

2017 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%)
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%
去年同期 (完修 248 件)	69%	97%	99%
105 學年總計 (完修 2,471 件)	66%	96%	99%
106 學年至本月總計(完修 1,070 件)	63%	97%	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%
2017 年 10 月 (完修 308 件)	57%	97%	99%
2017 年 11 月 (完修 268 件)	68%	98%	99%
去年同期 (完修 249 件)	69%	97%	99%
105 學年總計 (完修 2,503 件)	65%	96%	99%
106 學年至本月總計 (完修 1,081 件)	63%	98%	99%

備註：

- 40 工時以上完修事件共 3 件 (事件編號：20171114001、20171025015、20171116009)；24-40 工時完修事件共 3 件 (完修工時由高至低之事件編號：20171108008、20171115016、20171127005)。
- 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、中毒、資料救援、安裝軟體、電腦檢測及印表機檢測須花較多時間處理。

2017 年 11 月個人電腦維修服務報告

二、不符合服務水準約定之事項：無

2017 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

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
項目		08	09	10	11
上班天數		19	22	19	22
件數	報修	229	299	277	265
	可負荷完修	207	170	251	248
	實際完修	241	264	308	268
總人力	預算提供	4.00	6.00	8.00	6.64
	預估	6.82	9.38	7.28	5.77
	實際需求(現狀)	6.46	8.53	7.68	5.99
維修人力	預估需求(經驗值)	4.82	5.88	5	4.24
	實際需求(現狀)	4.46	5.03	5.40	4.46
	實際提供	4.04	2.86	4.89	4.18
	不足	0.42	2.18	0.51	0.28
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

2017 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：本月 3 件變動需求單為實習室螢幕更換及一般修正資料，不影響資源。

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 $\geq 90\%$ ：100% (3 件)。

(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 268 件(含台北 2 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：74 件

十、事件紀錄結案後，超過 3 個工作天之修改率 $\leq 4\%$ ：本月 0.38% (1 件/共 266 件)，本學年累計 0.09% (1 件/共 1070 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

2017 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
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)
去年同期	4.44% (回修 11 件, 總完修 248 件)	4.42% (回修 11 件, 總完修 249 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	2.80% (回修 30 件, 總完修 1,070 件)	2.78% (回修 30 件, 總完修 1,081 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 56 件：

電腦重灌；安裝自然輸入法、JAVA、Adobe、All in one Runtimes、俄文語言包、PhotoShop、SPSS、Visio、Illustrator、7-zip、SSL 憑證、Office、防毒軟體、讀卡機驅動程式、製卡機驅動程式、印表機驅動程式、HiCOS 卡片管理工具、顯卡驅動程式、OD、OA、教務系統、教學支援平台、TodoChecker 及記分簿系統；設定印表機；Office 認證；設定雙螢幕；設定倉頡輸入法、設定共用資料夾；記憶體不符合安裝 Windows7 的最低需求；使用者未提供正版光碟。

2017 年 11 月個人電腦維修服務報告

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 38 件：
 電腦時間不對；喇叭無法播出聲音；掃描檔無法存入電腦；註冊 IP；Web 設定頁面的帳密被竊改；無法印表；安裝印表機驅動程式；USB 裝置無法辨識視窗；掃描設定；Word 儲存文件時版面會跑掉；設定共用資料夾；開網頁會顯示記憶體不足；無法列印標楷體字型；KMS 認證；BIOS 還原至預設值；變更印表機掃描密碼；設定印表機列印紙張大小且自動縮放內容；印表機需手動翻面；磁碟空間已滿；網頁部分項目無法顯示；印表機自動列印亂碼文件；掃描檔案顏色異常；Window 登入錯誤被鎖定；換新滑鼠無法使用；無法開機；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 27 件：
 Office、Adobe 異常無法使用；OA 申請表單畫面功能不全；Windows Update 後，電腦會黑屏；無法使用手機登入軟體雲；OD 無法正常使用；無法讀取 pdf 檔案；無法安裝 Photoshop；無法搜尋資料，授權過期；賽門鐵克防毒軟體框架錯誤；列印財產單會當機；無法列印網頁畫面；Google doc 用 Chrome 開啟鍵盤，游標無法跟著鍵盤走；OD 系統寄信時出現亂碼；使用者不會合併 PDF 檔案及編輯；檔案無法刪除；PDF 檔案資料無法轉向；Excel 無法轉成 pdf 檔案；word 檔案開啟無法使用；出現 Microsoft Visual c++ Runtime Library Runtime Error 錯誤訊息；使用軟體雲無法開啟 OD。

(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								
電腦或伺服器軟硬體	中毒	10				10	4	30	39
	Microsoft Update	3				3	2	25	25
	惡意程式	2				2	1	18	3
	未安裝防毒軟體					0	0	1	0
	系統重灌	2				2	0	9	5
	系統問題	17	6			23	17	157	63
	應用程式	19	7	1		27	24	244	111
	軟體衝突					0	1	10	4
	設定問題	33	5			38	34	329	182

2017 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
	帳號密碼問題	9				9	6	90	43
	主機板	3	6	1		10	5	58	25
	硬碟	4	4			8	9	82	31
	記憶體	10	3			13	12	112	34
	螢幕	4	3			7	6	70	29
	電源供應器	2				2	2	34	9
	鍵盤	1	2			3	1	13	12
	滑鼠					0	2	13	2
	介面卡	2				2	0	8	7
	耳機	2	1			3	1	2	5
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	1	11	6
	硬體其他	1				1	7	48	6
	光碟機	1				1	2	20	4
	讀卡機	1				1	6	40	7
	其他	2	1			3	5	90	10

2017 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
印表機 或掃描器	異物卡入	8	1			9	13	92	23
	碳粉匣/墨水	1				1	2	17	6
	滾輪故障	1				1	10	65	4
	皮套故障	6				6	18	126	12
	電路板	4	5			9	4	34	23
	其他	3	4			7	16	177	20
網路	網路設定					0	0	2	0
	IP 相衝					0	0	0	0
	網路卡、網路線或網點		1			1	2	5	3
	網路設備					0	0	4	0
	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	1	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

2017 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	105 學年總量	106 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	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	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	1
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	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

2017 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
服務請求	更換硬體	5	1			6	0	13	14
	重灌、安裝、設定	52	3		1	56	49	581	317
	資料救援、備份、移轉	6	1			7	7	87	43
	檢測、清潔積塵	5				5	0	16	9
	相關諮詢					0	1	7	5
	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	0
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	2	1
服務請求小計		68	5	0	1	74	57	706	389
總計		220	54	2	1	277	271	2,756	1,149

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：移除 CS5.5 失敗。

②硬體其他：開機按鈕接觸不良。

③其他：惡意程式綁架 IE 及 Chrome 瀏覽器；不斷電系統沒開，主機無法開啟。

2017 年 11 月個人電腦維修服務報告

(2) 「印表機或掃描器」

①其他：前面板紙匣與背方掀蓋跑位；分頁器磨損；列印出的資料會歪斜。

2、申請人自行處理：

(1) 「電腦或伺服器軟體」

①其他：重複開機。

(2) 「印表機或掃描器」

①其他：列印會有異音；印表機無運轉聲且閃驚嘆號；紙匣的紙擋斷掉。

(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	105 學年總量	106 學年至本月總量
各單位-淡水校園	196	53	2	1	252	206	2,253	1,034
各單位-台北校園	2				2	1	32	11
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	14				14	42	218	36
總計	212	53	2	1	268	249	2,503	1,081

製表人：

事件管理員：

組長：