

## 2018 年 10 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%)
2018 年 8 月 (完修 198 件)	44%	87%	97%
2018 年 9 月 (完修 216 件)	25%	69%	95%
<b>2018 年 10 月 (完修 228 件)</b>	<b>56%</b>	<b>90%</b>	<b>99%</b>
去年同期 (完修 304 件)	58%	97%	99%
106 學年總計 (完修 2,553 件)	67%	98%	99%
<b>107 學年至本月總計 (完修 642 件)</b>	<b>42%</b>	<b>82%</b>	<b>97%</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
2018 年 8 月 (完修 199 件)	44%	87%	97%
2018 年 9 月 (完修 217 件)	25%	69%	95%
<b>2018 年 10 月 (完修 228 件)</b>	<b>56%</b>	<b>90%</b>	<b>99%</b>
去年同期 (完修 308 件)	57%	97%	99%
106 學年總計 (完修 2,574 件)	67%	98%	99%
<b>107 學年至本月總計 (完修 644 件)</b>	<b>42%</b>	<b>82%</b>	<b>97%</b>

備註：

- 40 工時以上完修事件共 2 件 (事件編號：20181003001、20180919018)；24-40 工時完修事件共 21 件 (完修工時由高至低之事件編號：20181001012、20181009002、20181023004、20180929001、20181005012、20180925005、20181016002、20180921009、20181001013、20181022002、20180925015、20180926001、20181001010、20181011001、20181011011、20180926009、20181015006、20180926016、20181009011、20181004012、20180920017)。
- 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、資料移轉、安裝軟體、檔案被勒索病毒綁架、Outlook 信件移轉、修改

## 2018 年 10 月個人電腦維修服務報告

Windows 語言介面、電腦檢測、設定連線印表機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 10 月個人電腦維修服務報告

### 三、工作的負荷特性及份量資訊

107 學年維修隊工讀生負荷量趨勢分析統計表

項目		月份		
		107 08	107 09	107 10
上班天數		18	19	22
件數	報修	208	222	216
	可負荷完修	146	176	300
	實際完修	199	217	228
總人力	預算提供	4.00	6.95	8.00
	預估	6.35	8.73	7.24
	實際需求(現狀)	6.28	7.83	5.92
維修人力	預估需求(經驗值)	4.35	5.23	4.96
	實際需求(現狀)	4.28	4.33	3.64
	實際提供	3.01	3.42	5.05
	不足	1.27	0.91	-1.41
非維修人力	預估需求(經驗值)	2.00	3.50	2.28
	實際需求(現狀)	2.00	3.50	2.28
	實際提供	2.00	3.50	2.28

## 2018 年 10 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 228 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：71 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 0.00% (0 件/共 642 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 10 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
2018 年 8 月	2.02% (回修 4 件, 總完修 198 件)	2.01% (回修 4 件, 總完修 199 件)
2018 年 9 月	1.85% (回修 4 件, 總完修 216 件)	1.84% (回修 4 件, 總完修 217 件)
<b>2018 年 10 月</b>	<b>3.07%</b> <b>(回修 7 件, 總完修 228 件)</b>	<b>3.07%</b> <b>(回修 7 件, 總完修 228 件)</b>
去年同期	2.96% (回修 9 件, 總完修 304 件)	2.92% (回修 9 件, 總完修 308 件)
106 學年總計	2.82% (回修 72 件, 總完修 2,553 件)	2.80% (回修 72 件, 總完修 2,574 件)
107 學年至本月總計	<b>2.34%</b> <b>(回修 15 件, 總完修 642 件)</b>	<b>2.33%</b> <b>(回修 15 件, 總完修 644 件)</b>

### 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 64 件：

電腦重灌；安裝倉頡輸入法、自然輸入法、字型、LibreOffice、Photoshop、Illustrator、Premiere、Lightroom、Chrome、Visual Studio、SPSS、VLC media player、Adobe Air、VMware Horizon Client、InDesign、Line、Adobe、7-Zip、Visio、Office、防毒軟體、顯示卡驅動程式、網路卡驅動程式、印表機驅動程式、讀卡機驅動程式、HiCOS 卡片管理工具、OD、OA、TodoChecker 及記分簿系統；修改 Windows 語言介面；設定印表機；移除 Office 365；KMS 認證；設定掃描連線；Window Update 更新；設定共用資料夾；移轉資料；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 39 件：

