

2018 年 5 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%
2018 年 3 月 (完修 262 件)	73%	98%	100%
2018 年 4 月 (完修 191 件)	75%	99%	100%
2018 年 5 月 (完修 228 件)	72%	99%	99%
去年同期 (完修 184 件)	75%	99%	100%
105 學年總計 (完修 2,471 件)	66%	96%	99%
106 學年至本月總計(完修 2,277 件)	67%	98%	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 266 件)	68%	98%	99%

2018 年 5 月個人電腦維修服務報告

2017 年 12 月 (完修 188 件)	76%	98%	99%
2018 年 1 月 (完修 258 件)	56%	97%	98%
2018 年 2 月 (完修 86 件)	70%	100%	100%
2018 年 3 月 (完修 263 件)	73%	98%	100%
2018 年 4 月 (完修 193 件)	75%	99%	100%
2018 年 5 月 (完修 229 件)	72%	99%	99%
去年同期 (完修 187 件)	74%	99%	100%
105 學年總計 (完修 2,503 件)	65%	96%	99%
106 學年至本月總計 (完修 2,298 件)	67%	98%	99%

備註：

1. 40 工時以上完修事件共 1 件 (事件編號：20180508013)；24-40 工時完修事件共 1 件 (完修工時由高至低之事件編號：20180508012)。
2. 淡水校園原因分析：重灌系統及系統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 5 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	107	107
項目		08	09	10	11	12	1	2	3	4	5
上班天數		19	22	19	22	21	22	7.5	22	16	23
件數	報修	229	299	277	265	185	260	91	257	189	242
	可負荷完修	207	170	251	248	246	178	32	213	145	155
	實際完修	241	264	308	268	188	258	86	263	193	229
總人力	預算提供	4.00	6.00	8.00	6.64	8.00	4.82	4.33	8.00	7.63	6.96
	預估	6.82	9.38	7.28	5.77	5.89	5.67	7.42	6.19	5.9	5.56
	實際需求(現狀)	6.46	8.53	7.68	5.99	4.96	5.95	6.29	6.03	5.85	5.60
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	4.43	3.86
	實際需求(現狀)	4.46	5.03	5.40	4.46	3.26	4.38	4.49	4.33	4.38	3.90
	實際提供	4.04	2.86	4.89	4.18	4.34	3.00	1.60	3.59	3.35	2.50
	不足	0.42	2.18	0.51	0.28	-1.08	1.38	2.89	0.73	1.02	1.40
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	1.47	1.70
	實際需求(現狀)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70	1.47	1.70
	實際提供	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70	1.47	1.70

2018 年 5 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 229 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：57 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 228 件)，本學年累計 0.09% (2 件/共 2,277 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 5 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)
2018 年 3 月	3.44% (回修 9 件, 總完修 262 件)	3.42% (回修 9 件, 總完修 263 件)
2018 年 4 月	2.09% (回修 4 件, 總完修 191 件)	2.07% (回修 4 件, 總完修 193 件)
2018 年 5 月	3.95% (回修 9 件, 總完修 228 件)	3.93% (回修 9 件, 總完修 229 件)
去年同期	2.72% (回修 5 件, 總完修 184 件)	2.67% (回修 5 件, 總完修 187 件)

2018 年 5 月個人電腦維修服務報告

事件申請地點 事件回修率	淡水	淡水及台北
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	2.90% (回修 66 件, 總完修 2,277 件)	2.87% (回修 66 件, 總完修 2,298 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 53 件:

電腦重灌; 安裝 Adobe、Chrome、Visio、KMS 認證、SSL 憑證、Visual Studio、InDesign、Line、Dr. eye、Java、7-Zip、SPSS、Office、Illustrator、MATLAB、SQL Server、自然輸入法、倉頡輸入法、華康字型、防毒軟體、顯示卡驅動程式、讀卡機驅動程式、印表機驅動程式、HiCOS 卡片管理工具、教務系統、OD、OA、TodoChecker、教學支援平台及記分簿系統; Windows Update 更新; 移除 Office; 設定印表機; 設定 IP; 升級至 macOS High Sierra; 設定 IE 相容性; 登錄 IP 位址; 設定連線共用資料夾; 設定指紋辨識; 變更系統語言; 資料移轉; 安裝電腦及螢幕; 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 51 件:

