

職能單元代碼	INM4R1448v3
職能單元名稱	網路故障診斷及修正
職類別	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、 進行故障排除前置作業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據相關法規與標準規定，確認作業安全要求並準備防護措施。</li> <li>2. 接收並記錄故障通報資訊，安排前往現場。</li> <li>3. 評估故障影響程度與緊急性，並蒐集相關網路架構資訊。</li> <li>4. 準備故障排除所需工具與設備，並確認故障排除權限與安全措施。</li> <li>5. 利用適用於系統與故障種類的方法與安全實務，找出故障。</li> </ol> <p>二、 診斷故障</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 執行適當的診斷測試，確認故障現象並判斷故障類型與影響範圍。</li> <li>2. 運用隔離方法逐步縮小故障範圍，排除非相關因素以精確定位故障點。</li> <li>3. 採用系統化診斷流程，在確保服務穩定的前提下快速找出故障根本原因。</li> <li>4. 將診斷結果與發現事項及時通知相關人員，並記錄診斷過程與結果。</li> </ol> <p>三、 排除故障</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估故障修復方案的可行性與影響性，向客戶說明各種修復選項及其優缺點。</li> <li>2. 確認修復作業範圍，向客戶說明超出服務協議範圍之項目及相關費用。</li> <li>3. 依據服務協議內容執行故障修復作業，確保修復過程符合既定標準與程序。</li> <li>4. 在獲得客戶授權後，依循相關法規及程序進行故障修復，並採取適當防護措施。</li> <li>5. 評估故障複雜度與修復能力，適時將超出能力範圍</li> </ol>

	<p>之故障轉介專業人員或上級主管處理。</p> <p><b>四、 完成相關紀錄</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向客戶確認故障已完全解決，並取得客戶對修復結果的書面確認。</li> <li>2. 完成故障處理過程中所有必要的記錄文件，確保資訊完整性與可追溯性。</li> <li>3. 依組織要求編製故障診斷與修復報告，提供技術分析與解決方案文件。</li> <li>4. 清理作業現場產生的廢棄物，並依循環保規範進行適當處置。</li> <li>5. 將作業過程中對現場環境的變動恢復原狀。</li> </ol>
工作產出	無
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 故障找尋技術與測試設備</li> <li>• 安全要求與標準</li> <li>• 客戶工作場域環境與實務</li> <li>• 網路與設備故障以及修正</li> <li>• 網路與設備相關知識</li> </ul>
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 網路應用能力</li> <li>• 計算能力</li> <li>• 讀寫能力</li> <li>• 規劃與組織能力</li> <li>• 故障維修能力</li> <li>• 問題解決能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 測試能力</li> <li>• 研究能力</li> </ul>
說明與補充事項	無