

# 2019年12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%
<b>2019年12月</b>	<b>489</b>	<b>181</b>	<b>308</b>	<b>59%</b>	<b>97%</b>	<b>100%</b>	<b>76%</b>	<b>96%</b>	<b>98%</b>	<b>-17%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>
學年至本月總計	1,523	1,059	464	55%	96%	99%	51%	87%	98%	4%	9%	1%

備註：

1. 24-40工時完修事件共17件。

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、IE無法使用自然人憑證登入、電腦檢測及印表

# 2019 年 12 月個人電腦維修服務報告

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：136 件

九、本月完修件數共計 489 件(含台北 2 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 487 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 1,518 件)。

十、供應商服務情形：無

## 2019 年 12 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)
<b>2019 年 12 月</b>	<b>2.66%</b> <b>(回修 13 件, 總完修 489 件)</b>
去年同期	3.31% (回修 6 件, 總完修 181 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	<b>3.02%</b> <b>(回修 46 件, 總完修 1,523 件)</b>

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)，特別狀況：

1. Adobe CC 系列軟體授權過期，必須更新序號或移除重裝。

## 2019 年 12 月個人電腦維修服務報告

2. Chrome 78 版(含以上)與校內賽門鐵克防毒軟體(14.0)不相容，造成網頁崩潰。

原因歸類前三名件數說明：

1. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 250 件：

Adobe CC 系列軟體授權過期居多，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 無法認證成功，其他案件零星，並無特殊案件。

2. 「服務請求」項目之「重灌、安裝、設定」細項件數共 130 件：

電腦重灌居多，其次安裝 Office 軟體，再其次 Outlook 問題(設定、郵件備回、Windows Live Mail 信件匯入)，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 38 件：

印表機問題(無法印表、設定掃描、安裝驅動程式、雙面列印、自動印出亂碼、自行處理)居多，其次電腦會自動開關機，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					0	3	26	4
	Microsoft Update					0	0	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	2	11	1
	系統問題	12	2			14	13	155	66
	應用程式	228	21		1	250	26	252	351
	軟體衝突	1				1	1	5	28
	設定問題	30	8			38	35	396	217
	帳號密碼問題	1				1	12	63	22

## 2019 年 12 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								
	主機板	3	2			5	3	48	17
	硬碟	1	5			6	6	93	38
	記憶體	3				3	4	60	24
	螢幕	2	3			5	6	65	29
	電源供應器	2	1			3	0	34	9
	鍵盤					0	1	14	4
	滑鼠	1		1		2	2	11	7
	介面卡	2	1			3	0	5	7
	耳機		1			1	0	2	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	4	1			5	1	13	11
	硬體其他	2				2	0	18	15
	光碟機	1				1	0	10	11
	讀卡機	1				1	3	27	15
	其他		2			2	0	37	13
印	異物卡入	1				1	5	63	23

## 2019 年 12 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								
表機或掃描器	碳粉匣/墨水	2				2	2	22	5
	滾輪故障	3				3	3	42	23
	皮套故障	3				3	4	56	23
	電路板	1				1	5	35	10
	其他	9				9	1	39	29
網路	網路設定	1				1	0	0	1
	IP 相衝					0	0	0	2
	網路卡、網路線或網點	1				1	1	10	4
	網路設備					0	1	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
	其他					0	0	2	0

## 2019 年 12 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								
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
服	更換硬體	1				1	3	14	11

## 2019 年 12 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								
務 請 求	重灌、安裝、設定	120	9		1	130	51	617	523
	資料救援、備份、移轉	1				1	0	45	22
	檢測、清潔積塵	3	1			4	0	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
<b>服務請求小計</b>		<b>125</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>136</b>	54	692	564
<b>總 計</b>		<b>440</b>	<b>57</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>500</b>	194	2,387	1,599

## 2019 年 12 月個人電腦維修服務報告

(二)2019 年 12 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	417	55	1	2	<b>475</b>	175	2,110	1,470
各單位-台北校園	1	1			<b>2</b>	0	8	5
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	12				<b>12</b>	6	111	48
<b>總計</b>	<b>430</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>489</b>	181	2,229	1,523

製表人： 張紅燕

事件管理員： 鄭柏棻

組 長：林東毅