

過往資歷認可
資訊及通訊科技業（營運與支援）

甲部：過往資歷認可資歷 — 能力單元組合

- 評估方式：30 分鐘筆試（20 題選擇題）
- 評估費：港幣 550 元 1 個能力單元組合

	能力單元組合及編號	資歷級別	年資及相關工作經驗	能力單元編號	能力單元	學分
1	營運與支援的核心技能 ITOS001L1	1	一年資訊及通訊科技業經驗	107860L1	執行升級程序	1
				107861L1	了解系統開發周期以作技術支援	1
				107862L1	了解故障排除的原理	1
				107863L1	了解數據安全的原理	1
				107864L1	了解保障資料原則	1
				107865L1	了解專業道德及操守	1
				107866L2	讓用戶/客戶知悉工作情況	2
				107867L2	向用戶提供支援	2
				107869L2	在營運及採購資訊科技及通訊產品及服務時，遵守反賄賂法，並維持高度的誠信	2
2	營運支援（技術支援） ITOS002L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為營運支援	107892L1	管理設備/軟件清單	1
				107897L2	從備份還原系統或檔案	2
				107898L2	監察伺服器系統狀態	2
				107899L2	提供求助台支援	2
				107901L2	執行系統備份	2
				107908L2	執行簡單的網頁更新	2
3	應用程式支援（技術支援） ITOS003L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為應用程式支援	107872L2	與開發人員協調應用程式的更改要求	2
				107873L2	在客戶端的裝置上安裝及設定應用程式	2
				107874L2	執行應用程式的設定	2
				107875L3	解決應用程式的問題	3
4	電子郵件支援 ITOS004L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為電子郵件支援	107876L2	安裝及設定電子郵件客戶端	2
				107877L2	偵測及防範垃圾電子郵件	2
				107878L3	解決電子郵件的問題	3
5	網絡支援 ITOS005L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為網絡支援	107879L2	建構小型無線局部區域網絡	2
				107880L2	安裝及設定網絡組件/裝置	2
				107881L2	在伺服器上設定內容共享	2
6	採購支援 ITOS006L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為採購支援	107868L2	與服務供應商/軟件商/開發商合作	2
				107900L2	購買電腦硬件/組件	2
7	系統支援 ITOS007L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為系統支援	107893L2	實施系統維護程序	2
				107894L2	為不同的操作系統提供支援	2
				107895L2	設定桌上客戶端裝置的工作環境	2
				107896L2	安裝操作系統	2
				107903L3	執行基本系統管理	3
				107906L3	解決操作系統問題	3
8	營運與支援的核心技能 ITOS008L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為營運和支援	107870L3	為涉及專業道德及操守的事件提供支援	3
				107871L3	實施「潔淨」的業務操作、良好的控制及誠信管理	3
9	系統保安支援 ITOS009L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為系統保安支援	107885L2	在伺服器上建立及維護用戶帳號	2
				107886L3	在伺服器上設定用戶存取控制	3
				107888L3	管理系統保安	3
10	網絡支援 ITOS010L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為網絡支援	107882L3	安裝及設定客戶/伺服器應用程式	3
				107883L3	設定寬廣區域網絡連線	3
				107884L3	解決網絡問題	3

	能力單元組合及編號	資歷級別	年資及相關工作經驗	能力單元編號	能力單元	學分
11	網絡保安支援（技術支援） ITOS011L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為網絡保安支援	107887L3	管理基本網絡保安	3
				107889L3	管理基本網站保安	3
				107890L3	管理外圍防火牆	3
				107891L3	加強工作站保護	3
12	用戶支援 ITOS012L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為用戶支援	107904L3	為流動裝置用戶提供支援	3
				107905L3	解決客戶端裝置的硬件問題	3
				107907L3	執行遠程支援	3
13	網站支援 ITOS013L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為網站支援	107909L3	解決網頁瀏覽器及連接問題	3
				107910L3	維持網站效能	3
				107911L3	利用內容管理系統建立簡單網站	3
				107912L3	維護網站	3
14	應用程式支援（求助台支援） ITOS014L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為應用程式支援	107873L2	在客戶端的裝置上安裝及設定應用程式	2
				107876L2	安裝及設定電子郵件客戶端	2
				107899L2	提供求助台支援	2
15	系統支援（求助台支援） ITOS015L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為系統支援	107894L2	為不同的操作系統提供支援	2
				107895L2	設定桌上客戶端裝置的工作環境	2
				107896L2	安裝操作系統	2
				107899L2	提供求助台支援	2
				107906L3	解決操作系統問題	3
16	網絡與保安支援 ITOS016L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為網絡與保安支援	107879L2	建構小型無線局部區域網絡	2
				107880L2	安裝及設定網絡組件/裝置	2
				107882L3	安裝及設定客戶/伺服器應用程式	3
				107891L3	加強工作站保護	3
				107909L3	解決網頁瀏覽器及連接問題	3
17	營運支援（外勤技術支援） ITOS017L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為營運支援	107892L1	管理設備/軟件清單	1
				107897L2	從備份還原系統或檔案	2
				107898L2	監察伺服器系統狀態	2
				107901L2	執行系統備份	2
18	網絡保安支援（外勤技術支援） ITOS018L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為網絡保安支援	107887L3	管理基本網絡保安	3
				107889L3	管理基本網站保安	3
19	營運支援（電腦操作） ITOS019L2]	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為營運支援	107892L1	管理設備/軟件清單	1
				107897L2	從備份還原系統或檔案	2
				107898L2	監察伺服器系統狀態	2
				107899L2	提供求助台支援	2
				107901L2	執行系統備份	2
				107902L2	執行基礎數據中心操作	2
				107908L2	執行簡單的網頁更新	2
20	系統支援（電腦操作） ITOS020L2]	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為系統支援	107876L2	安裝及設定電子郵件客戶端	2
				107893L2	實施系統維護程序	2
				107894L2	為不同的操作系統提供支援	2
				107895L2	設定桌上客戶端裝置的工作環境	2
				107896L2	安裝操作系統	2
				107903L3	執行基本系統管理	3
21	網頁與網絡支援 ITOS021L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為網頁與網絡支援	107906L3	解決操作系統問題	3
				107884L3	解決網絡問題	3
				107912L3	維護網站	3
22	保安支援 ITOS022L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為保安支援	107885L2	在伺服器上建立及維護用戶帳號	2
				107886L3	在伺服器上設定用戶存取控制	3
				107887L3	管理基本網絡保安	3

