

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

名稱	解決操作系統問題
編號	107906L3
應用範圍	這個能力單元適用於在機構參與支援操作系統的資訊科技支援人員。操作系統基本上是一個非常大且複雜的程式，用來聯繫硬件與應用程式。使用操作系統的過程中，其設計及編程問題便會浮現，支援人員需要盡量減輕這些問題對用戶的影響。這個能力單元主要關注解決桌面環境中常見的操作系統問題。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 解決操作系統問題的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的溝通及閱讀能力，能應對用戶及/或理解文件（技術手冊、用戶手冊及問題報告等） ● 擁有良好的操作系統支援技能，包括系統手稿編程 ● 擁有良好的故障排除技能 ● 擁有電腦硬件、操作系統、應用程式及網絡設備的基本知識 ● 懂得規劃工作或遵循機構的程序及指引工作 ● 擁有操作系統故障排除工具的良好知識 <p>2. 解決操作系統問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 從問題報告或用戶了解操作系統發生的問題及症狀，並計劃如何解決該操作系統問題 ● 在嘗試解決問題前，先把電腦系統備份。該備份可用來把電腦系統復原至進行故障排除前的狀態 ● 嘗試令報告的問題重現，並盡量收集資訊作問題分析，例如屏幕顯示的錯誤訊息、事件/系統紀錄及輸入活動 ● 對於電腦系統無法啟動的情況，必須先處理並修正硬碟及/或基本輸入輸出系統（BIOS）的問題，然後才能解決操作系統的問題。需解決的問題的範疇包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 磁碟的碟片損壞 ○ 不良扇區（bad sectors） ○ 啟動分區（boot partition）損壞 ○ 主啟動紀錄（master boot record）損壞 ○ BIOS 中的啟動次序設定不正確或 BIOS 的設定值回復原始狀態 ● 能啟動電腦系統時，便可安裝其他故障排除工具，幫助診斷以下引起操作系統問題的常見原因，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> ○ 安裝/升級問題 ○ 配置設定（網絡、保安等） ○ 連接問題（客戶端/伺服器、虛擬專用網絡（VPN）等） ○ 裝置的驅動程式 ○ 用戶設定及存取權限 ○ 性能表現 ○ 應用程式的兼容性與資源分配

資訊科技及通訊業 《能力標準說明》 能力單元

「系統與硬件支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">制定修正操作系統問題的解決方案。修正有問題的操作系統過程中，可能需要請教同事或其他資源應用解決方案修正操作系統問題。但也有可能需把電腦系統復原至進行故障排除前的狀態進行簡單的測試，確定操作系統的問題已修正在問題報告系統中更新內部文件/紀錄，及有問題的電腦系統的歷史紀錄 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">支援操作系統時應用業界的最佳做法在排除故障的過程中處理任何硬件或設備時，遵循機構的安全程序
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">從用戶、問題報告及內部紀錄等收集足夠的資訊，初步了解操作系統的問題有系統地計劃及應用故障排除方法，把操作系統問題重現，並識別問題的起因在問題識別階段，使用診斷工具及系統功能作輔助修正操作系統的問題，並遵循機構的程序及指引在完成事件後填寫有關文件
備註	