

# 2017 年 8 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 ( $\geq 90\%$ )	40 工時完修率 ( $\geq 96\%$ )
2017 年 8 月 (完修 239 件)	62%	97%	99%
去年同期 (完修 235 件)	59%	90%	96%
105 學年總計 (完修 2,471 件)	66%	96%	99%
106 學年至本月總計 (完修 239 件)	62%	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%
去年同期 (完修 236 件)	59%	90%	96%
105 學年總計 (完修 2,503 件)	65%	96%	99%
106 學年至本月總計 (完修 241 件)	62%	97%	99%

備註：

1. 40 工時以上完修事件共 1 件 (事件編號：20170814006)；24-40 工時完修事件共 6 件 (完修工時由高至低之事件編號：20170821001、20170801019、20170816013、20170816014、20170816015、20170801003)。

2. 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、資料移轉、安裝軟體、掃毒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

## 2017 年 8 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 08	
項目		
上班天數	19	
件數	報修	229
	可負荷完修	207
	實際完修	241
總人力	預算提供	4.00
	預估	6.82
	實際需求(現狀)	6.46
維修人力	預估需求(經驗值)	4.82
	實際需求(現狀)	4.46
	實際提供	4.04
	不足	0.42
非維修人力	預估需求(經驗值)	2.00
	實際需求(現狀)	2.00
	實際提供	2.00

## 2017年8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241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：100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239件)，本學年累計0.00%(0件/共239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 8 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
<b>2017 年 8 月</b>	<b>2.09%</b> (回修 5 件, 總完修 239 件)	<b>2.07%</b> (回修 5 件, 總完修 241 件)
去年同期	2.55% (回修 6 件, 總完修 235 件)	2.54% (回修 6 件, 總完修 236 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	<b>2.09%</b> (回修 5 件, 總完修 239 件)	<b>2.07%</b> (回修 5 件, 總完修 241 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 77 件：

電腦重灌；安裝 Photoshop、自然輸入法、字型、Adobe、Audacity、K-Lite、AutoCAD、MATLAB、Visio、Office 及防毒軟體；安裝印表機驅動程式；安裝 OD、OA、教學支援平台、ToDoCheck 及記分簿系統；設定連線印表機；移除 Office；更改電腦密碼；設定掃描連線；更改掃描密碼；設定 Outlook；停用密碼複雜性；設定開機啟動項目；設定螢幕解析度；設定桌面字體；設定網路；設定連線網路磁碟機；設定印表機防火牆；設定共用資料夾。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 48 件：

無法連上西南航空網頁；無法印表；OA 系統送收文追蹤無法操作；自然輸入法無法輸入標點符號；設定遠端桌面連線；無法開啟壓縮檔；IE 下載檔案時，無法儲存檔案；列印多份文件，只列印出 1 份；印表機自動列印亂碼文件；清除系統暫存檔；重新分割硬碟；無法上網；無法開機；電腦螢幕畫面模糊；滑鼠游標閃爍；檔案無法轉成 PDF 檔案；掃描器無法掃描；Windows 認證；Office 認證；無法登入 OD 系統；無法登入 LM 系統；設定 IE 縮放比例。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 31 件：

鍵盤按鍵輸入不正確；OD 之 PDF 檔案無法列印；PDF 檔案無法開啟；OA 資料無法列印；無法開啟 Outlook；PowerPoint

## 2017 年 8 月個人電腦維修服務報告

檔案無法編輯；無法下載 PDF 檔案；Webmail 頁面無法顯示；Acrobat 未認證；OD 列印會當機；無法安裝 MATLAB；Excel 篩選選單會消失；自然輸入法過期；無法使用及下載記分簿；遠端連線白畫面；相容性檢視設定會還原；無法安裝 Office；無法登入 OA 系統；PDF 檔案無法轉成 JPG 檔案；Outlook 信件無法刪除。

(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	4				4	3	30	4
	Microsoft Update					0	3	25	0
	惡意程式	1				1	2	18	1
	未安裝防毒軟體					0	0	1	0
	系統重灌	1				1	1	9	1
	系統問題	13	2			15	4	157	15
	應用程式	27	4			31	9	244	31
	軟體衝突	1				1	0	10	1
	設定問題	45	3			48	33	329	48
	帳號密碼問題	5	1			6	7	90	6
	主機板	2	3			5	5	58	5
	硬碟	1	10			11	9	82	11
	記憶體	7				7	11	112	7
	螢幕	4	3			7	4	70	7
電源供應器		2			2	2	34	2	

## 2017年8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								
	鍵盤	3				3	1	13	3
	滑鼠	1				1	0	13	1
	介面卡	2	1			3	0	8	3
	耳機					0	0	2	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	2	11	1
	硬體其他					0	15	48	0
	光碟機	1				1	2	20	1
	讀卡機	4				4	2	40	4
	其他	1	3			4	8	90	4
印表機或掃描器	異物卡入		1			1	4	92	1
	碳粉匣/墨水					0	0	17	0
	滾輪故障					0	0	65	0
	皮套故障					0	0	126	0
	電路板		2			2	0	34	2
	其他	2				2	21	177	2
網	網路設定					0	1	2	0

## 2017 年 8 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								
路	IP 相衝					0	0	0	0
	網路卡、網路線或網點	1				1	0	5	1
	網路設備					0	1	4	0
	連線問題					0	1	6	0
	網路停權或恢復	1				1	0	0	1
	網路攻擊					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	1	0
	其他			1		1	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	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	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

## 2017年8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								
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
服務請求	更換硬體	2				2	4	13	2
	重灌、安裝、設定	76	1			77	88	581	77
	資料救援、備份、移轉	18	3			21	16	87	21
	檢測、清潔積塵					0	1	16	0
	相關諮詢					0	0	7	0
	紀錄查調					0	0	0	0
	協尋失物					0	0	0	0



## 2017 年 8 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								
	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	1	2	0
<b>服務請求小計</b>		<b>96</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	110	706	100
<b>總計</b>		<b>224</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>264</b>	261	2,756	264

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

- ①軟體其他：Adobe 無法開啟及存檔。
- ②其他：UPS 電力用盡，電腦無法開機。

(2)「印表機或掃描器」

- ①其他：印表機印出全黑底色及會多張進紙；印表機無法連線使用。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

- ①其他：UPS 故障；無法開機。

(2)「網路」

- ①其他：無法連上西南航空網頁。

## 2017 年 8 月個人電腦維修服務報告

(二)2017 年 8 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	203	36			<b>239</b>	232	2,253	239
各單位-台北校園	2				<b>2</b>	1	32	2
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園					<b>0</b>	3	218	0
<b>總計</b>	<b>205</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>241</b>	236	2,503	241

製表人：

事件管理員：

組長：