

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	分析和修理硬件和軟件的錯誤
2. 編號	ITSWOS423A
3. 應用範圍	就機構提供外勤支援服務時，對失效的硬件和軟件組分(包括任何電腦周邊裝置和儲存設備)進行根源分析及執行補救行動 [營運與支援 - 外勤支援服務]
4. 級別	4
5. 學分	2
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備分析回報徵狀的知識 有理解能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 由前線外勤服務回報的徵狀和操作環境</li> <li>▪ 已採取的初步行動</li> </ul> <p>6.2 瞭解桌面硬件、軟件組分、儲存或周邊設備的特性 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 徹底示範桌面電腦/伺服器硬件、軟件組分、儲存或周邊設備的操作和技術特性</li> <li>▪ 聯繫回報徵狀到可能發生故障的裝置</li> </ul> <p>6.3 進行根源分析和執行補救行動 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確定回報徵狀是重複的</li> <li>▪ 採取所有需要的安全預防措施</li> <li>▪ 隔離裝置來進行局部測試，以確認故障的桌面/伺服器硬件、軟件組分、儲存或周邊設備</li> <li>▪ 在有故障發生的桌面/伺服器硬件或軟件組分、儲存或周邊設備，開始修復步驟</li> </ul> <p>6.4 以專業方式，快捷地對故障成因作出結論 有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 表現精通於聯繫回報徵狀致可能發生故障的裝置</li> <li>▪ 以安全、可靠和迅速處理手法，拆開和重組裝置</li> <li>▪ 按照機構的程序，迅速和精確地對故障成因作出結論</li> </ul>
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為確定外勤服務召喚的根本原因。
備註	上述能力單元假設其他有關維修桌面/伺服器硬件或軟件組分、

儲存或周邊裝置的能力單元的存在。