

2018 年 7 月個人電腦維修服務報告

一、關鍵績效指標

(一)淡水校園

月份	績效指標	8 工時完修率	24 工時完修率 (>=90%)	40 工時完修率 (>=96%)
2017 年 8 月 (完修 239 件)		62%	97%	99%
2017 年 9 月 (完修 261 件)		67%	98%	99%
2017 年 10 月 (完修 304 件)		58%	97%	99%
2017 年 11 月 (完修 266 件)		68%	98%	99%
2017 年 12 月 (完修 187 件)		76%	98%	99%
2018 年 1 月 (完修 256 件)		56%	97%	98%
2018 年 2 月 (完修 83 件)		71%	100%	100%
2018 年 3 月 (完修 262 件)		73%	98%	100%
2018 年 4 月 (完修 191 件)		75%	99%	100%
2018 年 5 月 (完修 228 件)		72%	99%	99%
2018 年 6 月 (完修 163 件)		75%	98%	100%
2018 年 7 月 (完修 113 件)		63%	95%	98%
去年同期 (完修 136 件)		67%	99%	99%
105 學年總計 (完修 2,471 件)		66%	96%	99%
106 學年至本月總計(完修 2,553 件)		67%	98%	99%

(二)台北及淡水校園

月份	績效項目	8 工時完修率	24 工時完修率	40 工時完修率
2017 年 8 月 (完修 241 件)		62%	97%	99%
2017 年 9 月 (完修 264 件)		66%	98%	99%

2018 年 7 月個人電腦維修服務報告

2017 年 10 月 (完修 308 件)	57%	97%	99%
2017 年 11 月 (完修 266 件)	68%	98%	99%
2017 年 12 月 (完修 188 件)	76%	98%	99%
2018 年 1 月 (完修 258 件)	56%	97%	98%
2018 年 2 月 (完修 86 件)	70%	100%	100%
2018 年 3 月 (完修 263 件)	73%	98%	100%
2018 年 4 月 (完修 193 件)	75%	99%	100%
2018 年 5 月 (完修 229 件)	72%	99%	99%
2018 年 6 月 (完修 163 件)	75%	98%	100%
2018 年 7 月 (完修 113 件)	63%	95%	98%
去年同期 (完修 139 件)	68%	99%	99%
105 學年總計 (完修 2,503 件)	65%	96%	99%
106 學年至本月總計 (完修 2,574 件)	67%	98%	99%

備註：

- 40 工時以上完修事件共 2 件 (完修工時由高至低之事件編號：20180705007、20180705009)；24-40 工時完修事件共 4 件 (完修工時由高至低之事件編號：20180702005、20180626003、20180705008、20180716013)。
- 淡水校園原因分析：重灌系統、安裝軟體、資料移轉及電腦檢測須花較多時間處理。

二、不符合服務水準約定之事項：無

2018 年 7 月個人電腦維修服務報告

三、工作的負荷特性及份量資訊

106 學年維修隊工讀生負荷量趨勢分析統計表

月份		106	106	106	106	106	107	107	107	107	107	107	107
項目		08	09	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7
上班天數		19	22	19	22	21	22	7.5	22	16	23	20	14
件數	報修	229	299	277	265	185	260	91	257	189	242	155	120
	可負荷完修	207	170	251	248	246	178	32	213	145	155	133	66
	實際完修	241	264	308	268	188	258	86	263	193	229	163	113
總人力	預算提供	4.00	6.00	8.00	6.64	8.00	4.82	4.33	8.00	7.63	6.96	6.50	4.00
	預估	6.82	9.38	7.28	5.77	5.89	5.67	7.42	6.19	5.9	5.56	5.49	6.41
	實際需求(現狀)	6.46	8.53	7.68	5.99	4.96	5.95	6.29	6.03	5.85	5.60	4.47	5.17
維修人力	預估需求(經驗值)	4.82	5.88	5	4.24	4.19	4.1	5.62	4.49	4.43	3.86	3.89	4.41
	實際需求(現狀)	4.46	5.03	5.40	4.46	3.26	4.38	4.49	4.33	4.38	3.90	2.87	3.17
	實際提供	4.04	2.86	4.89	4.18	4.34	3.00	1.60	3.59	3.35	2.50	2.46	1.75
	不足	0.42	2.18	0.51	0.28	-1.08	1.38	2.89	0.73	1.02	1.40	0.41	1.43
非維修人力	預估需求(經驗值)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70	1.47	1.70	1.60	2.00
	實際需求(現狀)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70	1.47	1.70	1.60	2.00
	實際提供	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70	1.47	1.70	1.60	2.00

