

2020 年 1 月個人電腦維修服務報告

一、關鍵績效指標

績效項目 月份	台北及淡水校園											
	本年度	上年度	去年同期比較	本年度			上年度			去年同期比較		
	完修件數			8 工時完修率	24 工時完修率 (>=90%)	40 工時完修率 (>=96%)	8 工時完修率	24 工時完修率 (>=90%)	40 工時完修率 (>=96%)	8 工時完修率	24 工時完修率 (>=90%)	40 工時完修率 (>=96%)
2018 年 11 月	234	268	-34	57%	96%	98%	68%	98%	99%	-11%	-2%	-1%
2018 年 12 月	181	188	-7	76%	96%	98%	76%	98%	99%	0%	-2%	-1%
2019 年 1 月	187	258	-71	72%	99%	100%	56%	97%	98%	16%	2%	2%
2019 年 2 月	152	86	66	63%	97%	100%	70%	100%	100%	-7%	-3%	0%
2019 年 3 月	202	263	-61	72%	97%	100%	73%	98%	100%	-1%	-1%	0%
2019 年 4 月	171	193	-22	70%	96%	99%	75%	99%	100%	-5%	-3%	-1%
2019 年 5 月	180	229	-49	73%	97%	99%	72%	99%	99%	1%	-2%	0%
2019 年 6 月	152	163	-11	68%	97%	100%	75%	98%	100%	-7%	-1%	0%
2019 年 7 月	126	113	13	65%	97%	100%	63%	95%	98%	2%	2%	2%
2019 年 8 月	222	199	23	43%	98%	100%	44%	87%	97%	-1%	11%	3%
2019 年 9 月	225	217	8	48%	92%	96%	25%	69%	95%	23%	23%	1%
2019 年 10 月	282	228	54	60%	96%	99%	56%	90%	99%	4%	6%	0%
2019 年 11 月	305	234	71	56%	98%	99%	57%	96%	98%	-1%	2%	1%
2019 年 12 月	489	181	308	59%	97%	100%	76%	96%	98%	-17%	1%	2%
2020 年 1 月	226	187	39	54%	98%	100%	72%	99%	100%	-18%	-1%	0%
學年至本月總計	1749	1,246	503	55%	96%	99%	54%	89%	98%	1%	7%	1%

備註：

1. 24-40 工時完修事件共 4 件。

2020 年 1 月個人電腦維修服務報告

2. 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、安裝軟體、印表機設定及印表機檢測須花較多時間處理。

二、不符合服務水準約定之事項：無

三、重大事件或變動後之績效分析：無

四、整合來自各個過程之資訊的報告

(一)本月服務台申訴(事件申請系統)件數：0 件；本學年累計：0 件。

(二)變動需求單三天審核比例 $\geq 90\%$ ：無(100%)。

(三)第一次上線成功率 $\geq 90\%$ ：無(100%)。

(四)上線失敗復原計畫執行成功率 100%：無(100%)。

(五)其他管道建議申訴(資訊處留言版、校長板 bbs、師生座談會)件數：0 件；本學年累計：0 件

五、問題事件紀錄件數：0 件

六、資安事件紀錄件數：0 件

七、預計變動時程表件數：0 件

八、服務請求(含建議、其他)統計：124 件

九、本月完修件數共計 226 件，事件紀錄結案後，超過 3 個工作天之修改率 $\leq 4\%$ ：本月 0.00% (0 件/共 226 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 1,744 件)。

十、供應商服務情形：無

2020 年 1 月個人電腦維修服務報告

十一、服務提升計畫：0 件

十二、重大事件：0 件

十三、事件回修率：

事件申請地點 事件回修率	淡水及台北
2019 年 8 月	3.60% (回修 8 件, 總完修 222 件)
2019 年 9 月	0.44% (回修 1 件, 總完修 225 件)
2019 年 10 月	4.61% (回修 13 件, 總完修 282 件)
2019 年 11 月	3.61% (回修 11 件, 總完修 305 件)
2019 年 12 月	2.66% (回修 13 件, 總完修 489 件)
2020 年 1 月	1.33% (回修 3 件, 總完修 226 件)
去年同期	3.21% (回修 6 件, 總完修 187 件)
107 學年總計	2.74% (回修 61 件, 總完修 2,229 件)
108 學年至本月總計	2.80% (回修 49 件, 總完修 1,749 件)