註：有關能力單元詳情可參考在資歷架構網頁上的《能力標準說明》 <https://hkqf.gov.hk/ict/tc/scs>。

乙部：過往資歷認可資歷 — 職業階梯資歷

- 評估方式：90 分鐘筆試（60 題選擇題）

職業階梯資歷及編號	資歷級別	年資及相關工作經驗	能力單元組合及編號 (各能力單元組合的能力單元已列於甲部。)	評估費
1 技術支援 ITOS023L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為營運支援、應用程式支援、電子郵件支援、網絡支援、採購支援及系統支援。	營運與支援的核心技能 ITOS001L1 營運支援（技術支援）ITOS002L2 應用程式支援（技術支援）ITOS003L2 電子郵件支援 ITOS004L2 網絡支援 ITOS005L2 採購支援 ITOS006L2 系統支援 ITOS007L2	港幣 1,700 元
2 技術支援 ITOS024L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為營運和支援、系統保安支援、網絡支援、網絡保安支援、用戶支援及網站支援。	營運與支援的核心技能 ITOS008L3 系統保安支援 ITOS009L3 網絡支援 ITOS010L3 網絡保安支援（技術支援）ITOS011L3 用戶支援 ITOS012L3 網站支援 ITOS013L3	港幣 1,700 元
3 外勤技術支援 ITOS025L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為電子郵件支援、網絡支援、系統支援及營運支援。	營運與支援的核心技能 ITOS001L1 電子郵件支援 ITOS004L2 網絡支援 ITOS005L2 系統支援 ITOS007L2 營運支援（外勤技術支援）ITOS017L2	港幣 1,700 元
4 外勤技術支援 ITOS026L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為採購支援及最少兩年需為營運和支援、系統保安支援、網絡支援、用戶支援及網絡保安支援。	採購支援 ITOS006L2 營運與支援的核心技能 ITOS008L3 系統保安支援 ITOS009L3 網絡支援 ITOS010L3 用戶支援 ITOS012L3 網絡保安支援（外勤技術支援）ITOS018L3	港幣 1,700 元
5 電腦操作 ITOS027L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為營運支援及系統支援。	營運與支援的核心技能 ITOS001L1 營運支援（電腦操作）ITOS019L2 系統支援（電腦操作）ITOS020L2	港幣 1,300 元
6 電腦操作 ITOS028L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為採購支援及最少兩年需為營運和支援、用戶支援、網頁與網絡支援及保安支援。	採購支援 ITOS006L2 營運與支援的核心技能 ITOS008L3 用戶支援 ITOS012L3 網頁與網絡支援 ITOS021L3 保安支援 ITOS022L3	港幣 1,700 元
7 求助台支援 ITOS029L2	2	三年資訊及通訊科技業經驗，其中最少一年需為應用程式支援及系統支援。	營運與支援的核心技能 ITOS001L1 應用程式支援（求助台支援）ITOS014L2 系統支援（求助台支援）ITOS015L2	港幣 1,300 元
8 求助台支援 ITOS030L3	3	五年資訊及通訊科技業經驗，其中最少兩年需為營運和支援、用戶支援及網絡與保安支援。	營運與支援的核心技能 ITOS008L3 用戶支援 ITOS012L3 網絡與保安支援 ITOS016L3	港幣 1,300 元

註：有關職業資歷階梯詳情可參考資歷架構網頁 <https://hkqf.gov.hk/ict/tc/vqp>。