

## 2018 年 4 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%
<b>2018 年 4 月 (完修 191 件)</b>	<b>75%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>
去年同期 (完修 134 件)	73%	94%	99%
105 學年總計 (完修 2,471 件)	66%	96%	99%
<b>106 學年至本月總計(完修 2,049 件)</b>	<b>66%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</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
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%
2017 年 12 月 (完修 188 件)	76%	98%	99%

## 2018 年 4 月個人電腦維修服務報告

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%
<b>2018 年 4 月 (完修 193 件)</b>	<b>75%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>
去年同期 (完修 138 件)	73%	94%	99%
105 學年總計 (完修 2,503 件)	65%	96%	99%
<b>106 學年至本月總計 (完修 2,069 件)</b>	<b>66%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>

備註：

1. 24-40 工時完修事件共 2 件 (完修工時由高至低之事件編號：20180420011、20180410010)。
2. 淡水校園原因分析：重灌系統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 4 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
項目		08	09	10	11	12	1	2	3	4
上班天數		19	22	19	22	21	22	7.5	22	16
件數	報修	229	299	277	265	185	260	91	257	189
	可負荷完修	207	170	251	248	246	178	32	213	145
	實際完修	241	264	308	268	188	258	86	263	193
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
	預估	6.82	9.38	7.28	5.77	5.89	5.67	7.42	6.19	5.9
	實際需求(現狀)	6.46	8.53	7.68	5.99	4.96	5.95	6.29	6.03	5.85
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
	實際需求(現狀)	4.46	5.03	5.40	4.46	3.26	4.38	4.49	4.33	4.38
	實際提供	4.04	2.86	4.89	4.18	4.34	3.00	1.60	3.59	3.35
	不足	0.42	2.18	0.51	0.28	-1.08	1.38	2.89	0.73	1.02
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
	實際需求(現狀)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70	1.47
	實際提供	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70	1.47

## 2018 年 4 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：本月 1 件變動需求單為軟體異動及實習室螢幕更換，不影響資源。

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 $\geq 90\%$ ：100% (1 件)。

(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 193 件(含台北 2 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 191 件)，本學年累計 0.10% (2 件/共 2,049 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 4 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)
<b>2018 年 4 月</b>	<b>2.09%</b> <b>(回修 4 件, 總完修 191 件)</b>	<b>2.07%</b> <b>(回修 4 件, 總完修 193 件)</b>
去年同期	1.49% (回修 2 件, 總完修 134 件)	1.45% (回修 2 件, 總完修 138 件)
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	<b>2.78%</b> <b>(回修 57 件, 總完修 2,049 件)</b>	<b>2.75%</b> <b>(回修 57 件, 總完修 2,069 件)</b>

# 2018 年 4 月個人電腦維修服務報告

## 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 52 件：

電腦重灌；安裝 Adobe、Chrome、Visio、KMS 認證、SSL 憑證、Java、7-Zip、SAS、Revit、3ds Max、AutoCAD、Office、Dr. eye、PhotoImpact、MATLAB、淡江大學 PC 中文造字、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、OD、OA、TodoChecker、教學支援平台及記分簿系統；移除 Office；設定印表機；設定 IP；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 50 件：

安裝 HiCOS 卡片管理工具；安裝印表機驅動程式；佇列文件導致列印緩慢；設定印表機；清除印表機佇列文件；刪除複件印表機；印表機接 USB 傳輸線；重新啟動列印多工緩衝處理器；開機出現藍屏並重啟；開啟 Google 同步功能，桌面捷徑出現綠色打勾狀態；關閉網頁推播功能；無法下載 Google 雲端硬碟檔案；KMS 認證；進入睡眠模式後無法喚醒；按 FN+F11 取消數字勾鍵才可輸入密碼；開始列表的 Word 圖示不見；重啟認證管理員；JAVA 安裝；安裝 IBM iNotes Control ActiveX 元件；Dr. eye 即時翻譯無反應；無法使用教室借用申請；無法開啟 OD 系統；記憶體不足或容量不足；開啟圖片很多的 PPT 檔案會重新開機；設定列印範圍；更改預設瀏覽器；螢幕保護程式設定；停用 Windows Update 自動更新；文字列印變方框；Outlook 郵件附加檔案；展開 Outlook 郵件資料夾；重設 Outlook 帳戶；IE 無法下載檔案；無線鍵盤與無線滑鼠頻道干擾；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 13 件：

Office、Adobe 異常無法使用；安裝讀卡機驅動程式；Windows Update 更新；KMS 認證；Photoshop 註冊序號；Outlook 無法收發郵件；檢測正常；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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
電腦或伺服器	中毒	2				2	1	30	53
	Microsoft Update	4				4	0	25	47
	惡意程式					0	1	18	3
	未安裝防毒軟體					0	0	1	0

## 2018 年 4 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								
器 軟 硬 體	系統重灌					0	3	9	9
	系統問題	6	2			8	9	157	116
	應用程式	12	1			13	14	244	193
	軟體衝突	1				1	0	10	11
	設定問題	46	3	1		50	14	329	369
	帳號密碼問題	3	2			5	12	90	76
	主機板	4	4			8	7	58	56
	硬碟	2	1			3	4	82	61
	記憶體	8	2			10	4	112	90
	螢幕	5				5	5	70	50
	電源供應器	1	1			2	4	34	22
	鍵盤	2				2	0	13	16
	滑鼠	3				3	1	13	7
	介面卡					0	1	8	10
	耳機					0	0	2	7
	相關諮詢					0	0	0	0
軟體其他					0	0	11	7	

## 2018 年 4 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								
	硬體其他	2	1			3	1	48	20
	光碟機					0	0	20	6
	讀卡機	2				2	0	40	14
	其他					0	5	90	19
印表機 或掃 描器	異物卡入	3				3	3	92	60
	碳粉匣/墨水	5	1			6	0	17	18
	滾輪故障	2				2	2	65	17
	皮套故障	12				12	11	126	58
	電路板	1	1			2	4	34	47
	其他	1	1			2	9	177	33
網 路	網路設定					0	0	2	0
	IP 相衝					0	0	0	0
	網路卡、網路線或網點	1				1	0	5	6
	網路設備	2				2	0	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	0	1	0



## 2018 年 4 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								
	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					0	0	2	1
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					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	1
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	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

## 2018 年 4 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								
平台	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	0	13	23
	重灌、安裝、設定	47	5			52	21	581	560
	資料救援、備份、移轉	2				2	11	87	68
	檢測、清潔積塵	1				1	0	16	14
	相關諮詢					0	1	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
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	2	4
<b>服務請求小計</b>		<b>52</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>57</b>	33	706	679
<b>總計</b>		<b>182</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>208</b>	148	2,756	2,190

備註：

## 2018 年 4 月個人電腦維修服務報告

### 1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：開機按鈕故障；CPU 散熱風扇腳座斷裂。

(2)「印表機或掃描器」

①其 他：左側門卡榫未壓緊。

### 2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：CPU 損壞。

(2)「印表機或掃描器」

①其 他：列印有一排黑點。

### (二)2018 年 4 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	153	24	1		<b>178</b>	118	2,253	1,953
各單位-台北校園	2				<b>2</b>	4	32	20
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	13				<b>13</b>	16	218	96
<b>總計</b>	<b>168</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>193</b>	138	2,503	2,069

製表人：

事件管理員：

組長：