

2018 年 11 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%)
2018 年 8 月 (完修 198 件)	44%	87%	97%
2018 年 9 月 (完修 216 件)	25%	69%	95%
2018 年 10 月 (完修 228 件)	56%	90%	99%
2018 年 11 月 (完修 231 件)	58%	96%	98%
去年同期 (完修 266 件)	68%	98%	99%
106 學年總計 (完修 2,553 件)	67%	98%	99%
107 學年至本月總計 (完修 873 件)	46%	86%	97%

(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
2018 年 8 月 (完修 199 件)	44%	87%	97%
2018 年 9 月 (完修 217 件)	25%	69%	95%
2018 年 10 月 (完修 228 件)	56%	90%	99%
2018 年 11 月 (完修 234 件)	57%	96%	98%
去年同期 (完修 268 件)	68%	98%	99%
106 學年總計 (完修 2,574 件)	67%	98%	99%
107 學年至本月總計 (完修 878 件)	46%	86%	97%

備註：

1. 40 工時以上完修事件共 4 件 (事件編號：20181103003、20181106001、20181103004、20181119003)；24-40 工時完修事件共 5 件 (完修工時由高至低之事件編號：20181119005、20181119012、20181105026、20181119004、20181102013)。

2018 年 11 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、電腦檢測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

2018 年 11 月個人電腦維修服務報告

三、工作的負荷特性及份量資訊

107 學年維修隊工讀生負荷量趨勢分析統計表

項目		月份			
		107 08	107 09	107 10	107 11
上班天數		18	19	22	22
件數	報修	208	222	216	228
	可負荷完修	146	176	300	273
	實際完修	199	217	228	234
總人力	預算提供	4.00	6.95	8.00	6.64
	預估	6.35	8.73	7.24	5.65
	實際需求(現狀)	6.28	7.83	5.92	5.37
維修人力	預估需求(經驗值)	4.35	5.23	4.96	4.12
	實際需求(現狀)	4.28	4.33	3.64	3.84
	實際提供	3.01	3.42	5.05	4.60
	不足	1.27	0.91	-1.41	-0.76
非維修人力	預估需求(經驗值)	2.00	3.50	2.28	1.53
	實際需求(現狀)	2.00	3.50	2.28	1.53
	實際提供	2.00	3.50	2.28	1.53

2018 年 11 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 234 件(含台北 3 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：76 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 231 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 873 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 11 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
2018 年 8 月	2.02% (回修 4 件, 總完修 198 件)	2.01% (回修 4 件, 總完修 199 件)
2018 年 9 月	1.85% (回修 4 件, 總完修 216 件)	1.84% (回修 4 件, 總完修 217 件)
2018 年 10 月	3.07% (回修 7 件, 總完修 228 件)	3.07% (回修 7 件, 總完修 228 件)
2018 年 11 月	3.46% (回修 8 件, 總完修 231 件)	3.42% (回修 8 件, 總完修 234 件)
去年同期	2.63% (回修 7 件, 總完修 266 件)	2.61% (回修 7 件, 總完修 268 件)
106 學年總計	2.82% (回修 72 件, 總完修 2,553 件)	2.80% (回修 72 件, 總完修 2,574 件)
107 學年至本月總計	2.63% (回修 23 件, 總完修 873 件)	2.62% (回修 23 件, 總完修 878 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 69 件：

電腦重灌；安裝自然輸入法、中文造字、字型、Java、LibreOffice、Office、Outlook、All in One Runtimes、Photoshop、Illustrator、FrontPage、QuickTime、Nero、Premiere、Chrome、SPSS、Adobe、PhotoImpact、3ds Max、Alias Design、AutoCAD、AutoCAD Civil 3D、InDesign、iTunes、7-Zip、Visio、防毒軟體、SM 匯流排控制器驅動、顯示卡驅動程式、網路卡驅動程式、印表機驅動程式、讀卡機驅動程式、HiCOS 卡片管理工具、OD、OA、TodoChecker 及記分簿系統；設定雙螢幕、Outlook、印表機、掃描連線、桌面字體大小、共用資料夾、桌面捷徑、工作列捷徑及密碼安全性；安裝還

2018 年 11 月個人電腦維修服務報告

原卡；KMS 認證；Window Update 更新；移轉資料；暫不處理；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 37 件：

