

2020年7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%
2020年7月	156	126	30	69%	99%	100%	65%	97%	100%	4%	2%	0%
學年至本月總計	3,213	2,229	984	59%	97%	99%	61%	93%	99%	-2%	4%	0%

備註：

1. 24-40工時完修事件共1件。
2. 原因分析：重灌系統、資料備份及電腦檢測須花較多時間處理。

2020 年 7 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：87 件

九、本月完修件數共計 156 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 155 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 3,194 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

2020 年 7 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	4.06% (回修 13 件, 總完修 320 件)

2020 年 7 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 7 月	3.85% (回修 6 件, 總完修 156 件)
去年同期	1.59% (回修 2 件, 總完修 126 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	3.17% (回修 102 件, 總完修 3,213 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 KB4560960 及 KB4565483 安裝失敗, 此兩支修補程式有存在問題, 暫時不強制更新。

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 79 件:
電腦重灌居多, 其次 Adobe 應用程式問題(更改版本、授權過期、安裝、註冊), 再其次印表機問題居多(設定連線、設定掃描、安裝), 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「設定問題」細項件數共 18 件:
印表機問題居多(設定連線、設定掃描、無法列印標楷體、列印顏色錯誤、到場正常、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「應用程式」細項件數共 12 件:
Adobe 應用程式問題居多(ID 登入、更改版本、OA 公文檔案轉成 PDF 檔後會跑版及字型會放大), 其次 OD 問題(無法顯示內文、創文畫面不全)及 Chrome 問題(版本與賽門鐵克防毒軟體不相容), 其他案件零星, 並無特殊案件。

2020 年 7 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	1				1	2	26	13
	Microsoft Update	1				1	0	62	34
	惡意程式					0	0	7	5
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌	1				1	0	11	13
	系統問題	4	3			7	15	155	178
	應用程式	11	1			12	16	252	605
	軟體衝突					0	0	5	29
	設定問題	16	2			18	24	396	402
	帳號密碼問題	5				5	1	63	53
	主機板	2	1	1		4	3	48	39
	硬碟	4	2			6	9	93	86
	記憶體	3				3	5	60	54
	螢幕	1				1	2	65	67
	電源供應器	4				4	0	34	29
鍵盤	1				1	0	14	8	

2020年7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	1				1	0	11	15
	介面卡					0	0	5	13
	耳機					0	0	2	4
	相關諮詢					0	0	0	1
	軟體其他	1				1	1	13	27
	硬體其他	1	1			2	2	18	34
	光碟機					0	0	10	16
	讀卡機	3				3	0	27	29
	其他	1		1		2	4	37	41
印表機或掃描器	異物卡入					0	2	63	57
	碳粉匣/墨水	1				1	1	22	21
	滾輪故障	1				1	0	42	46
	皮套故障	2				2	0	56	40
	電路板					0	1	35	20
	其他	4				4	0	39	68
網路	網路設定					0	0	0	1
	IP相衝					0	0	0	3

2020 年 7 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					0	2	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					0	1	1	1
記	畫面錯誤					0	0	0	0

2020 年 7 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	0	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					0	1	14	24
	重灌、安裝、設定	76	3			79	34	617	1,204
	資料救援、備份、移轉	7				7	5	45	80
	檢測、清潔積塵					0	0	11	10
	相關諮詢	1				1	0	3	10
	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 7 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		84	3	0	0	87	41	692	1,329
總計		153	13	2	0	168	132	2,387	3,393

(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	107 學年總量	108 學年至本月總量
各單位-淡水校園	138	13	2		153	125	2,110	3,091
各單位-台北校園	1				1	0	8	19
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	2				2	1	111	103
總計	141	13	2	0	156	126	2,229	3,213

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