

## 網站管理維護人員職能基準

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
V4	IIS3513-001v4	網站管理維護人員	最新版本	略	2025/12/15
V3	IIS3513-001v3	網站管理維護人員	歷史版本	已被《IIS3513-001v4》取代	2021/12/31
V2	IIS3513-001v2	網路管理人員	歷史版本	已被《IIS3513-001v3》取代	2019/12/31
V1	IIS3513-001v1	網站或網路管理人員	歷史版本	已被《IIS3513-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼	IIS3513-001v4			
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )	職類			
	職業	網站管理維護人員		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務	職類別代碼	IIS
	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	網站伺服器維護及管理。			
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作業系統 ( OS ) 軟體的配置與疑難	T1.1找出可用的 OS		P1.1.1.確認使用者需求，決定合法軟體、硬體與安全要求，並提供建議給適當人員。  P1.1.2比較與對比不同的 OS，研究 OS 廠商網站，以取得技術規格與系統要求。	3	K01目前技術系統架構  K02目前為業界接受之軟硬體產品  K03組織使用之 OS 功能與特性	S01溝通協調能力  S02讀寫能力  S03問題解決能力  S04研究能力

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 )
排解			P1.1.3安裝與設定 OS 相關元件，如網際網路資訊服務 ( IIS )。			
	T1.2安裝、設定與最佳化OS	O1.2.1 系統文件	P1.2.1依需求確認結果，取得相關合法軟體或工具程式。 P1.2.2利用組件安裝與啟動公用程式選項，安裝、設定與測試 OS。 P1.2.3進行系統最佳化，並完成相關安全性更新，以符合組織要求。 P1.2.4依照組織要求記錄系統文件。	3	K04系統軟體安裝及配置 K05OS 軟體的組織要求 K06系統軟體安裝先決條件	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力
	T1.3利用工具解決問題		P1.3.1找出特定問題並執行解決策略。 P1.3.2使用選項與工具，以解決常見 OS 問題。	3	K07設定與配置程序 K08組織所支援的套裝軟體 K09系統目前的功能性 K10系統診斷軟體 K11廠商規格與安裝要求	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力
	T1.4提供新OS執行所需說明	O1.4.1變更文件	P1.4.1依照需求為用戶端及使用者，提供有關 OS 變更文件。 P1.4.2利用適當回饋機制，取得用戶端對新系統之評估，以確保要求均已滿足。	3	K07設定與配置程序 K08組織所支援的套裝軟體 K09系統目前的功能性 K10系統診斷軟體 K11廠商規格與安裝要求	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07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 )
T2排除系統與軟體問題	T2.1分析應解決的問題		P2.1.1確認使用者對相關問題描述，並蒐集系統相關資料。 P2.1.2分析資料以決定是否有問題，以及問題的性質。 P2.1.3確認硬體、OS 與設備問題之特定症狀。 P2.1.4針對問題找出可用工具。	4	K02目前為業界接受之軟硬體產品 K09系統目前的功能性 K12客戶支援與維護實務 K13系統架構相關知識 K14變更管理工具	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
	T2.2找出解答並修正問題	O2.2.1問題檢討清單	P2.2.1取得相關測試工具，並以系統性方式測試各項變數，直到確認問題為止。 P2.2.2修正問題。 P2.2.3建立問題可能原因的清單。	4	K15變更控制程序 K16系統測試工具	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
	T2.3測試系統並完	O2.3.1系統測試紀	P2.3.1測試系統以確認問題已經解決，並記錄結果。	3	K17依工作所需使用桌上型電腦應用程式與作業系統	S01溝通協調能力 S02讀寫能力

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 )
	成各項文件	錄 O2.3.2系統問題紀錄	P2.3.2找出並執行常用預防性維護技術，來支援進行中的維護策略。 P2.3.3以文件記錄問題各種跡象、症狀與其解決辦法，並載入問題或解決方案資料庫，以供將來參考用。			S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
T3確保網站安全	T3.1決定網站安全要求		P3.1.1根據網站用途，找出所需安全等級。 P3.1.2依相關安全等級，決定相關管控機制，如密碼複雜度原則，最小權限開放等。 P3.1.3依據資通安全管理法建置防護機制。	3	K02目前為業界接受之軟硬體產品 K18組織需求與架構 K19防火牆功能 K20超文字傳送協定 ( HTTP ) 常駐程式	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
	T3.2確保網站伺服器安全		P3.2.1確認網站伺服器相關安全性設定，以確保符合相關安全需求。 P3.2.2依照組織需求，安裝並維持有效的防護檢測系統。	3	K21安全封包層 ( SSL ) 通訊協定 K22安全修補程式 K23工作站和伺服器網域間的信任關係	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力

