

資訊科技及通訊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「核心技能」職能範疇

名稱	了解故障排除的原理
編號	107862L1
應用範圍	這個能力單元適用於所有牽涉生產工作(production work)如技術支援、軟件開發及系統安裝的資訊科技人員。故障排除的種類很多，包括設定的故障排除、程式的故障排除（除錯）、系統的故障排除及網絡的故障排除等。需要專業技術技能的具體故障排除將於其他地方討論，本能力單元關注的是故障排除的一般原理，以說明人員對處理故障排除的一般能力
級別	1
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 了解故障排除的原理的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有良好的閱讀能力，能閱讀不同的產品技術手冊、使用指引、使用程序及機構的指引和程序等 • 擁有與用戶或軟件商聯繫的基本溝通能力 • 擁有邏輯思維及判斷力 • 擁有硬件、操作系統及系統手稿程式（scripting）的基本知識 • 擁有職業安全程序的基本知識 <p>2. 了解故障排除的原理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解源自下列地方的問題： <ul style="list-style-type: none"> ○ 用戶 ○ 程式結果 ○ 問題紀錄/報告 ○ 症狀 • 了解利用不同組合的技巧來確認問題真正存在的重要性，所指的技巧包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 使問題重現 ○ 有系統地詢問用戶 ○ 使用工具偵測問題 ○ 研究報告及事件紀錄 ○ 分析錯誤訊息 • 懂得利用不同技巧找出故障所在及列出可能的原因，所指的技巧包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 目視檢查 ○ 利用故障查找工具收集及分析數據 ○ 分析軟件邏輯與程式設計 ○ 程式測試 • 了解下一步是計劃解決問題，包括在應用解決方案後無法修正問題時，提供返回（rollback）方案 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 致力解決問題

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「核心技能」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">在排除故障及/或調整設備時，遵循機構的安全指引及程序
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">了解故障排除的原理，並能有系統地跟隨故障排除的步驟確認及找出問題了解必須能正確診斷問題的可能原因，才能提供解決方案
備註	