

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	實施系統維護程序
編號	107893L2
應用範圍	這個能力單元適用於負責實施機構的系統維護程序的資訊科技人員。機構的系統維護程序可以簡單或複雜，主要取決於資訊科技支援的規模。維護工作可以外包或由內部人員執行。這個能力單元針對維護內部系統的能力，其中系統維護所指的是正常規劃下的定期維護，而不是臨時或緊急的維護。有些機構已經制定了符合保安及合規要求的程序，從業員必須注意
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 實施系統維護程序的所需知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擁有良好的溝通及人際交往技能 ● 擁有良好的系統故障排除技能，能辨認硬件及軟件的常見症狀 ● 了解電腦維護及預防性維護的概念 ● 基本認識機構的系統維護程序及指引 ● 了解系統維護的重要性 ● 擁有職業安全程序的基本知識 <p>2. 實施系統維護程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解機構的系統維護程序及指令 ● 檢視過往的系統維護紀錄、為系統排程進行維護的優先次序，以及系統維護的分類方式，例如每月、每季或每年 ● 按照機構的程序要求，通知各持份者及用戶有關維護工作及工作時間的事宜 ● 準備維護工作 <ul style="list-style-type: none"> ○ 取得並收集要進行維護工作的組件/零件，包括 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 工具包及清潔設備 ▪ 測試工具及應用程式 ○ 製作系統的備份映像作系統還原用途 ● 要求所有用戶及交易處理應用程式退出系統 ● 按照機構的維護程序進行維護工作，包括但不限於以下各項： <ul style="list-style-type: none"> ○ 使用適當的工具檢查硬件組件的效能，例如硬碟、通用串列匯流排（USB）、網絡卡、中央處理器的風扇及互補金屬氧化物半導體（CMOS）的電池 ○ 檢查系統版本，並進行所需的系統更新 ○ 檢查基本輸入輸出系統（BIOS）或固件（firmware）的版本，如有需要，進行更新 ● 對系統進行內部清潔，包括電源組件、風扇、主機板及機箱 ● 根據測試報告及建議更換發生故障的組件/部件。如需更換硬碟，利用備份映像還原系統。根據機構的程序及政策處理舊磁碟，必須遵循有關程序清理磁碟 ● 進行系統維護工作後，清理工作區域 ● 根據機構的標準及程序填寫文件並更新維護紀錄

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

	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 掌握業界處理系統維護的最佳操作方法，並探索更好的維護技術• 依照機構的安全程序進行系統維護工作
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">• 依照機構的系統維護程序進行系統維護工作• 在公布的時間內完成系統維護工作• 根據機構的標準及程序填寫所有所需的文件並更新紀錄
備註	