

資訊科技及通訊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「通訊程式支援」職能範疇

名稱	偵測及防範垃圾電子郵件
編號	107877L2
應用範圍	這個能力單元適用於負責支援用戶解決電子郵件問題的資訊科技支援人員。這個能力單元關注對垃圾電子郵件（或濫發電子郵件）的支援，垃圾電子郵件是電子郵件安全風險中，其中一個最重大的源頭。用戶遇到由垃圾電子郵件引起的問題時，支援人員需提供協助，例如從客戶端裝置上移除病毒及間諜程式等問題，以及設定電子郵件客戶端來檢測、過濾和阻擋垃圾電子郵件。更重要的是，支援人員需要提供有關如何辨認惡意電子郵件的友善建議。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 偵測及防範垃圾電子郵件的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的故障排除技能 ● 擁有基本的培訓技能 ● 擁有電子郵件客戶端應用程式的詳細知識 ● 擁有互聯網保安的良好知識 <p>2. 偵測及防範垃圾電子郵件</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與用戶合作，一起了解垃圾電子郵件造成的影響，包括系統的異常活動及用戶遇到的問題和症狀 ● 應用故障排除技巧，確定垃圾電子郵件的種類，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> ○ 仿冒詐騙（ phishing and spoofing ） ○ 惡意附件 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 病毒及惡意程式 ▪ 特洛伊木馬（ Trojan horse ） ▪ 內嵌於文件中的惡意巨集（ macro ） ○ 欺詐（ scam ） ● 對於惡意類型，遵循機構的指引，實施損毀控制程序，以限制造成的損害，例如停止病毒的傳播 ● 對於「社會工程」（ Social Engineering ）類型，遵循機構的安全指引，把事件升級，向上級匯報事件（見第 8 節「備註」），並建議及協助用戶檢查其個人身份和財務狀況有否受到損害 ● 收集垃圾電子郵件的證據作紀錄，並執行移除及清理/恢復的程序，以刪除垃圾電子郵件 ● 在用戶的系統上執行電子郵件客戶端應用程式的更新，並設定過濾功能，防止將來收到垃圾電子郵件 ● 提供一些識別惡意垃圾電子郵件的說明及技巧，特別是處理電子郵件附件時的注意事項 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全面掌握互聯網及電子郵件保安的最新資訊 ● 應用業界的最佳做法來保障機構免受電子郵件攻擊
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「通訊程式支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 檢測垃圾電子郵件造成的損害 (如有) 的類型• 採取適當的行動，並向用戶提供合適的建議，以限制垃圾電子郵件造成的損害• 通過在電子郵件客戶端中設定或增加功能，保護用戶的系統，防範系統繼續收到垃圾電子郵件，並向用戶提供充足且有效的相關說明或輔導
備註	請參閱 107860L1 「執行升級程序」，了解有關升級程序的詳情