

職能單元代碼	IIS4R0766v2
職能單元名稱	執行系統標準診斷與測試
領域類別	資訊科技/資訊支援與服務
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、辨識常見系統常見問題及採取預防性維護技術：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解資訊系統常見問題。</li> <li>2. 理解系統相關規範，以及採取預防性維護技術內容。</li> </ol> <p>二、制定疑難排解過程【註1】以協助解決問題。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 判定不同類型硬體、作業系統和印表機問題。</li> <li>2. 辨識常見的預防性維護【註2】技術以支持維護策略。</li> </ol> <p>三、作業系統診斷：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據規格執行系統診斷程序。</li> <li>2. 按照診斷程式修改系統配置。</li> <li>3. 在符合組織方針【註3】下執行預防性維護。</li> </ol> <p>四、掃描系統病毒：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掃描系統以檢查和進行病毒防護。</li> <li>2. 向利益關係人報告已確認之病毒。</li> <li>3. 使用的軟體【註4】工具或還原備份，刪除掃描發現的病毒。</li> <li>4. 記錄相關症狀和刪除資訊。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、客戶業務領域，包括客戶的組織結構和業務功能</p> <p>二、現今業界公認的軟體診斷工具【註5】</p> <p>三、桌面應用程式和作業系統</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、解讀測試結果的分析技能【註6】</p> <p>二、呈現資訊的溝通技能</p> <p>三、解讀電腦手冊的讀寫技能</p> <p>四、<u>規劃、排定優先及監督自身工作的策劃和組織技能</u></p> <p>五、在可預見的問題範圍中，解決問題的技能</p> <p>六、使用診斷工具之專業技能</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 解決硬體和作業系統問題。</li> <li>2. 根據預防性維護和診斷政策，對平台進行一系列診斷測試。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 找出問題根源。</li> <li>4. 掃描系統的電腦病毒。</li> <li>5. 使用軟體工具清除病毒。</li> <li>6. 透過還原備份清除病毒。</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安全準則。</li> <li>2. 備份程序。</li> <li>3. 診斷軟體。</li> <li>4. 組織的指導方針。</li> <li>5. 需要時提供適當的學習和評估支持。</li> <li>6. 供特殊需求人士使用的改造設備。</li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接觀察受評者：疑難排解、執行診斷測試、堅守組織操作程序。</li> <li>2. 檢查受評者有關係統的症狀及其移除的紀錄報告。</li> <li>3. 口頭或書面提問，以評估受評者對於組織方針內之預防性維護知識。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】疑難排解過程包括：詢問和識別使用者電腦使用性的改變以辨識問題；修改之前執行備份；建立可能的原因理論；測試理論以確定原因；制定行動計劃，以解決問題和實施解決方案；驗證完整的系統功能，在適當時，實施預防措施及記錄調查結果行動和成果等。</p> <p>【註2】常見預防維護包括：備份程序、確保適當的環境、優化硬碟、適當的電力裝置(電路板、電湧保護器及不斷電系統)、物理檢查、掃描病毒、尋找錯誤排程、預防性維護排程(檢查磁碟、磁碟重組、磁碟掃描及啟動程式)、更新(驅動程式、韌體、作業系統及安全性)與使用適當的維修工具和清潔材料(空氣小噴嘴、電腦離心式真空壓縮機及無絨布)等。</p> <p>【註3】組織指導方針包括：溝通方式、電子郵件內容、解決爭議、文件程序和範本、下載資訊和瀏覽特定網站、財務控制機制、開放含有附檔的郵件、個人電子郵件的使用和網路登入及病毒風險等。</p>

	<p>【註4】軟體包括：診斷工具、作業系統及配置模型、病毒類型及衝擊及病毒防護軟體。</p> <p>【註5】軟體診斷工具包括：備份程式、配置程序、診斷軟體、軟體維護及組織安全程序等管理產品的工具。</p> <p>【註6】分析技能可能包括：解讀結果及執行試驗測量。</p>
--	---

更新紀錄
2020年修訂職能內容。