

# 2020 年 5 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 6 月	152	163	-11	68%	97%	100%	75%	98%	100%	-7%	-1%	0%
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%
<b>2020 年 5 月</b>	<b>208</b>	<b>180</b>	<b>28</b>	<b>74%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>73%</b>	<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>-1%</b>
學年至本月 總計	2,737	1,951	786	59%	97%	99%	60%	92%	99%	-1%	5%	0%

備註：

1. 40 工時以上完修事件共 4 件；24-40 工時完修事件共 3 件。

2. 原因分析：重灌系統、資料備份、安裝軟體、印表機掃描設定、印表機檢測、螢幕檢測及電腦檢測須花較多時間處理。

## 2020 年 5 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：78 件

九、本月完修件數共計 208 件(含台北 1 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 207 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 2,719 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

## 2020 年 5 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)
<b>2020 年 5 月</b>	<b>3.85%</b> <b>(回修 8 件, 總完修 208 件)</b>
去年同期	1.67% (回修 3 件, 總完修 180 件)

## 2020 年 5 月個人電腦維修服務報告

事件申請地點 事件回修率	淡水及台北
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	3.03% (回修 83 件, 總完修 2,737 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), 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 67 件:

Office 問題(移除 Office 365、認證、更改版本、安裝)居多, 其次 Adobe 應用程式問題(更改版本、安裝), 再其次電腦重灌, 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 35 件:

Adobe 應用程式問題居多(授權過期、PDF 檔案無法開啟、閃退、更改版本、更改語系、安裝), 其次 Chrome 問題(版本與賽門鐵克防毒軟體不相容、到場正常)及 OD 相關問題(無法顯示登入畫面、待辦件數檢查工具權限不足), 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 25 件:

印表機問題居多(更改語系、連線設定、設定掃描、安裝驅動程式、到場正常), 其次電腦無法開機(藍屏、使用者自行處理、到場正常), 再其次螢幕問題(更新驅動程式、使用者自行處理), 其他案件零星, 並無特殊案件。

(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	中毒		1			1	4	26	10
	Microsoft Update					0	0	62	18
	惡意程式					0	0	7	5

## 2020 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
服 器 軟 硬 體	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌					0	0	11	12
	系統問題	17	3	1	1	22	9	155	153
	應用程式	35				35	20	252	559
	軟體衝突					0	0	5	29
	設定問題	20	4	1		25	33	396	357
	帳號密碼問題	1	2			3	2	63	34
	主機板	1	1			2	7	48	32
	硬碟	4	2			6	8	93	72
	記憶體	2				2	3	60	45
	螢幕	7	1			8	5	65	58
	電源供應器	1	2			3	5	34	21
	鍵盤	2				2	2	14	7
	滑鼠	2				2	0	11	14
	介面卡	1				1	0	5	12
	耳機	2				2	0	2	4
相關諮詢					0	0	0	1	

## 2020 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	107 學年總量	108 學年至本月總量
項目	細項								
	軟體其他			1		1	2	13	25
	硬體其他	6	1			7	5	18	30
	光碟機	2				2	5	10	15
	讀卡機	2	1			3	1	27	23
	其他			1		1	0	37	34
印表機或掃描器	異物卡入	3				3	7	63	44
	碳粉匣/墨水					0	3	22	15
	滾輪故障	3				3	5	42	41
	皮套故障	3				3	7	56	36
	電路板	2	2			4	5	35	16
	其他	3				3	8	39	53
網路	網路設定					0	0	0	1
	IP 相衝					0	0	0	3
	網路卡、網路線或網點	1				1	2	10	6
	網路設備					0	2	6	0
	連線問題					0	0	1	1
	網路停權或恢復					0	0	0	0

## 2020 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
	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	1	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					0	0	1	0
記 分 簿	畫面錯誤					0	0	0	0
	使用者操作問題					0	0	1	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0
教	權限及登入問題					0	0	0	1

## 2020 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
學 支 援 平 台	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				2	1	14	21
	重灌、安裝、設定	64	2		1	67	34	617	996
	資料救援、備份、移轉	8	1			9	5	45	61
	檢測、清潔積塵					0	2	11	8
	相關諮詢					0	0	3	7
	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	0	
<b>服務請求小計</b>		<b>74</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>78</b>	42	692	1,094

## 2020 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
<b>總計</b>		<b>194</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>223</b>	193	2,387	2,884

### (二)2020 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
各單位-淡水校園	174	22	3	2	<b>201</b>	164	2,110	2,634
各單位-台北校園	1				<b>1</b>	1	8	18
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	6				<b>6</b>	15	111	85
<b>總計</b>	<b>181</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>208</b>	180	2,229	2,737

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