設定印表機、掃描資料夾密碼、IE 安全性、標準注音鍵盤、睡眠模式、適用於網路內的語言、共用資料夾、遠端連線及掃描解析度；安裝印表機驅動程式、讀卡機驅動程式及 SVGView 執行檔；更新 IE 版本；更改 BIOS 硬碟模式、BIOS 開機順序及 TrueType 字型下載選項；登錄 IP 位址；刪除多餘的開機選項；下載電子帳單再開啟；啟用填滿控點與儲存格拖放功能；檢測正常；使用者自行處理。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 36 件：

Outlook、Adobe、記分簿、Office、OA、防毒軟體異常；Word 顯示記憶體或磁碟空間不足；網頁憑證失效；SAS 授權過期；安裝 Visio；更新 IE 版本；Adobe 授權到期；超過發信限制；未使用 IE 瀏覽器登 OD；KMS 認證；檢測正常；使用者自行處理。

(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	106 學年總量	107 學年至本月總量
項目	細項								
電腦或伺服器軟硬體	中毒	4				4	10	72	9
	Microsoft Update	3				3	3	52	9
	惡意程式					0	2	5	4
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌	1				1	2	9	6
	系統問題	2	4			6	23	147	57
	應用程式	27	8		1	36	27	239	87
	軟體衝突					0	0	11	2
	設定問題	31	6			37	38	476	164
	帳號密碼問題	5	2			7	9	89	23

2018 年 11 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	106 學年 總量	107 學年 至本月總量
項目	細項								
	主機板	4	3			7	10	66	20
	硬碟	4	2			6	8	77	39
	記憶體	6				6	13	112	22
	螢幕	7	1			8	7	67	28
	電源供應器		1			1	2	30	11
	鍵盤	1				1	3	18	5
	滑鼠	1	1			2	0	10	7
	介面卡					0	2	13	3
	耳機					0	3	7	2
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	3				3	1	8	6
	硬體其他	3				3	1	23	6
	光碟機	1				1	1	7	2
	讀卡機	2	1			3	1	24	10
	其他	4	2			6	3	23	12
印	異物卡入	6				6	9	81	26

2018 年 11 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	106 學年 總量	107 學年 至本月總量
項目	細項								
表機 或掃 描器	碳粉匣/墨水	3				3	1	23	9
	滾輪故障	9	2			11	1	25	22
	皮套故障	8				8	6	76	19
	電路板	1				1	9	59	13
	其他	6				6	7	36	16
網路	網路設定					0	0	1	0
	IP 相衝					0	0	0	0
	網路卡、網路線或網點					0	1	7	3
	網路設備	1				1	0	2	2
	連線問題					0	0	0	1
	網路停權或恢復					0	0	2	0
	網路攻擊					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	0
E-Mail	帳號密碼					0	0	0	1
	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

2018 年 11 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	106 學年總量	107 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	2	0
	功能按鈕顯示異常					0	0	1	0
	點選文件無反應					0	0	1	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	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	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					0	6	24	1

2018 年 11 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	106 學年總量	107 學年至本月總量
項目	細項								
務請求	重灌、安裝、設定	66	3			69	56	684	270
	資料救援、備份、移轉	6				6	7	80	27
	檢測、清潔積塵	1				1	5	16	2
	相關諮詢					0	0	10	0
	紀錄查調					0	0	0	0
	協尋失物					0	0	0	0
	設備提供、借用					0	0	1	0
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	4	0
服務請求小計		73	3	0	0	76	74	819	300
總計		216	36	0	1	253	277	2,724	946

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：OD 無法開啟 PDF 檔案，移除 CS6，安裝 CS5.5；安裝新自然輸入法及 OD；安裝防毒軟體。

②硬體其他：CPU 散熱風扇卡榫斷掉；滑鼠 USB 接頭接觸不良；螢幕電源板電容爆漿。

③其他：網路測線器電池扣斷線及網路接頭接觸不良；安裝電腦；更改 BIOS 開機順序；主機板故障。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：印表機積碳；馬達故障；帶動齒輪磨損；無法列印成績卡；掃描檔案無法傳送到電腦資料夾。

2、申請人自行處理：

2018 年 11 月個人電腦維修服務報告

(1) 「電腦或伺服器軟體」

①其他：UPS 電路板故障；UPS 警示燈亮，帶回隊上測試正常。

(二) 2017 年 11 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	106 學年總量	107 學年至本月總量
各單位-淡水校園	180	35		1	216	252	2,424	829
各單位-台北校園	3				3	2	21	5
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	15				15	14	129	44
總計	198	35	0	1	234	268	2,574	878

製表人：

事件管理員：

組長：