

2020年6月個人電腦維修服務報告

一、關鍵績效指標

績效項目 月份	台北及淡水校園											
	本年度	上年度	去年同期比較	本年度			上年度			去年同期比較		
	完修件數			8工時完修率	24工時完修率(>=90%)	40工時完修率(>=96%)	8工時完修率	24工時完修率(>=90%)	40工時完修率(>=96%)	8工時完修率	24工時完修率(>=90%)	40工時完修率(>=96%)
2019年7月	126	113	13	65%	97%	100%	63%	95%	98%	2%	2%	2%
2019年8月	222	199	23	43%	98%	100%	44%	87%	97%	-1%	11%	3%
2019年9月	225	217	8	48%	92%	96%	25%	69%	95%	23%	23%	1%
2019年10月	282	228	54	60%	96%	99%	56%	90%	99%	4%	6%	0%
2019年11月	305	234	71	56%	98%	99%	57%	96%	98%	-1%	2%	1%
2019年12月	489	181	308	59%	97%	100%	76%	96%	98%	-17%	1%	2%
2020年1月	226	187	39	54%	98%	100%	72%	99%	100%	-18%	-1%	0%
2020年2月	214	152	62	66%	99%	100%	63%	97%	100%	3%	2%	0%
2020年3月	306	202	104	64%	96%	99%	72%	97%	100%	-8%	-1%	-1%
2020年4月	260	171	89	63%	98%	99%	70%	96%	99%	-7%	2%	0%
2020年5月	208	180	28	74%	97%	98%	73%	97%	99%	1%	0%	-1%
2020年6月	320	152	168	59%	97%	99%	68%	97%	100%	-9%	0%	-1%
學年至本月總計	3,057	2,103	954	59%	97%	99%	61%	92%	99%	-2%	5%	0%

備註：

1. 40工時以上完修事件共3件；24-40工時完修事件共7件。

2. 原因分析：重灌系統、資料備份、安裝軟體、資料救援、Adobe DC 不斷出現要求登入、印表機檢測、螢幕檢測及電腦檢測須花較多時間處理。

2020 年 6 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

三、重大事件或變動後之績效分析：無

四、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

五、問題事件紀錄件數：0 件

六、資安事件紀錄件數：0 件

七、預計變動時程表件數：0 件

八、服務請求(含建議、其他)統計：148 件

九、本月完修件數共計 320 件，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 320 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 3,039 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

2020 年 6 月個人電腦維修服務報告

十二、重大事件：0 件

十三、事件回修率：

事件申請地點 事件回修率	淡水及台北
2019 年 8 月	3.60% (回修 8 件, 總完修 222 件)
2019 年 9 月	0.44% (回修 1 件, 總完修 225 件)
2019 年 10 月	4.61% (回修 13 件, 總完修 282 件)
2019 年 11 月	3.61% (回修 11 件, 總完修 305 件)
2019 年 12 月	2.66% (回修 13 件, 總完修 489 件)
2020 年 1 月	1.33% (回修 3 件, 總完修 226 件)
2020 年 2 月	4.21% (回修 9 件, 總完修 214 件)
2020 年 3 月	3.59% (回修 11 件, 總完修 306 件)
2020 年 4 月	2.31% (回修 6 件, 總完修 260 件)
2020 年 5 月	3.85% (回修 8 件, 總完修 208 件)

2020 年 6 月個人電腦維修服務報告

事件申請地點 事件回修率	淡水及台北
2020 年 6 月	4.06% (回修 13 件, 總完修 320 件)
去年同期	1.97% (回修 3 件, 總完修 152 件)
107 學年總計	2.74% (回修 61 件, 總完修 2,229 件)
108 學年至本月總計	3.14% (回修 96 件, 總完修 3,057 件)

十四、趨勢分析

依本月份各事件原因之統計數據分析(見下表)，特別異常事件為 Win10 修補程式導致印表機無法列印(KB4560960)。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 129 件：
電腦重灌居多，其次 Office 問題(移除 Office 365、認證、更改版本、安裝)居多，再其次 Adobe 應用程式問題(更改版本、安裝、ID 登入)，其他案件零星，並無特殊案件。
2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 34 件：
Adobe 應用程式問題居多(ID 登入、無法開啟 PDF 檔案、更改版本)，其次 OD 問題(跳出記分簿系統、創文畫面不全、使用非 IE 瀏覽器)，再其次 Office 問題(認證、安裝、Word 功能異常、PowerPoint 無法更改顏色、使用者自行處理)，其他案件零星，並無特殊案件。
3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 27 件：
印表機問題居多(連線設定、設定掃描、安裝驅動程式、到場正常、使用者自行處理)，其次 Outlook 設定(使用者自行處理、帳戶類型設定)，其他案件零星，並無特殊案件。

2020 年 6 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	107 學年總量	108 學年至本月總量
項目	細項								
電腦或伺服器軟體	中毒	2				2	1	26	12
	Microsoft Update	15				15	0	62	33
	惡意程式					0	2	7	5
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌					0	1	11	12
	系統問題	18				18	10	155	171
	應用程式	30	3	1		34	15	252	593
	軟體衝突					0	0	5	29
	設定問題	24	3			27	22	396	384
	帳號密碼問題	11	3			14	6	63	48
	主機板	1	2			3	5	48	35
	硬碟	6	2			8	7	93	80
	記憶體	6				6	3	60	51
	螢幕	7	1			8	6	65	66
	電源供應器	2	2			4	2	34	25
鍵盤					0	1	14	7	

2020 年 6 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
	滑鼠					0	0	11	14
	介面卡	1				1	1	5	13
	耳機					0	0	2	4
	相關諮詢					0	0	0	1
	軟體其他	1				1	2	13	26
	硬體其他	2				2	2	18	32
	光碟機	1				1	0	10	16
	讀卡機	2	1			3	1	27	26
	其他	3	2			5	8	37	39
印表機 或掃描器	異物卡入	12	1			13	4	63	57
	碳粉匣/墨水	4	1			5	1	22	20
	滾輪故障	3	1			4	1	42	45
	皮套故障	2				2	7	56	38
	電路板	4				4	2	35	20
	其他	7	4			11	2	39	64
網路	網路設定					0	0	0	1
	IP 相衝					0	0	0	3

2020 年 6 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
	網路卡、網路線或網點	1				1	0	10	7
	網路設備					0	0	6	0
	連線問題					0	0	1	1
	網路停權或恢復					0	0	0	0
	網路攻擊					0	0	0	2
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	1
E-Mail	帳號密碼					0	0	2	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	0	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	1				1	0	1	1
記	畫面錯誤					0	0	0	

2020 年 6 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
分簿	使用者操作問題					0	1	1	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	1
	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
服務 請求	更換硬體	2	1			3	1	14	24
	重灌、安裝、設定	121	8			129	48	617	1,125
	資料救援、備份、移轉	11	1			12	3	45	73
	檢測、清潔積塵	1		1		2	2	11	10
	相關諮詢	2				2	1	3	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

2020 年 6 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	107 學年總量	108 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	0
服務請求小計		137	10	1	0	148	56	692	1,242
總計		303	36	2	0	341	169	2,387	3,225

(二)2020 年 6 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	107 學年總量	108 學年至本月總量
各單位-淡水校園	267	35	2		304	148	2,110	2,938
各單位-台北校園					0	0	8	18
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	16				16	4	111	101
總計	283	35	2	0	320	152	2,229	3,057

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