

## 資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「網絡支援」職能範疇

名稱	解決網絡問題
編號	107884L3
應用範圍	這個能力單元適用於在擔當網絡支援角色時，涉及網絡故障排除的初級資訊科技人員。這些初級資訊科技人員預計會解決運作中的無線及有線網絡的問題，例如裝置的連接問題、軟件的設定問題及網絡組件的故障問題。這個能力單元所指的裝置包括：個人電腦、筆記簿型電腦、平板電腦、智能電話，以及網間互連組件如路由器及交換器等。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 解決網絡問題的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 擁有良好的溝通及人際交往技能</li> <li>● 擁有良好的網絡故障排除技能</li> <li>● 擁有不同網絡技術的基本知識</li> <li>● 熟悉網絡組件及其功能</li> <li>● 熟悉如何從手冊、同事及互聯網獲取技術資訊</li> <li>● 擁有操作網絡測試設備的良好知識</li> </ul> <p>2. 解決網絡問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 從問題報告或通過與用戶聯絡，取得網絡問題的詳細資料，了解網絡問題的症狀</li> <li>● 如有可能，嘗試在用戶的客戶端裝置或網絡組件上使網絡問題重現</li> <li>● 對於有線網絡的連接問題             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 檢查網絡裝置、網絡客戶端及網絡組件上的電纜有否鬆脫。重新連接並固定電纜</li> <li>○ 利用電纜測試設備測試電纜，確保電纜運作正常</li> </ul> </li> <li>● 對於無線網絡的連接問題             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 確定問題所在：無線客戶端還是網絡接達點                 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用其他裝置或客戶端，確認無線網絡接達點運作正常</li> <li>■ 確認客戶端的無線連接設定及使用的密碼正確</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 對於軟件設定問題             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 從網絡管理員處取得網絡設定資料</li> <li>○ 確認軟件的配置設定與網絡的設定相符。有需要時，重新設定</li> </ul> </li> <li>● 對於網絡組件的問題             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 確認裝置的電力供應正常                 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 進行目視檢查，確認電源線連接無誤</li> <li>■ 確認裝置的電源適配器運作正常且穩固地接駁著</li> <li>■ 確認裝置的電源接通</li> </ul> </li> <li>○ 確認裝置的配置設定正確</li> <li>○ 確認裝置正在發送及接收訊號</li> </ul> </li> <li>● 記錄所有故障排除事項及調查結果。此外，根據機構的指引及程序填寫問題報告</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p>

## 資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「網絡支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 所有故障排除事項及文件編制均按照機構的指引及標準進行</li><li>• 使用網絡設備時，遵循機構的職業健康及安全指引及程序</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 為故障排除工作做好充足準備</li><li>• 有系統地執行故障排除工作並查找網絡問題所在</li><li>• 按照指定程序工作，並能根據機構的標準製備文件並完成報告問題</li></ul>
備註	