

2020 年 10 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 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%
2020 年 7 月	156	126	30	69%	99%	100%	65%	97%	100%	4%	2%	0%
2020 年 8 月	208	222	-14	67%	95%	99%	43%	98%	100%	24%	-3%	-1%
2020 年 9 月	313	225	88	69%	98%	100%	48%	92%	96%	21%	6%	4%
2020 年 10 月	200	282	-82	72%	97%	99%	60%	96%	99%	12%	1%	0%
學年至本月 總計	721	729	-8	69%	97%	99%	51%	95%	98%	18%	2%	1%

備註：

1. 40 工時以上完修事件共 1 件；24-40 工時完修事件共 5 件。
2. 原因分析：設定多台電腦共用印表機、電腦檢測及印表機檢測須花較多時間處理。

2020 年 10 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：71 件

九、本月完修件數共計 200 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 200 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 717 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

2020 年 10 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
2020 年 8 月	1.44% (回修 3 件, 總完修 208 件)
2020 年 9 月	3.51% (回修 11 件, 總完修 313 件)
2020 年 10 月	2.00% (回修 4 件, 總完修 200 件)
去年同期	4.61% (回修 13 件, 總完修 282 件)
108 學年總計	3.17% (回修 102 件, 總完修 3,213 件)
109 學年至本月總計	2.50% (回修 18 件, 總完修 721 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 64 件：

Office 問題(移除 Office 365、認證、更改版本、安裝)居多, 其次電腦重灌, 再其次安裝 Adobe 應用程式, 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 43 件：

Office 問題(移除 Office 365、認證、安裝、Word 等待其他應用程式完成 OLE 作業、使用者自行解決) 居多, 其次 Adobe 應用程式問題(ID 登入、更改版本、授權過期、無法使用進階功能、安裝), 再其次 OD 相關問題(安裝、製文畫面

2020 年 10 月個人電腦維修服務報告

不全、無法以自然人憑證登入、無法開啟 PDF 附加檔案)，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 17 件：

印表機問題(設定連線、安裝驅動程式、設定掃描、到場正常、使用者自行處理)居多，其次無法開機，其他案件零星，並無特殊案件。

4. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「系統問題」細項件數共 17 件：

無法開機居多，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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
電腦 或 伺 服 器 軟 硬 體	中毒					0	2	13	4
	Microsoft Update					0	17	34	3
	惡意程式					0	0	5	0
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌	1				1	0	13	3
	系統問題	15	2			17	19	178	55
	應用程式	41	2			43	27	605	128
	軟體衝突					0	22	29	1
	設定問題	14	3			17	56	402	68
	帳號密碼問題	1	1			2	3	53	26
	主機板	4	3			7	2	39	16
	硬碟	4	1			5	13	86	15
	記憶體	6	2			8	3	54	23

2020 年 10 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
	螢幕	2	2			4	5	67	13
	電源供應器	1	1			2	3	29	9
	鍵盤	2	1			3	1	8	5
	滑鼠	1				1	1	15	3
	介面卡	3				3	0	13	5
	耳機	1				1	0	4	2
	相關諮詢					0	0	1	1
	軟體其他					0	2	27	2
	硬體其他			1		1	2	34	3
	光碟機	2				2	4	16	6
	讀卡機	1				1	2	29	9
其他			2		2	1	41	15	
印表機 或掃描器	異物卡入	2	1			3	7	57	5
	碳粉匣/墨水		1			1	2	21	6
	滾輪故障	3				3	9	46	6
	皮套故障	3				3	10	40	11
	電路板	1	1			2	1	20	2

2020 年 10 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
	其他	3	2			5	8	68	15
網路	網路設定					0	0	1	0
	IP 相衝					0	0	3	0
	網路卡、網路線或網點					0	1	7	2
	網路設備	3				3	0	0	4
	連線問題					0	0	1	0
	網路停權或恢復					0	0	0	0
	網路攻擊					0	2	2	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	1	1	0
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	2
	其他					0	0	0	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	1				1	0	0	1

2020 年 10 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
	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	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	1	0
	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	2	24	16
	重灌、安裝、設定	63	1			64	66	1,204	265
	資料救援、備份、移轉	3	1			4	4	80	18
	檢測、清潔積塵		1			1	0	10	1
	相關諮詢					0	0	10	0

2020 年 10 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
	紀錄查調					0	0	0	0
	協尋失物					0	0	0	0
	設備提供、借用					0	0	1	0
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	0	1
服務請求小計		68	3	0	0	71	72	1,329	301
總計		183	29	0	0	212	298	3,393	770

(二)本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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
各單位-淡水校園	166	27			193	264	3,091	700
各單位-台北校園					0	1	19	4
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	7				7	17	103	17
總計	173	27	0	0	200	282	3,213	721

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