

電信維修人員職能基準

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	INM7421-008v3	電信維修人員	最新版本	略	2023/12/15
V2	INM7421-008v2	電信維修人員	歷史版本	已被《INM7421-008v3》取代	2020/12/31
V1	INM7421-008v1	電信維修人員	歷史版本	已被《INM7421-008v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		INM7421-008v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	電信維修人員		
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	資訊及通訊設備裝修人員		職業別代碼	7421
	行業別	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 電信業		行業別代碼	J6109
工作描述		進行電信、通訊終端設備保養及維修工作。			
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 檢修障礙纜線	T1.1 確認纜線障礙狀況		P1.1.1 依據職業安全衛生相關規範，進行檢修作業準備。 P1.1.2 運用測試設備確認障礙狀況及纜線類型，評估是否需要停話。 P1.1.3 依障礙情形及纜線類型，選擇適用工具及設備。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 測試設備功能與操作方式 K03 電磁干擾和環境因素 K04 測試方法和效能需求 K05 電信網路概述 K06 電信設備線纜及相關器材規	S01 溝通協調技巧 S02 選用工具設備 S03 檢測纜線 S04 問題分析能力

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)
					格 K07 光纖通信技術 K08 同軸光纖網路技術 K09 數位用戶迴路技術	
	T1.2 檢修障礙及測試		P1.2.1 定位與診斷纜線障礙，進行測試與辨識纜線障礙類型及位置。 P1.2.2 依障礙情形，準備替換線材與工具。 P1.2.3 通知客戶停話時段，並依據組織作業流程進行纜線障礙排除。 P1.2.4 若有未排除障礙須向上呈報，以求後續解決方案。 P1.2.5 復原後進行連線測試，恢復通訊。 P1.2.6 復歸場地原狀，整理廢棄物與工餘料，依環保規範丟棄處理。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 測試設備功能與操作方式 K03 電磁干擾和環境因素 K04 測試方法和效能需求 K05 電信網路概述 K06 電信設備線纜及相關器材規格 K07 光纖通信技術 K08 同軸光纖網路技術 K09 數位用戶迴路技術	S01 溝通協調技巧 S02 選用工具設備 S03 檢測纜線 S04 問題分析能力 S05 維修纜線 S06 復歸場地及廢棄物分類能力
	T1.3 結案作業	O1.3.1 障礙紀錄	P1.3.1 依維修情形撰寫障礙紀錄。 P1.3.2 依據組織品保系統更新故障紀錄資料庫。	3	K03 電磁干擾和環境因素 K05 電信網路概述 K06 電信設備線纜及相關器材規格 K07 光纖通信技術 K08 同軸光纖網路技術 K09 數位用戶迴路技術	S04 問題分析能力 S07 撰寫工作表件

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)
T2 進行遠端網路障礙診斷與維修	T2.1 診斷遠端障礙		P2.1.1 在筆記型電腦上安裝遠端存取軟體並取得客戶端存取授權。 P2.1.2 進行網路診斷，找網路故障原因。	3	K04 測試方法和效能需求 K10 網路基礎架構與網路運作原理 K11 遠端連線軟體應用 K12 資訊安全 K13 防火牆原理	S08 操作遠端連線軟體 S09 檢測網路系統
	T2.2 維修障礙	O2.2.1 障礙紀錄	P2.2.1 依障礙程度，預先通知用戶端中斷網路服務。 P2.2.2 針對障礙點進行維修，並測試復原。 P2.2.3 依據組織工作程序向上呈報維修故障情況，並撰寫障礙紀錄。 P2.2.4 向客戶端通知維修結果。 P2.2.5 依組織品保系統要求，完成所有相關工作文件並記錄異動情形。	3	K10 網路基礎架構與網路運作原理 K11 遠端連線軟體應用 K12 資訊安全 K13 防火牆原理	S07 撰寫工作表件 S08 操作遠端連線軟體 S10 安裝與測試網路系統 S11 網路安全設定
T3 進行電信網路例行維護	T3.1 進行例行維護	O3.1.1 例行維護日誌	P3.1.1 定時取得監控系統產出網路品質報表，判斷網路障礙種類，並記錄結果。 P3.1.2 若有障礙，派員進行維修，復原後確認網路連線品質。 P3.1.3 檢查相關網路終端設備運作，以確保維護工作未產生其他故障或警報。 P3.1.4 更新例行維護日誌，並記錄其它工作，以納入下次維護週期。	3	K04 測試方法和效能需求 K05 電信網路概述 K06 電信設備線纜及相關器材規格 K10 網路基礎架構與網路運作原理	S03 檢測纜線 S04 問題分析能力 S09 檢測網路系統

職能內涵 (A=attitude 態度)
A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
A02 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。
A03 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。
A04 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
A05 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。

說明與補充事項
<ul style="list-style-type: none">● 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：<ul style="list-style-type: none">• 高中職以上相關科系畢業或曾參加相關職業訓練課程。