

職能單元代碼	LPS4R1592v2
職能單元名稱	確認及診斷生物辨識系統故障問題
領域類別	司法、法律與公共安全/公共安全
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、準備診斷故障問題</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認並遵守適用於生物辨識系統診斷作業的職業衛生與安全原則、法規與組織要求</li> <li>2. 取得並解讀與工作場域生物辨識技術應用相關的隱私權法規及倫理守則</li> <li>3. 與相關人士檢閱、確認並釐清工作指令要求</li> <li>4. 根據製造商規格安排工作所需的資源並檢查運作效能</li> <li>5. 評估並解讀與故障診斷相關的資訊</li> <li>6. 根據工作場域程序安排生物辨識系統的存取授權</li> <li>7. 根據工作場域程序提出系統隔離作業的申請，並與相關人士協調安排</li> <li>8. 因應個人社會與文化的差異，使用有效的溝通及人際關係技巧</li> </ol> <p>二、診斷故障工作</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據規格確認生物辨識系統一般的功能及運作性能</li> <li>2. 根據製造商規格檢驗系統元件，找出明顯的故障問題，同時檢查連接線路與電纜，確保運作正常</li> <li>3. 利用系統性故障辨識方法找出並確認系統的故障問題</li> <li>4. 根據製造商規格使用適當的診斷技巧，為系統執行測試</li> <li>5. 依據系統運作性能評估測試結果</li> <li>6. 出現職責或職能範圍以外的複雜故障問題時，通報專家協助</li> </ol> <p>三、完成並通報診斷結果</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據診斷測試結果的評估內容撰寫報告，並予以檢閱與確認正確性</li> <li>2. 根據組織作業要求的格式及呈現方式撰寫報告</li> <li>3. 報告內容針對系統故障問題的類型及原因提供有效及可證實的結果</li> <li>4. 根據組織作業要求將工作區域回復至原始情況、蒐集工作中產生的廢棄物並加以清理</li> </ol>

	5. 根據法規及組織作業要求填寫並保存紀錄及報告
<b>職能內涵</b> <b>(K=knowledg 知識)</b>	一、所有與生物辨識系統操作流程相關的法規、標準及作業規範 二、便於預估、測量及計算的數學運算流程 三、生物辨識系統管理及安全需求 四、生物辨識系統測試及診斷的方法與技巧 五、常見的生物辨識系統績效問題 六、資料分析技巧 七、接地系統的安排與規範 八、電力系統運行概念（電壓、電流、電阻、阻抗） 九、符合人體工學的安全工作實務及程序 十、現行的定限位準門檻及其對於安全性的影響 十一、初次登錄程序 十二、記錄、通報與維護工作場域資訊的組織作業程序 十三、適用於生物辨識系統使用、測試及操作的組織作業標準、組織要求、公司組織政策及程序 十四、文化多樣性原則與平等參與的原則 十五、問題辨識與解決程序 十六、登錄資料管理流程 十七、系統元件及電纜有線電訊處理規範 十八、系統故障辨識技巧 十九、生物辨識系統的類型、功能及參數 二十、測試工具及設備的類型、功能、參數 二十一、工作場域的通訊管道、通訊協議及通訊程序
<b>職能內涵</b> <b>(S=skills 技能)</b>	一、正確安全地保存紀錄、報告及其他工作場域資訊 二、整理與記錄生物辨識資料 三、遵守適用的機密性與隱私權規範 四、遵守與生物辨識系統使用操作有關的法規、標準及作業規範，包括符合隱私權的原則 五、檢查資訊以符合正確性及一致性 六、安排優先事務及行程，並在指定的時程完成工作 七、解讀技術資訊，包括計畫、設計及規格 八、解讀測試結果及資料 九、與不同社會背景、文化背景與族群背景的人以及各種身心素質的人接觸時具有同理心

	<p>十、解決問題</p> <p>十一、安全正確地處理系統元件，包括連接線路與電纜</p> <p>十二、選擇與使用適合該工作的測試工具、設備及測量儀器</p> <p>十三、有效登錄生物辨識資料及個人生平資料</p> <p>十四、使用適當的溝通及人際關係技巧，包括清楚表達與提問</p> <p>十五、驗證與判定系統故障問題</p> <p>十六、具備撰寫診斷報告並完成相關紀錄及報告的書寫技巧</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 套用適當的方法並使用正確的工具及設備，確認位置、固定並安裝各種保全設備及系統</li> <li>2. 清理及儲藏工具與設備，將工作現場回復成乾淨安全的狀態</li> <li>3. 完成與安裝作業相關的文件</li> <li>4. 解讀並遵守所有適用的規、授權規範</li> <li>5. 遵守相關立法、法規、標準、業務守則，制定並管理個人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵守安全安裝程序，檢查保全設備及系統能否正常運作且能保障設備安全</li> <li>2. 在工作場域或環境內符合工作要素、績效指標及範圍陳述所闡明設置</li> <li>3. 取得相關法規及程序</li> <li>4. 與已註冊在案的評量服務機構合作</li> <li>5. 設置適當的場地出入口及設備</li> <li>6. 個人行事曆及評鑑紀錄等評量媒介</li> <li>7. 工作時程表、組織政策、職務說明及監控中心紀錄</li> <li>8. 必須遵守的流程</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評量方法必須確認績效的一致性和準確性，以及基礎知識的應用</li> <li>2. 評量方法必須以直接觀察工作，包括詢問基礎知識，以確保能夠正確地了解和應用</li> <li>3. 可以在實際或模擬下進行評量，並保有過程的證據</li> </ol>

