

職能單元代碼	INM2R1434v3
職能單元名稱	系統硬體設備與元件配置與服務
職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、 安裝與配置電腦設備與元件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照組織需求與規劃、安裝程序，安裝配置設備與元件。 2. 使用適當測試工具測試設備與元件，找出問題並加以解決，以預防人為失誤，達到零失誤率。 3. 利用系統知識，測試與強化系統效能，以達成組織標準。 4. 依照組織規範，以文件記錄安裝配置之流程。 5. 根據設備與元件廠商規範，研擬並記錄維修排程。 <p>二、 安裝與配置周邊設備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 安裝與配置周邊設備。 2. 偵測並找出安裝與配置周邊設備所遭遇之問題，解決周邊設備問題，以符合客戶需求。 3. 追蹤系統維修，並記錄相關行動。 <p>三、 支援服務中心</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據服務中心品質原則及元件安裝廠商之規範與需求，應用於服務中心環境。 2. 運用服務原則，瞭解客戶案件進展。 3. 依照服務原則，將服務中心案件進度向管理人員報告。 4. 服務中心案件結案之後，尋求使用者回饋。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 服務中心紀錄 • 使用者意見回饋紀錄 • 維修排程 • 安裝配置紀錄 • 系統維修紀錄

職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> 元件安裝廠商之規範與需求 組織需求 電子廢棄物棄置之環保相關規範 系統當前功能性 業界接受之軟硬體產品 組織規範 系統診斷軟體 規劃與測試相關作業系統
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> 電腦維修能力 讀寫能力 文書處理能力 問題解決能力 溝通協調能力 規劃與組織能力
說明與補充事項	無