

# 2018 年 3 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%
<b>2018 年 3 月 (完修 262 件)</b>	<b>73%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>
去年同期 (完修 241 件)	76%	96%	99%
105 學年總計 (完修 2,471 件)	66%	96%	99%
<b>106 學年至本月總計(完修 1,858 件)</b>	<b>65%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>

### (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 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 3 月個人電腦維修服務報告

2018 年 2 月 (完修 86 件)	70%	100%	100%
<b>2018 年 3 月 (完修 263 件)</b>	<b>73%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>
去年同期 (完修 245 件)	76%	96%	99%
105 學年總計 (完修 2,503 件)	65%	96%	99%
<b>106 學年至本月總計 (完修 1,876 件)</b>	<b>65%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>

備註：

1. 24-40 工時完修事件共 4 件(完修工時由高至低之事件編號:20180305025、20180308010、20180314001、20180308013)。
2. 淡水校園原因分析：重灌系統、安裝軟體、整併通訊錄、電腦檢測、螢幕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 3 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
項目		08	09	10	11	12	1	2	3
上班天數		19	22	19	22	21	22	7.5	22
件數	報修	229	299	277	265	185	260	91	257
	可負荷完修	207	170	251	248	246	178	32	213
	實際完修	241	264	308	268	188	258	86	263
總人力	預算提供	4.00	6.00	8.00	6.64	8.00	4.82	4.33	8.00
	預估	6.82	9.38	7.28	5.77	5.89	5.67	7.42	6.19
	實際需求(現狀)	6.46	8.53	7.68	5.99	4.96	5.95	6.29	6.03
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
	實際需求(現狀)	4.46	5.03	5.40	4.46	3.26	4.38	4.49	4.33
	實際提供	4.04	2.86	4.89	4.18	4.34	3.00	1.60	3.59
	不足	0.42	2.18	0.51	0.28	-1.08	1.38	2.89	0.73
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
	實際需求(現狀)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70
	實際提供	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70

## 2018年3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1件變動需求單為實習室螢幕更換，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%(1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263件(含台北1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0.00%(0件/共262件)，本學年累計0.11%(2件/共1,858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 3 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)
<b>2018 年 3 月</b>	<b>3.44%</b> <b>(回修 9 件, 總完修 262 件)</b>	<b>3.42%</b> <b>(回修 9 件, 總完修 263 件)</b>
去年同期	3.32% (回修 8 件, 總完修 241 件)	3.27% (回修 8 件, 總完修 245 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>2.85%</b> <b>(回修 53 件, 總完修 1,858 件)</b>	<b>2.83%</b> <b>(回修 53 件, 總完修 1,876 件)</b>

# 2018年3月個人電腦維修服務報告

## 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 65 件：

電腦重灌；安裝 Adobe、Chrome、Illustrator、Visio、Photoshop、Line、KMS 認證、SSL 憑證、Java、Office、Dr. eye、PhotoImpact、華康字型、防毒軟體、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；移除 Office 365；設定 Backup and Sync from Google 備份與同步處理工具；格式化 USB 外接硬碟；設定開機時自動執行程式；設定共用資料夾；更換主機板及硬碟；設定印表機；使用者自行處理；記憶體不足 1GB 未符合 Win7 之最低需求。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 61 件：

安裝印表機驅動程式；設定雙面列印；設定印表機共用；設定印表機防火牆；印表機改接 USB 傳輸線；重新啟動列印多工緩衝處理器；Word 印出之漢字不完整；設定共用資料夾；網站加入 Java 例外網站清單；建立桌面捷徑；Outlook 信件無法顯示圖片；整併通訊錄；設定鍵盤輸入法；取消自動備份排程，移除及新增增益集；檔案解密；Adobe ID 註冊；註冊自然輸入法；PDF 檔案內容旋轉列印；設定 pdf 檔案以 Adobe Reader 開啟；KMS 認證；安裝顯示卡驅動程式；登錄 IP 位址；更改 IP；Chrome 無法開啟任何網頁；重設輸入法及造字檔關聯；清除暫存檔；整線；ppt 檔案無法開啟；清潔灰塵；拔除 USB 裝置；BIOS 設定 Load Optimized Defaults；CMOS 電池沒電；網址加入相容性檢視；重設 Chrome 設定；掃碼器無法辨識；重裝掃描器驅動程式；安裝外顯驅動程式；檔案損壞；到場正常；檢測正常；使用者自行處理；上課教室為非服務範圍。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 18 件：

Office、Adobe 異常無法使用；更新 Java；Adobe ID 註冊；告知使用者 Adobe 功能位置；Chrome 開啟網頁速度過慢；預算系統改用 chrome 下載檔案；SEP14 阻擋更新；Word 方程式編輯器無法使用；KMS 認證；移除 McAfee 防毒軟體；網路組人員處理；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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
電腦	中毒	4				4	1	30	51
	Microsoft Update					0	1	25	43

## 2018 年 3 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								
或伺 服 器 軟 硬 體	惡意程式					0	1	18	3
	未安裝防毒軟體					0	0	1	0
	系統重灌	1	1			2	0	9	9
	系統問題	9	1	1		11	18	157	108
	應用程式	15	3			18	23	244	180
	軟體衝突	3				3	3	10	10
	設定問題	54	5	2		61	39	329	319
	帳號密碼問題	6	1			7	7	90	71
	主機板	2	4			6	4	58	48
	硬碟	6	1			7	11	82	58
	記憶體	14	2			16	9	112	80
	螢幕	8				8	11	70	45
	電源供應器	2	1			3	3	34	20
	鍵盤	2				2	1	13	14
	滑鼠					0	0	13	4
介面卡					0	2	8	10	
耳機					0	0	2	7	

## 2018 年 3 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								
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他					0	1	11	7
	硬體其他	4				4	3	48	17
	光碟機		1			1	3	20	6
	讀卡機		1			1	3	40	12
	其他	2	1	1		4	5	90	19
印表機 或掃描器	異物卡入	10	2			12	6	92	57
	碳粉匣/墨水	2				2	2	17	12
	滾輪故障	4				4	4	65	15
	皮套故障	13		1		14	17	126	46
	電路板	4	3	1		8	4	34	45
	其他	2				2	5	177	31
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					0	1	5	5
	網路設備					0	0	4	0
	連線問題					0	0	6	0



## 2018 年 3 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	1
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

## 2018 年 3 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								
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	1	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	3				3	1	13	21
	重灌、安裝、設定	62	3			65	60	581	508
	資料救援、備份、移轉	2	2			4	10	87	66
	檢測、清潔積塵					0	0	16	13
	相關諮詢	2				2	0	7	9
	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	4

## 2018 年 3 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								
<b>服務請求小計</b>		<b>69</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	71	706	622
<b>總計</b>		<b>236</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>274</b>	260	2,756	1,982

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：CMOS 電池沒電；開機按鈕故障；重插電源線。

②其他：電腦被強迫更新至 Win10；UPS 異常。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：拔除網路線，改接 USB 傳輸線；USB 傳輸線故障。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其他：UPS 故障。

3、非服務範圍：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其他：教室投影機故障。

(二)2018 年 3 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	208	32	4		<b>244</b>	220	2,253	1,775
各單位-台北校園	1				<b>1</b>	4	32	18
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	17		1		<b>18</b>	21	218	83
<b>總計</b>	<b>226</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>263</b>	245	2,503	1,876

製表人：

事件管理員：

組長：