無法讀取自然人憑證; 安裝印表機驅動程式; 無法列印; 無法雙面列印; 設定印表機; 無法列印資料夾的照片檔案; 印表機自動列印亂碼文件; 檔案無法存取; 新注音輸入法使用語料庫會三個字串消失; 無法開啟 OA 附加檔案; OA 送收文管理與追蹤功能不全; 無法上網; 無法顯示圖片; 開啟 Word 檔案, 文字顯示亂碼; 開機停留在 Acer 啟動畫面; 螢幕字體顯示模糊; Word 工具列不見; 誤將會聲會影視為 ACDSee Ultimate; C 槽容量不足; 電腦自動關機、開機; 使用外接讀卡機會藍屏; 螢幕亮度太亮; IE 及 Outlook 無法開啟超連結; 無法輸入中文; 無法讀取及寫入共用資料夾; 平板無法下載附件; 電腦運作異常慢; 無法使用掃描功能; 使用者自行處理; 到場正常; 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 20 件:

Office、記分簿、Adobe、AutoCAD、IE 異常無法使用; OA 附件檔案無法開啟; 記憶體或硬碟不足; 安裝報稅系統; 檔案太大無法寄信; 移除防毒軟體; 使用者自行處理; 上課教室為非服務範圍。

2018 年 5 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	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	11				11	5	30	64
	Microsoft Update	2				2	9	25	49
	惡意程式	1				1	4	18	4
	未安裝防毒軟體					0	0	1	0
	系統重灌					0	1	9	9
	系統問題	11	2			13	17	157	129
	應用程式	18	1	1		20	26	244	213
	軟體衝突					0	2	10	11
	設定問題	45	4	2		51	33	329	420
	帳號密碼問題	2	1			3	4	90	79
	主機板	1	3			4	3	58	60
	硬碟	3	4			7	3	82	68
	記憶體	13				13	9	112	103
	螢幕	7	2			9	6	70	59
	電源供應器	4	1			5	1	34	27
鍵盤					0	0	13	16	

2018 年 5 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								
	滑鼠		1			1	0	13	8
	介面卡	1				1	0	8	11
	耳機					0	0	2	7
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	1	11	8
	硬體其他		2			2	0	48	22
	光碟機					0	0	20	6
	讀卡機	2				2	3	40	16
	其他					0	4	90	19
印表機 或掃描器	異物卡入	11	1			12	4	92	72
	碳粉匣/墨水	2	1			3	3	17	21
	滾輪故障	4	1			5	3	65	22
	皮套故障	9				9	10	126	67
	電路板	4	2			6	1	34	53
	其他	2				2	9	177	35
網路	網路設定					0	0	2	0
	IP 相衝					0	0	0	0

2018 年 5 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								
	網路卡、網路線或網點					0	1	5	6
	網路設備					0	1	4	2
	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	1	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	1				1	0	2	2
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	1				1	0	0	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	1	1	1
記	畫面錯誤					0	0	0	0

2018 年 5 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								
分簿	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					0	1	13	23
	重灌、安裝、設定	52	1			53	32	581	613
	資料救援、備份、移轉	3	1			4	8	87	72
	檢測、清潔積塵					0	1	16	14
	相關諮詢					0	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

2018 年 5 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								
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	2	4
服務請求小計		55	2	0	0	57	42	706	736
總 計		211	28	3	0	242	207	2,756	2,432

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：開啟 Word 檔案時間過長。

(2)「印表機或掃描器」

①其 他：清除繼電器上黏膠；繼電器鐵片加止滑墊片。

(3)「E-Mail」

①其 他：文字無法用貼上功能貼至信件內。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：隨身碟無法讀取資料。

2018 年 5 月個人電腦維修服務報告

(二)2018 年 5 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	182	25	3		210	170	2,253	2,163
各單位-台北校園	1				1	3	32	21
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	17	1			18	14	218	114
總計	200	26	3	0	229	187	2,503	2,298

製表人：

事件管理員：

組長：