

系統維護人員職能基準

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	IIS3513-002v4	系統維護人員	最新版本	略	2025/06/15
V3	IIS3513-002v3	系統維護人員	歷史版本	已被《IIS3513-002v4》取代	2021/12/31
V2	IIS3513-002v2	網路支援人員	歷史版本	已被《IIS3513-002v3》取代	2019/12/31
V1	IIS3513-002v1	網路支援人員	歷史版本	已被《IIS3513-002v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		IIS3513-002v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	系統維護人員		
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		從事系統軟硬體安裝及維護管理之工作。			
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 系統硬體設備與元件配置與服務	T1.1 安裝與配置電腦設備與元件	O1.1.1 安裝配置紀錄 O1.1.2 維修排程	P1.1.1 依照組織需求與規劃、安裝程序，安裝配置設備與元件。 P1.1.2 使用測試工具檢測設備與元件功能，識別故障問題並執行修復作業。	3	K01 電子廢棄物棄置之環保相關規範 K02 系統診斷軟體 K03 規劃與測試相關作業系統 K04 業界接受之軟硬體產品	S01 溝通協調能力 S02 讀寫能力 S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S05 電腦維修能力

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)
			P1.1.3 運用系統知識，測試並優化系統效能，以達成組織目標。 P1.1.4 依照組織規範，以文件記錄安裝配置之流程。 P1.1.5 根據設備與元件廠商規範，研擬並記錄維修排程。		K05 組織規範 K06 系統當前功能性 K07 元件安裝廠商之規範與需求	S06 文書處理能力
	T1.2 安裝與配置周邊設備	O1.2.1 系統維修紀錄	P1.2.1 安裝與配置周邊設備。 P1.2.2 偵測並找出安裝與配置周邊設備所遭遇之問題，解決周邊設備問題，以符合客戶需求。 P1.2.3 追蹤系統維修，並記錄相關行動。	3	K05 組織規範 K06 系統當前功能性 K07 元件安裝廠商之規範與需求	S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S05 電腦維修能力 S06 文書處理能力
	T1.3 支援服務中心	O1.3.1 服務中心紀錄 O1.3.2 使用者意見回饋紀錄	P1.3.1 依據服務中心品質原則及元件安裝廠商之規範與需求，應用於服務中心環境。 P1.3.2 運用服務原則，瞭解客戶案件進展。 P1.3.3 依照服務原則，將服務中心案件進度向管理人員報告。 P1.3.4 服務中心案件結案之後，蒐集使用者意見回饋。	3	K03 規劃與測試相關作業系統 K04 業界接受之軟硬體產品 K05 組織規範 K06 系統當前功能性 K07 元件安裝廠商之規範與需求	S01 溝通協調能力 S02 讀寫能力 S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S05 電腦維修能力 S06 文書處理能力
T2 安裝升級與管理作業系統與應用程	T2.1 決定組織支援服務程序		P2.1.1 依據支援服務中心派工，確認技術服務流程與執行細節，通知用戶端。	3	K08 作業系統管理 K09 支援服務系統	S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S05 電腦維修能力 S06 文書處理能力

