客收視問題。 P3.1.2 提供客戶服務諮詢及異議問題，確保客戶滿意度。 P3.1.3 蒐集客戶需求，進行初步分析後，整合回饋相關部門。	3	K07 系統故障排除 K09 資料處理及分析數據 K10 客戶導向及服務	S01 影音串流軟硬體操作能力 S02 影音訊號轉換能力 S05 解決問題能力 S08 溝通協調能力 S09 文書處理能力 S10 客戶服務能力 S11 數據分析能力

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 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。
- A03 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。
- A04 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。
- 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 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。

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：
 - 高中職學歷以上，具備 1 年以上相關工作經驗。
- 其他補充說明：無。