

職能單元代碼	INM3R3078
職能單元名稱	無線通信客戶服務
領域類別	資訊科技 / 網路規劃與建置管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、無線通信系統故障搶修與復原</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.督導無線通信技術人員，搶修無線通信系統故障。 2.分析警示信號並排除故障。 3.聽取供應商及製造商的適當建議，組織故障設備的更換或修正。 4.重新配置更換或修正後的設備，並測試修正後的故障以確保達到規定的性能。 5.通知網路操作中心、受影響的客戶及現場人員故障的修正。 <p>二、無線通信系統故障排除</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.偵測故障原因並修正。 2.報告並記錄故障細節及修正復原。 3.安排軟體及硬體升級。 4.通知供應商修正細節，並適時提出設備設計更動的建議。 5.進行因果關係研究，呈報結果以採取必要行動。 6.完成所有行政任務，並撰寫包含優缺點分析及建議在內的故障排除報告。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生相關規範</p> <p>二、無線通信設備安全法規</p> <p>三、無線通信設備工作原理</p> <p>四、網路協定及作業系統</p> <p>五、製造商之設備安全運作標準</p> <p>六、行動電話網路標準及規格</p> <p>七、無線電信系統設計</p> <p>八、高頻、特高頻、超高頻及微波接收技術</p> <p>九、傳輸線路、發射器及接收器架構之概要知識</p> <p>十、RF 及電磁學原理</p> <p>十一、無線信號干擾相關專業知識</p>

	<p>十二、影響傳輸的網路類型</p> <p>十三、無線通信安全相關知識</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、專業語文溝通能力</p> <p>二、溝通協調能力</p> <p>三、計畫及技術文件撰寫能力</p> <p>四、作業系統操作</p> <p>五、無線通信零件識別與網路繪圖</p> <p>六、無線通信設計與製作</p> <p>七、無線通信信號產生與測試儀器操作</p> <p>八、無線通信網路軟體及硬體設定模擬操作</p> <p>九、檢視評估測量資料之分析能力</p> <p>十、規劃、安排及監控，協調容量測量流程工作</p> <p>十一、彙整數據及資料之計算與研究能力</p> <p>十二、無線通信安全技術實作能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.能完成無線通信系統搶修作業。 2.能完成修正後相關測試與復原作業。 3.能分析故障原因與完成相關紀錄。 4.能完成故障排除後相關報告。 5.了解本單元所應具備之職能內涵，包括：無線通信設備相關知識、相關檢測與分析能力。 <p>二、評量情境與資源</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.相關儀表工具，如三用電表、頻譜分析儀等。 2.評量者須具備無線通信設備修復、故障排除等能力與知識。 3.評量情境須儘量符合實務工作現場環境。 4.須符合職業安全衛生相關規範及作業程序。 <p>三、評量方法</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.評量者提供模擬情境，評估受評者對無線通信系統搶修與相關復原作業之了解。 2.進行個案討論，受評者實際進行故障排除作業與報告。 3.以書面或口頭提問方式，評估受評者對本單元職能

	內涵之了解。
說明與補充事項	無。