2020 年 1 月個人電腦維修服務報告

十四、趨勢分析

依本月份各事件原因之統計數據分析(見下表)，並無特別異常狀況。

原因歸類前三名件數說明：

1. 「服務請求」項目之「重灌、安裝、設定」細項件數共 114 件：

電腦重灌居多，其次安裝 Adobe 應用程式，再其次印表機問題(設定、安裝驅動)，其他案件零星，並無特殊案件。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 33 件：

Adobe 軟體問題居多(CC 系列授權過期、未註冊、安裝應用程式、自動關閉)，其次 Chrome 78 版(含以上)與校內賽門鐵克防毒軟體(14.0)不相容，再其次 Office 問題(認證、安裝)及防毒軟體問題(阻擋訊息、更新通知)，其他案件零星，並無特殊案件。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 30 件：

印表機問題居多(連線設定、設定掃描、安裝驅動程式、IP 錯誤、列印緩慢、看不見列印介面、印出非單位資料、選錯印表機列印、自行處理)，其次電腦無法開機，其他案件零星，並無特殊案件。

(一)完修件數之原因歸類細項統計表

原因歸類		處理後正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
電腦 或 伺 服 器 軟 硬 體	中毒	1				1	5	26	5
	Microsoft Update					0	20	62	17
	惡意程式					0	0	7	3
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌					0	1	11	1
	系統問題	13	2			15	17	155	81
	應用程式	31	2			33	25	252	384
	軟體衝突					0	0	5	28
	設定問題	25	4		1	30	24	396	247

2020 年 1 月個人電腦維修服務報告

原因歸類		處理後正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
	帳號密碼問題	3				3	2	63	25
	主機板		2			2	2	48	19
	硬碟	2	3		1	6	7	93	44
	記憶體	3				3	4	60	27
	螢幕		1			1	5	65	30
	電源供應器					0	1	34	9
	鍵盤					0	1	14	4
	滑鼠		1			1	1	11	8
	介面卡	1				1	0	5	8
	耳機					0	0	2	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	1	13	12
	硬體其他	1				1	1	18	16
	光碟機	1				1	0	10	12
	讀卡機	3				3	3	27	18
	其他	3	1			4	6	37	17

2020 年 1 月個人電腦維修服務報告

原因歸類		處理後正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
印表機 或掃描器	異物卡入	1				1	2	63	24
	碳粉匣/墨水	2				2	2	22	7
	滾輪故障	2				2	0	42	25
	皮套故障	2				2	1	56	25
	電路板					0	0	35	10
	其他	2	1			3	0	39	32
網路	網路設定					0	0	0	1
	IP 相衝					0	0	0	2
	網路卡、網路線或網點					0	0	10	4
	網路設備					0	0	6	0
	連線問題					0	0	1	1
	網路停權或恢復					0	0	0	0
	網路攻擊					0	0	0	2
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	1
E-Mail	帳號密碼					0	0	2	0
	Email 伺服器端問題					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0

2020 年 1 月個人電腦維修服務報告

原因歸類		處理後正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
	其他					0	0	2	0
OA 辦公室 自動化	帳號密碼					0	0	0	0
	沒出現功能按鈕					0	0	0	0
	功能按鈕顯示異常					0	0	0	0
	點選文件無反應					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	0
記 分 簿	畫面錯誤					0	0	0	0
	使用者操作問題					0	0	1	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0
教 學 支 援 平 台	權限及登入問題					0	0	0	1
	功能異常或無法使用					0	0	0	0
	無法上傳或下載檔案					0	0	0	0
	服務中斷					0	0	0	0
	系統維護					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0

2020 年 1 月個人電腦維修服務報告

原因歸類		處理後正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
服務 請求	更換硬體	6				6	1	14	17
	重灌、安裝、設定	111	3			114	57	617	637
	資料救援、備份、移轉	4				4	1	45	26
	檢測、清潔積塵					0	5	11	6
	相關諮詢					0	0	3	1
	紀錄查調					0	0	0	0
	協尋失物					0	0	0	0
	設備提供、借用					0	0	0	1
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	2	0
服務請求小計		121	3	0	0	124	64	692	688
總計		218	20	0	2	240	195	2,387	1,839

2020 年 1 月個人電腦維修服務報告

(二)2020 年 1 月各單位及資訊處電腦教室、實習室事件申請完修件數統計表

項目	處理後 正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
各單位-淡水校園	202	19		2	223	184	2,110	1,693
各單位-台北校園					0	2	8	5
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	3				3	1	111	51
總計	205	19		2	226	187	2,229	1,749

製表人： 張紅燕

事件管理員： 鄭柏棻

組 長：林東毅