

## 資訊及通訊科技業 《能力標準說明》 能力單元

### 「系統與硬件支援」職能範疇

名稱	應用診斷和故障排除技能來解決硬件、軟件和網絡相關問題
編號	111121L4
應用範圍	能夠排除故障並確定資訊科技及通訊系統問題的原因。相關人員應具備硬件、軟件和網絡方面的良好知識
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 解決相關問題的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 具備良好的硬件、軟件和網絡方面的知識</li> <li>● 具備良好的硬件、軟件和網絡方面的故障排除能力</li> </ul> <p>2. 解決相關問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 從問題報告或用戶那裡瞭解問題和問題的症狀，計劃如何解決問題</li> <li>● 應用適當的診斷工具來獲取系統的狀態</li> <li>● 嘗試重現報告的問題並盡可能收集多的信息以進行問題分析</li> <li>● 制定實施解決方案計劃，可能需要諮詢同事、專業人士和供應商，以糾正問題</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 採取必要措施防止或盡量減少診斷期間的數據丟失或服務中斷</li> <li>● 在排除故障的過程中處理任何硬件或設備時，遵循企業的安全程序</li> <li>● 在處理故障排除過程時遵循企業標準操作程序 (SOP) 或指南</li> </ul>
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"> <li>● 應用適當的診斷工具和系統功能來識別問題</li> <li>● 規劃故障排除工作，並系統地執行故障排除以找出問題或問題的原因</li> <li>● 在故障排除過程中，處理任何硬件或設備時，遵循企業程序</li> </ul>
備註	