

影音串流工程助理職能基準

| 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 | IDC3512-002v2 | 影音串流工程助理 | 最新版本 | 略 | 2025/12/15 |
| V1 | IDC3512-002v1 | 影音串流工程助理 | 歷史版本 | 已被《IDC3512-002v2》取代 | 2022/12/07 |

| | | | | | |
|------------------|-----|--------------------------|----------|-------|-------|
| 職能基準代碼 | | IDC3512-002v2 | | | |
| 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監控及管理平台訊號 | O1.1.1平台訊號監控報表 | P1.1.1安裝與操作影音串流平台訊號轉換供應之相關軟硬體。 P1.1.2監控線上影音串流平台前、後端訊號，產出平台訊號監控報表。 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維運播放平台 | T2.1編排平台節目 | O2.1.1節目編排表 | P2.1.1編排頻道節目，產出節目編排表。 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 | S01影音串流軟硬體操作能力 S02影音訊號轉換能力 |

| 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) |
|----------|-----------------|--------------------------------------|---|------|--|--|
| | | | | | K06影音編 / 解碼知識 K07資料處理及分析數據 | S04頻道節目編排能力 |
| | T2.2維護平台功能 | O2.2.1 維 運日誌表 O2.2.2 版 本更新表 | 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 |
| | T2.3進行平台功能測試與除錯 | O2.3.1 故 障紀錄表 O2.3.2 系 統測試表 | P2.3.1進行平台初步之故障排除及通報。 P2.3.2進行平台功能測試與系統除錯 (Debug) 回報。 | 3 | K06影音編 / 解碼知識 K07資料處理及分析數據 K08系統故障排除 K09測試與除錯 Debug | 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 | O3.1.1客 戶諮詢表 O3.1.2 客 戶回饋表 | P3.1.1透過客服系統協助解決客戶收視問題。 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資料處理及分析數據 K08系統故障排除 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。