

職能單元代碼	INM4R1934v2
職能單元名稱	執行系統軟體變更
領域類別	資訊科技 / 網路規劃與建置管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、判斷所需的系統變更工作</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 判定並記錄系統<sup>【註1】</sup>所需變更。</li> <li>2. 取得書面證據確保變更必要性，並評估所需變更。</li> <li>3. 依維護程序完成文件彙整。</li> <li>4. 與客戶說明並確認變更內容。</li> <li>5. 透過可信來源取得技術資料，並尋求其他所需資源以完成變更工作。</li> </ol> <p>二、進行系統變更工作</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃達成預計變更的程序。</li> <li>2. 與參與變更工作的人員與使用者協商，取得變更時程與實施方法的共識。</li> <li>3. 實施變更前備份初始化檔案或組態檔案。</li> <li>4. 考量並設計變更失敗的補救措施。</li> <li>5. 確保依專案或組織指南完成軟體所需變更。</li> <li>6. 測試並驗證所完成的變更，且確保符合實施指南與組織標準。</li> </ol> <p>三、呈現變更成果予客戶</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 呈現變更內容予客戶並說明變更產生的影響。</li> <li>2. 若客戶對於變更有疑慮，進一步解釋說服客戶接受變更，並視需要進行變更修改。</li> <li>3. 依標準更新相關歸檔文件與資料庫，並更新變更管理系統所修改內容。</li> </ol> <p>四、移交變更系統予客戶</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 更新相關歸檔文件。</li> <li>2. 取得客戶簽核與結案同意文件。</li> <li>3. 順利移交修改系統予客戶，並移轉至客戶實地作業範圍。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生相關規範</p> <p>二、組織及工作場域相關作業標準、政策與程序</p> <p>三、企業排程規範</p>

	<p>四、客戶業務範圍</p> <p>五、業界使用的軟硬體產品</p> <p>六、新的資料與語音通訊標準</p> <p>七、軟體服務功能</p> <p>八、系統功能範疇、變更控管程序與修改特點</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、職業安全衛生風險管控能力</p> <p>三、規劃系統軟體變更專案與執行程序</p> <p>四、客戶變更需求與相關資源分析能力</p> <p>五、系統軟體安裝與設定能力</p> <p>六、撰寫系統軟體變更紀錄</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能評估、記錄與實施系統變更。</li> <li>2. 能確保變更過程對客戶使用者干擾最小化。</li> <li>3. 能完成移交變更系統相關作業程序。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業界使用的作業系統等相關軟硬體與工具設備。</li> <li>2. 現行系統軟體技術手冊。</li> <li>3. 相關紀錄表格文件。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 口頭或書面提問，評估受評者對系統功能範疇的知識。</li> <li>2. 觀察受評者進行軟體變更之工作過程。</li> <li>3. 評估受評者的變更流程與更新修改內容品質。</li> <li>4. 檢核受評者準備的日誌與測試結果報告。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】系統：包括應用程式、電腦、財務系統、資訊系統、管理系統、行動設備、網路等。</p>

#### 更新紀錄

2022 年修訂職能內容。