

職能單元代碼	INM4R2055v2
職能單元名稱	整合網路中斷後的故障修正及服務恢復
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、準備恢復客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估<u>相關數據</u>【註1】以決定故障性質與中斷程度。 2. 評估故障對網路與客戶的影響，並建立採取行動的優先順序。 3. 分析警報與其他網路數據，並依合約協議與企業政策記錄相關細節。 4. 準備行動計畫以管理故障修正與服務恢復，將對網路與受影響客戶的衝擊降至最低。 5. 提供中心窗口負責所有修正及恢復活動與資訊，以整合行動與進度監控。 6. 評估合約協議並列出服務恢復的優先順序，包括考量客戶的<u>服務等級協議</u>【註2】。 7. 與客戶協調超出服務等級協議範圍的檢修安排。 <p>二、執行故障修正與服務恢復的行動計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依企業政策通知與中斷服務有關的相關人員與部門。 2. 隔離受影響的警報，並監督所有相關警報以確認沒有其他問題發生。 3. 依企業政策遵循應變計畫支援的行動計畫，找到並修正故障。 4. 應用適當技術支援管理修正工作，視需要調整資源分配或升級，以確保特定時限內恢復網路服務。 5. 重設警報並恢復服務至正常網路配置。 6. 恢復時進行測試與監督網路活動，確保有效排除故障且恢復服務。 <p>三、完成行政任務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依企業指示完成行政任務。 2. 依服務等級協議通知客戶完成故障修正與服務恢復。

職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、職業衛生與安全規範 二、警報狀態與受影響的網路或服務區域 三、客戶服務、程序與分工架構 四、電力、光學原理及電力需求與電器安全保護相關知識 五、網路與電信設備及測試知識 六、電信設備安裝相關法規與授權相關知識 七、通訊網路相關知識 八、故障問題類型與其相關知識
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、規劃網路中斷應變計畫 四、網路設備的設定與測試技術 五、分析故障性質與中斷程度 六、研擬故障修正與服務恢復之策略 七、驗收測試與監督網路活動 八、撰寫網路中斷故障修正紀錄與呈報實務
評量設計參考	一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 準備行動計畫以管理故障修正與服務恢復。 2. 整合執行行動計畫並管理修正工作。 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 可執行故障修正與服務恢復的場域。 2. 目前產業使用的測試設備。 3. 製造商與企業的相關文件。 三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估受評者故障修正規劃與執行整合任務。 2. 檢核受評者完成的服務恢復計畫。 3. 口頭或書面詢問，評量受評者必要知識。
說明與補充事項	<p>【註1】相關數據：如警報急迫性、客戶報告、環境因素、歷史數據、網路操作中心報告、服務等級下降、技術報告等。</p> <p>【註2】服務等級協議：如定期維護數目、補償、保證正常運作時間、可用性等級、性能、對故障的技術處理等。</p>

更新紀錄

2021 年修訂職能內容。