	<p>4. 必須透過合理的推論進行評量，不僅能夠在特定情況進行，且能夠適用於其他情況</p>
說明與補充事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>職業衛生與安全規範涉及：控制與降低風險，正確的手部動作（包括：搬運、提舉、攜帶），清除危險材質與物體，辨識危險，安全使用並操作設備（包括：辦公室應用科技、急救設備、防火設備、個人防護衣著及裝備、安全設備），保護自身及他人的安全程序。</li> <li>法規涉及：國家標準及品質保證規範、勞資裁定及企業協議、反制恐怖組織措施、一般「謹慎責任」的職務範圍、授權或認證規範、隱私權與機密性、反歧視、文化與族群多樣性、環境議題、平等就業機會、勞資關係、職業衛生與安全、相關的產業作業規範、遠端通訊方式。</li> <li>組織要求涉及：平等參與的政策與原則、營運計畫與績效計畫、客戶服務標準、行為倫理守則、通訊與通報程序、客訴與糾紛解決程序、緊急事件撤離程序、勞資雙方的權利義務、環境管理方案（包括：廢棄物處理、回收再利用原則）、職業衛生與安全政策與程序、隱私權與資訊機密性、品質保證與持續改進之流程與標準、資源考量要素與程序、保全人員的職責與功能、標準作業程序、資料的保存與銷毀、設備及系統的使用與維護。</li> <li>生物辨識意指：用來識別或驗證個人身分並得以數據呈現的生理特徵或個人行為特色。</li> <li>生物辨識系統為：從個人身上採集生物辨識樣本、從樣本擷取生物辨識數據、與一種以上的參考模板比較、判定配對品質、指明是否已完成身分識別或身分驗證。</li> <li>生物辨識系統包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 資料擷取裝置：攝影機（錄像、紅外線錄像、單一影像）、內嵌晶片或讀取器的周邊裝置、麥克風、光學掃描器。</li> <li>● 生物辨識伺服器</li> <li>● 硬體</li> <li>● 互聯的基礎設施</li> <li>● 軟體：執行生物辨識驗證及登入功能的伺服器驗證軟體及與資料擷取裝置有關的軟體。</li> </ul> </li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>7. 隱私權法規包括：資訊隱私權保護原則及隱私權保護原則</li><li>8. 相關人士包括：生物辨識技術專家、客戶、同事、資訊科技專家、主管。</li><li>9. 資源包括：通訊設備、電腦、手工具、個人防護裝備及衣著、軟體及硬體、測試儀器 ( 萬用表 )。</li><li>10. 資訊包括：目前的系統趨勢資料、系統設置圖及安裝紀錄、系統故障歷史紀錄、系統規格開發時程、系統測試資料。</li><li>11. 溝通包括：面對面、群體互動、以不同語言溝通、口頭報告、定期開會、閱讀、討論紀錄、表達清楚直接、使用輔助科技、透過口譯員、視覺溝通或書面溝通及以接受訊息端需求書寫。</li><li>12. 人際關係技巧包含：主動聆聽、不予批判的中立態度、尊重而不歧視、建設性的意見回饋、控制語氣及肢體語言、知曉文化差異而謹慎使用言語及表達想法、展現彈性與調解的意願、有效的語言及非語言溝通、保持專業形象、提供充足的詢問及回答時間、反思與概述、雙向互動、使用充滿信心與合作意願的正面語言。</li><li>13. 社會與文化差異涉及：服裝與個人儀態、飲食、語言、宗教、社會風俗習慣、傳統習俗、價值觀及信仰。</li><li>14. 系統性故障辨識方法包含：漸進式故障隔離、檢核可用資料及資訊、使用方法學及驗證問題的存在。</li><li>15. 故障辨識方法包括：設備所配備的程式、功能性測試及目視檢查。</li><li>16. 適當的格式為符合特殊需求的格式，例如：字體放大版。</li><li>17. 紀錄及報告包括電腦、手寫及其他適當的組織通訊系統，應載明活動報告、故障及診斷、操作細節、技術資料及規格及測試與檢驗結果。</li></ol>
--	--