設定印表機；安裝印表機驅動程式、網路卡驅動程式；設定 IE 首頁；KMS 認證；更改 BIOS 硬碟模式；C 槽容量不足；

## 2018 年 10 月個人電腦維修服務報告

重置新注音輸入法詞組學習功能；關閉 Chrome 的通知設定；安裝 USB3.0 驅動程式；設定掃描排程；重啟 Desktop window manager session manager 服務；設定 Outlook 外寄伺服器；設定 Visio 為預設開啟 vsd 檔案的程式；更改音效裝置連接設定；刪除機碼；預設瀏覽器改為 Chrome；設定印表機防火牆；設定 JAVA 例外網站設定；非服務範圍電腦；檢測正常；使用者自行處理。

### 3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「系統問題」細項件數共 22 件：

無法開機；關閉喚醒計時器；關閉 Chrome 的通知設定；標楷體字型遺失；Outlook 附件內容字重疊；簡體字和繁體字重疊；關閉電腦自動休眠的設定；網頁排版亂掉；硬碟壞軌；主機板 USB 插槽損壞；重開機後正常；非服務範圍電腦；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	106 學年總量	107 學年至本月總量
項目	細項								
電腦或伺服器軟硬體	中毒	1	1			2	10	72	5
	Microsoft Update	2	1			3	9	52	6
	惡意程式		1			1	0	5	4
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌	5				5	2	9	5
	系統問題	19	3			22	21	147	51
	應用程式	14	4			18	24	239	51
	軟體衝突	1				1	1	11	2
	設定問題	31	7	1		39	50	476	127
	帳號密碼問題	5	1			6	16	89	16
主機板	1	2			3	9	66	13	

## 2018 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	106 學年 總量	107 學年 至本月總量
項目	細項								
	硬碟	10	4			14	8	77	33
	記憶體	7				7	7	112	16
	螢幕	5	3	2		10	6	67	20
	電源供應器	3				3	3	30	10
	鍵盤	1				1	4	18	4
	滑鼠					0	0	10	5
	介面卡	1				1	2	13	3
	耳機					0	2	7	2
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	3	8	3
	硬體其他	2				2	3	23	3
	光碟機	1				1	2	7	1
	讀卡機	1				1	1	24	7
	其他	2				2	0	23	6
印表機	異物卡入	10	3			13	8	81	20
	碳粉匣/墨水	2	1			3	0	23	6

## 2018 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	106 學年總量	107 學年至本月總量
項目	細項								
或掃描器	滾輪故障	7				7	1	25	11
	皮套故障	6				6	4	76	11
	電路板	1	1			2	7	59	12
	其他	3	1			4	7	36	10
網路	網路設定					0	0	1	0
	IP 相衝					0	0	0	0
	網路卡、網路線或網點					0	0	7	3
	網路設備					0	0	2	1
	連線問題					0	0	0	1
	網路停權或恢復					0	1	2	0
	網路攻擊					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
其他					0	0	1	0	
E-Mail	帳號密碼					0	0	0	1
	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	帳號密碼					0	0	0	0

## 2018 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	106 學年總量	107 學年至本月總量
項目	細項								
辦公室自動化	沒出現功能按鈕					0	2	2	0
	功能按鈕顯示異常					0	1	1	0
	點選文件無反應					0	0	1	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	1	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	0	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	更換硬體					1	1	24	1
	重灌、安裝、設定	60	4			64	100	684	201

## 2018 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	106 學年總量	107 學年至本月總量
項目	細項								
請求	資料救援、備份、移轉	6				6	5	80	21
	檢測、清潔積塵					0	2	16	1
	相關諮詢					0	4	10	0
	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	1	4	0
<b>服務請求小計</b>		<b>67</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>71</b>	113	819	224
<b>總計</b>		<b>209</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>249</b>	328	2,724	693

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：調整 Word 檔案輸出為 A4 尺寸，刪除工作表中分頁線，隱藏段落標記。

②硬體其他：USB 接頭沒接；未選擇正確之印表機印表。

③其他：不斷電系統故障；檢測正常。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：檢測正常；設定印表機；重裝印表機裝置。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其他：印表機機型無防火牆功能。

## 2018 年 10 月個人電腦維修服務報告

### (二)2017 年 10 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	106 學年總量	107 學年至本月總量
各單位-淡水校園	175	37	3		215	291	2,424	613
各單位-台北校園					0	4	21	2
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	13				13	13	129	29
<b>總計</b>	<b>188</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>228</b>	308	2,574	644

製表人：

事件管理員：

組長：