

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"> 1. 判定並記錄<u>系統</u>【註1】所需變更。 2. 取得書面證據確保變更必要性，並評估所需變更。 3. 依維護程序完成文件彙整。 4. 與客戶說明並確認變更內容。 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。 <p>二、進行系統變更工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃達成預計變更的程序。 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。 3. 實施變更前備份初始化檔案或組態檔案。 4. 考量並設計變更失敗的補救措施。 5. 確保依專案或組織指南完成軟體所需變更。 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。 <p>三、呈現變更成果予客戶</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 呈現變更內容予客戶並說明變更產生的影響。 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。 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。 <p>四、移交變更系統予客戶</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 更新相關歸檔文件。 2. 取得客戶簽核與結案同意文件。 3. 順利移交修改系統予客戶，並移轉至客戶實地作業範圍。
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>

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

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。