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 )
			P3.2.3 確保使用者帳號只有在伺服器上有所需的權限。 P3.2.4 確認執行共用閘道介面 ( CGI ) 的解譯程式不可儲存在 CGI-bin 目錄中，以確保難以破解且無法追蹤。 P3.2.5 確保網站連線符合防火牆規則後，再將資料傳到伺服器。		K24 網站伺服器作業系統 K25 資通安全管理法	S05 作業系統操作能力 S06 規劃與組織能力 S07 分析能力 S08 計算能力 S09 網路監控能力 S10 技術能力
	T3.3 確保網站通訊安全		P3.3.1 保護固定 IP 位址。 P3.3.2 依照組織需求保護共享網路資源，並即時偵錯以防止駭客入侵。 P3.3.3 確保用戶端設備與網站伺服器依循安全通訊協定。 P3.3.4 確認 TCP / IP 與網卡綁定。 P3.3.5 確保 NetBIOS over TCP / IP 關閉。	3	K21 安全封包層 ( SSL ) 通訊協定 K22 安全修補程式 K23 工作站和伺服器網域間的信任關係 K24 網站伺服器作業系統 K25 資通安全管理法	S01 溝通協調能力 S02 讀寫能力 S03 問題解決能力 S04 研究能力 S05 作業系統操作能力 S06 規劃與組織能力 S07 分析能力 S08 計算能力 S09 網路監控能力 S10 技術能力
T4 監控/改善網站效能	T4.1 網站流量監控	O4.1.1 流量監控報表	P4.1.1 根據組織要求與網站架構，找出並分析可用的網站分析軟體。 P4.1.2 使用網站分析軟體進行網站流量監控。	3	K26 網站安全問題相關知識 K27 網管軟體版權與智慧財產權要求 K28 網路裝置驅動程式特性與功能	S01 溝通協調能力 S02 讀寫能力 S03 問題解決能力 S04 研究能力 S05 作業系統操作能力

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 )
					K29網路作業系統特性與功能	S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
	T4.2網站效能改善	O4.2.1流量報告 O4.2.2伺服器與網站效能改善報告	P4.2.1根據組織要求，訂定所需流量報告格式。 P4.2.2依據流量報告格式，產生所需流量報告。 P4.2.3分析報告，以找出伺服器與網站效能改進方案。 P4.2.4應用預測方法，預測尖峰時流量。 P4.2.5依據效能改善報告，執行硬體與軟體的變更，並持續執行流量監控程式。	4	K30負載平衡系統 K31伺服器設計與功能 K32網路架構 K33登錄檔案分析軟體特性與功能 K34流量追蹤軟體特性與功能 K35現行網路作業系統 ( NOS ) K36有關系統績效概念，並定義服務水準 ( SLA ) K37有關軟體系統測試概念 K38安全軟體設計生命週期 ( SSDLC )	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
T5維護與更新軟體	T5.1網站定期維護	O5.1.1維護系統資訊與紀錄	P5.1.1確認網站是否正常運行並定期更新 OS。 P5.1.2進行系統備份及還原演練。 P5.1.3定期配合弱點掃描結果，依據使用者需求，進行修復作業。 P5.1.4定期檢視網址與 SSL 憑證效期。	3	K35現行網路作業系統 ( NOS ) K36有關系統績效概念，並定義服務水準 ( SLA ) K37有關軟體系統測試概念 K38安全軟體設計生命週期	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力

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 )
					( SSDLC )	S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力
	T5.2網站異常處理	O5.2.1異常維修提報單  O5.2.2相關軟體變更紀錄	P5.2.1依據使用者所提出之異常現象，找出並隔離異常。  P5.2.2進行異常處理與記錄。  P5.2.3於測試環境進行測試修正結果，確認修正原本錯誤且不會造成其他問題。  P5.2.4移交至正式系統區域進行更新，並經使用者確認系統正常運作。	4	K35現行網路作業系統 ( NOS ) K36有關系統績效概念，並定義服務水準 ( SLA ) K37有關軟體系統測試概念 K38安全軟體設計生命週期 ( SSDLC )	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03問題解決能力 S04研究能力 S05作業系統操作能力 S06規劃與組織能力 S07分析能力 S08計算能力 S09網路監控能力 S10技術能力

#### 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壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- 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彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- 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

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；或具備2年以上資訊或相關工作經驗。