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)
式						S07 作業系統操作能力
	T2.2 安裝或升級電腦作業系統		P2.2.1 備份相關資料。 P2.2.2 安裝作業系統或更新現有作業系統。 P2.2.3 確認作業系統正常運行。	3	K08 作業系統管理 K09 支援服務系統	S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S05 電腦維修能力 S06 文書處理能力 S07 作業系統操作能力
	T2.3 安裝用戶端應用程式	O2.3.1 安裝紀錄 O2.3.2 使用者文件	P2.3.1 依照組織需求與規劃、安裝程序，安裝工作所需硬體元件與用戶端軟體，進行應用程式效能基準測試，並解決問題。 P2.3.2 根據組織需求，研擬資安與防毒執行計畫。 P2.3.3 依客戶需求執行資安與防毒所需軟體元件，並解決發現之問題。 P2.3.4 依照組織指南，製作安裝與整合流程文件紀錄，提供使用者文件。	3	K10 網路協定相關知識 K11 相容性問題與解決方案程序 K12 客戶與業務聯繫 K13 技術規格記錄方法 K14 流程之間的鏈結 K15 設定與規劃程序 K16 系統診斷特點	S01 溝通協調能力 S02 讀寫能力 S03 規劃與組織能力 S08 蒐集與分析能力
	T2.4 帳號權限與環境配置設定	O2.3.1 使用者設定檔	P2.3.1 建立帳號並對分享的資源指定存取權限。 P2.3.2 設定電腦與使用者環境，並排除問題。 P2.3.3 設定硬體裝置與驅動程式，並排除問題。 P2.3.4 建立資安與防毒程序。	3	K08 作業系統管理 K09 支援服務系統	S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S05 電腦維修能力 S07 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)
T3 安裝、 配置與測 試路由 器、防火 牆	T3.1 準備 安裝路由 器		P3.1.1 確認網路拓撲狀態並決定網路協定 (IP) 定址。 P3.1.2 評估網路管理與安全需求，以決定路由器 內部設定。	3	K10 網路協定相關知識 K17 路由器相關知識 K18 網路拓撲相關知識	S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S07 作業系統操作能力 S09 風險管理能力 S10 研究能力 S11 網路安裝能力
	T3.2 路由 器安裝、 配置及測 試	O3.2.1 測 試紀錄	P3.2.1 依照製造商要求、企業規範及通訊協定， 組裝路由器與周邊設備。 P3.2.2 根據製造商說明與技術要求，設定並測試 路由器及周邊設備，以確保功能性與可交 互運作性。 P3.2.3 防火牆安裝與設定。 P3.2.4 依照需要重新設定硬體，並標示網路。 P3.2.5 完成測試並撰寫測試紀錄。	3	K10 網路協定相關知識 K17 路由器相關知識 K18 網路拓撲相關知識 K19 防火牆相關知識	S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S07 作業系統操作能力 S09 風險管理能力 S10 研究能力 S11 網路安裝能力
T4 協助完 成資料庫 備份與復 原	T4.1 規劃 備份及復 原時程	O4.1.1 資 料庫備份 及復原計 畫	P4.1.1 檢視資料庫檔案系統架構。 P4.1.2 找出並檢查預期 / 推測之可能風險與失效 情境，評估各種備份與復原方法。 P4.1.3 決定最適合之備份與復原方法。 P4.1.4 規劃備份與維護排程。	3	K20 診斷工具 K21 結構化查詢語言 (SQL) K22 資料庫原理 K23 備份與復原方法	S02 讀寫能力 S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S08 蒐集與分析能力 S10 研究能力 S12 資料庫應用能力 S13 軟體備份與復原能力

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)
	T4.2 執行資料庫備份	O4.2.1 離線及線上檔案備份 O4.2.2 異地檔案備份	P4.2.1 依照組織與安全標準，執行完整離線備份作業。 P4.2.2 依照組織與安全標準所決定事項，執行並完成線上檔案備份作業。 P4.2.3 使用磁碟陣列 (RAID) 備援陣列設備來備份檔案。 P4.2.4 安排檔案異地備份。	3	K20 診斷工具 K21 結構化查詢語言 (SQL) K22 資料庫原理 K23 備份與復原方法 K24 資料庫管理 K25 資料庫安全 K26 開放檔案的備份程序與復原作業	S02 讀寫能力 S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S08 蒐集與分析能力 S10 研究能力 S13 軟體備份與復原能力
	T4.3 建立復原點與災害復原程序		P4.3.1 根據組織備份規範，安排資料庫復原點。 P4.3.2 測試復原流程，確保資料庫能復原至指定復原點。 P4.3.3 完成資料庫復原演練，並確保交易資料不會消失。	3	K23 備份與復原方法 K24 資料庫管理 K25 資料庫安全 K26 開放檔案的備份程序與復原作業	S02 讀寫能力 S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S08 蒐集與分析能力 S10 研究能力 S13 軟體備份與復原能力
	T4.4 建立並佈署備援資料庫	O4.4.1 備援資料庫文件	P4.4.1 建立或設定備援資料庫以符合組織規範。 P4.4.2 執行備援資料庫以支援重要業務功能。 P4.4.3 準備備援資料庫文件。	3	K23 備份與復原方法 K24 資料庫管理 K25 資料庫安全 K26 開放檔案的備份程序與復原作業	S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S08 蒐集與分析能力 S10 研究能力 S13 軟體備份與復原能力

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 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 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。

A04 應對不確定性：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。

A05 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。

A06 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。

A07 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。

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：**

- 大專以上資訊相關科系畢業或具 2 年以上相關工作經驗。

- **其他補充說明：**

- 周邊設備：是指能夠通電並正常執行的電腦非必須硬體裝置；可以獨立或半獨立工作而不依賴於電腦，通常可以擴充或提高所接入的電腦的功能或效能。包括輸入輸出裝置和部分儲存裝置。如鍵盤、滑鼠、掃描器、網路攝影機、顯示器、印表機、光碟機、UPS 不間斷電源和其它隨身碟、儲存卡讀卡機、數位相框、MP3 / MP4 播放器、行動硬碟等 USB 裝置或可攜式裝置。