

網路維修助理職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	INM3513-007v3	網路維修助理	最新版本	略	2023/12/15
V2	INM3513-007v2	網路維修助理	歷史版本	已被《INM3513-007v3》取代	2020/12/31
V1	INM3513-007v1	網路維修助理	歷史版本	已被《INM3513-007v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		INM3513-007v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	網路維修助理		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 網路規劃與建置管理		職類別代碼	INM
	職業別	電腦網路及系統技術員		職業別代碼	3513
	行業別	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 資訊服務業		行業別代碼	J6312
工作描述		協助進行網路系統和設備的維修工作。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 診斷與 維護網路 系統及設 備	T1.1 診斷 故障	O1.1.1 問 題診斷報 告	P1.1.1 了解網路架構及網路設備運作情形，以軟體測量網路狀況，找出網路故障原因。 P1.1.2 逐步隔離可能造成故障的變數，以測試網路障礙原因。 P1.1.3 告知客戶需修正故障的選項及維修需停機	3	K01 故障找尋技術與測試設備 K02 安全要求與標準 K03 客戶工作場域環境與實務 K04 網路架構與原廠設備規格	S01 網路問題解決 S02 危機管理 S03 客戶溝通協調

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			作業時間。 P1.1.4 與客戶說明於服務協議中，不收費及收費項目之費用。			
	T1.2 修正故障	O1.2.1 異常處理紀錄	P1.2.1 依與客戶協議之維修項目，進行故障維修。 P1.2.2 如現場無法完成維修，呈報主管並紀錄異常情形，依指示將未結案之維修案件轉介至其他工程師或部門人員接續處理。	3	K02 安全要求與標準 K04 網路架構與原廠設備規格 K05 網路連結技術	S03 客戶溝通協調 S04 網路故障維修 S05 維修紀錄文書撰寫
	T1.3 完成文件並清理工作現場	O1.3.1 維修紀錄/報告	P1.3.1 告知客戶維修完成，請客戶確認網路連線狀況，完成驗收並取得簽收。 P1.3.2 依據實際維修情形完成維修紀錄及報告，提供故障診斷佐證並說明修正方法。 P1.3.3 恢復維修施工現場，丟棄維修廢棄物，回復至客戶滿意程度。	2	K03 客戶工作場域環境與實務	S03 客戶溝通協調 S05 維修紀錄文書撰寫 S09 清理工作區域
T2 工具準備與保養	T2.1 前置作業及準備工具		P2.1.1 依維修項目，選擇適用手工具與動力工具。 P2.1.2 依據工具及設備之操作手冊檢查或設定工具。 P2.1.3 檢查工作環境並規劃工具所進行工作，以擴大安全與生產力。 P2.1.4 工作前先整理與清潔工作區域，排除工作	2	K06 職業安全與衛生相關法規 K07 網路維修相關術語 K08 測試規範操作設備所需的資訊 K09 工作安全分析(JSA)或安全作業方法聲明 K10 製造商有關安全操作設備的	S06 現場溝通協調 S07 時間管理 S08 操做手工具與動力工具 S09 清理工作區域

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			中可能造成之障礙，以方便取用工具。 P2.1.5 正確安裝、支撐並將工件對齊要使用的工具或機器。		要求	
	T2.2 操作工具		P2.2.1 在工具運轉期間，依照職業安全與衛生規範及工作守則使用安全防護裝備。 P2.2.2 維修過程中監控工具運轉情形，如發現異常則停止使用。 P2.2.3 工作完成時應清理工作區域。	3	K06 職業安全與衛生相關法規 K11 設備種類、特性、技術能力與限制 K12 手工具與動力工具的特點與操作要求 K13 操作、維修與基本診斷程序	S08 操做手工具與動力工具 S09 清理工作區域
	T2.3 保養工具	O2.3.1 保養紀錄	P2.3.1 完成工作後，依照組織之工具設備管理規範，整理工具並清點數量，工具若有異常，進行問題通報。 P2.3.2 定期定時檢查保養工具與動力工具，並完成保養紀錄。	3	K06 職業安全與衛生相關法規 K11 設備種類、特性、技術能力與限制 K12 手工具與動力工具的特點與操作要求	S10 工具保養與檢查 S11 保養紀錄文書撰寫

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A02 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A03 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。
- A04 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A05 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
 - 專科以上資訊或相關科系畢業或相關工作經驗 1 年以上。