2018年7月個人電腦維修服務報告

四、重大事件或變動後之績效分析：無

五、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

六、問題事件紀錄件數：0件

七、資安事件紀錄件數：0件，本月完修件數共計113件。

八、預計變動時程表件數：0件

九、服務請求(含建議、其他)統計：46件

十、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113件)，本學年累計0.08%(2件/共2,553件)。

十一、供應商服務情形：無

十二、服務提升計畫：0件

十三、重大事件：0件

2018 年 7 月個人電腦維修服務報告

十四、事件回修率：

事件申請地點 事件回修率	淡水	淡水及台北
2017 年 8 月	2.09% (回修 5 件, 總完修 239 件)	2.07% (回修 5 件, 總完修 241 件)
2017 年 9 月	3.45% (回修 9 件, 總完修 261 件)	3.41% (回修 9 件, 總完修 264 件)
2017 年 10 月	2.96% (回修 9 件, 總完修 304 件)	2.92% (回修 9 件, 總完修 308 件)
2017 年 11 月	2.63% (回修 7 件, 總完修 266 件)	2.61% (回修 7 件, 總完修 268 件)
2017 年 12 月	2.14% (回修 4 件, 總完修 187 件)	2.13% (回修 4 件, 總完修 188 件)
2018 年 1 月	3.13% (回修 8 件, 總完修 256 件)	3.10% (回修 8 件, 總完修 258 件)
2018 年 2 月	2.41% (回修 2 件, 總完修 83 件)	2.33% (回修 2 件, 總完修 86 件)
2018 年 3 月	3.44% (回修 9 件, 總完修 262 件)	3.42% (回修 9 件, 總完修 263 件)
2018 年 4 月	2.09% (回修 4 件, 總完修 191 件)	2.07% (回修 4 件, 總完修 193 件)
2018 年 5 月	3.95% (回修 9 件, 總完修 228 件)	3.93% (回修 9 件, 總完修 229 件)
2018 年 6 月	1.84% (回修 3 件, 總完修 163 件)	1.84% (回修 3 件, 總完修 163 件)
2018 年 7 月	2.65% (回修 3 件, 總完修 113 件)	2.65% (回修 3 件, 總完修 113 件)

2018 年 7 月個人電腦維修服務報告

事件申請地點 事件回修率	淡水	淡水及台北
去年同期	2.21% (回修 3 件, 總完修 136 件)	2.16% (回修 3 件, 總完修 139 件)
105 學年總計	2.83% (回修 70 件, 總完修 2,471 件)	2.80% (回修 70 件, 總完修 2,503 件)
106 學年至本月總計	2.82% (回修 72 件, 總完修 2,553 件)	2.80% (回修 72 件, 總完修 2,574 件)

十五、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 39 件:

電腦重灌; 安裝 Adobe、KMS 認證、SSL 憑證、AutoCAD、PhotoImpact、Java、7-Zip、Illustrator、Chrome、LibreOffice、Visio、Office、自然輸入法、微軟注音輸入法、字型、大易輸入法、ImgBurn、防毒軟體、顯示卡驅動程式、讀卡機驅動程式、印表機驅動程式、HiCOS 卡片管理工具、OD、OA、TodoChecker、教學支援平台及記分簿系統; Windows Update 更新; 移除 Office; 設定印表機; 註冊 Adobe ID; 設定連線共用資料夾; 設定雙螢幕; 設定連線印表機掃描; 使用者自行處理。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 24 件:

新增印表機; 更改相片檢視器的預設印表機; 更改螢幕解析度; IE 無法正常運作; 刪除不用軟體; 改接螢幕介面接頭; 無法遠端連線; 公文管理系統無法顯示; 信件卡住; 更改外寄伺服器; 無法連線存取共用資料夾; Outlook 密碼錯誤; 安裝網路、USB、顯示卡驅動程式; 無法讀取自然人憑證卡; 登錄 IP; 更改 BIOS 硬碟模式; 安裝 7-zip、chrome、Acrobat; 使用者自行處理; 到場正常; 檢測正常。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 10 件:

無法由列印的選項中將 PPT 轉存成 PDF 檔案; Outlook 寄信附件變 winmail.dat; 記分簿出現 1004 錯誤碼; 計分簿無增益集功能; 網頁上活動花絮無法輪播顯示; Office 無法 KMS 認證; IE 開啟 PDF 檔案列印會停止回應; IE 版本太舊無法開啟網頁; 到場正常。

2018 年 7 月個人電腦維修服務報告

(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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
電腦或伺服器軟體	中毒	3				3	0	30	72
	Microsoft Update	1				1	0	25	52
	惡意程式	1				1	0	18	5
	未安裝防毒軟體					0	0	1	0
	系統重灌					0	0	9	9
	系統問題	7				7	4	157	147
	應用程式	9	1			10	15	244	239
	軟體衝突					0	0	10	11
	設定問題	21	3			24	29	329	476
	帳號密碼問題	2				2	7	90	89
	主機板			4		4	3	58	66
	硬碟	1	1			2	4	82	77
	記憶體	1				1	5	112	112
	螢幕	3				3	3	70	67
	電源供應器	1	1			2	1	34	30
鍵盤			1		1	0	13	18	

2018 年 7 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
	滑鼠					0	1	13	10
	介面卡	1				1	0	8	13
	耳機					0	1	2	7
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他					0	0	11	8
	硬體其他	1				1	2	48	23
	光碟機					0	0	20	7
	讀卡機	5				5	3	40	24
	其他			2		2	7	90	23
印表機 或掃描器	異物卡入	1	1			2	3	92	81
	碳粉匣/墨水	1				1	1	17	23
	滾輪故障					0	0	65	25
	皮套故障	1				1	0	126	76
	電路板					0	2	34	59
	其他					0	3	177	36
網路	網路設定	1				1	0	2	1
	IP 相衝					0	0	0	0

2018 年 7 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
	網路卡、網路線或網點					0	0	5	7
	網路設備					0	0	4	2
	連線問題					0	0	6	0
	網路停權或恢復					0	0	0	2
	網路攻擊					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	1	0
	其他					0	0	2	1
E-Mail	帳號密碼					0	0	0	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	2
OA 辦公室 自動化	帳號密碼					0	0	1	0
	沒出現功能按鈕					0	0	0	2
	功能按鈕顯示異常					0	0	0	1
	點選文件無反應					0	0	0	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	1
記	畫面錯誤					0	0	0	0

2018 年 7 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
分簿	使用者操作問題					0	0	0	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	0
	功能異常或無法使用					0	0	1	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
服務 請求	更換硬體					0	1	13	24
	重灌、安裝、設定	37	2			39	40	581	684
	資料救援、備份、移轉	7				7	7	87	80
	檢測、清潔積塵					0	4	16	16
	相關諮詢					0	0	7	10
	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

2018 年 7 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	1	2	4
服務請求小計		44	2	0	0	46	53	706	819
總計		105	16	0	0	121	147	2,756	2,724

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：設定印表機失敗。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其他：CPU 故障；電腦無法開機。

(二)2018 年 7 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
各單位-淡水校園	96	16			112	136	2,253	2,424
各單位-台北校園					0	3	32	21
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	1				1	0	218	129
總計	97	16	0	0	113	139	2,503	2,574

製表人：

事件管理員：

組長：