

2017 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%)
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%
去年同期 (完修 293 件)	50%	93%	98%
105 學年總計 (完修 2,471 件)	66%	96%	99%
106 學年至本月總計 (完修 804 件)	62%	97%	99%

(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%
去年同期 (完修 296 件)	50%	93%	98%
105 學年總計 (完修 2,503 件)	65%	96%	99%
106 學年至本月總計 (完修 813 件)	62%	97%	99%

備註：

- 40 工時以上完修事件共 3 件 (事件編號：20170929015、20170925016、20171003011)；24-40 工時完修事件共 6 件 (完修工時由高至低之事件編號：20171002006、20171023007、20170929010、20171002009、20170928017、20171002007)。
- 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、資料移轉、安裝軟體、電腦檢測及印表機檢測須花較多時間處理。

2017 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

2017 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

106 學年維修隊工讀生負荷量趨勢分析統計表

月份		106	106	106
項目		08	09	10
上班天數		19	22	19
件數	報修	229	299	277
	可負荷完修	207	170	251
	實際完修	241	264	308
總人力	預算提供	4.00	6.00	8.00
	預估	6.82	9.38	7.28
	實際需求(現狀)	6.46	8.53	7.68
維修人力	預估需求(經驗值)	4.82	5.88	5
	實際需求(現狀)	4.46	5.03	5.40
	實際提供	4.04	2.86	4.89
	不足	0.42	2.18	0.51
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

2017 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 308 件(含台北 4 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：113 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 304 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 804 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

2017 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
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)
去年同期	2.73% (回修 8 件, 總完修 293 件)	2.70% (回修 8 件, 總完修 296 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	2.86% (回修 23 件, 總完修 804 件)	2.83% (回修 23 件, 總完修 813 件)

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 100 件：

電腦重灌；安裝自然輸入法、JAVA、Adobe、字型、淡江中文造字、PhotoImpact、Chrome、Dr.eye、Firefox、Line、Skype、SPSS、SAS、MATLAB、Visio、Office、防毒軟體、讀卡機驅動程式、印表機驅動程式、HiCOS 卡片管理工具、顯卡驅動程式、OD、OA、教學支援平台、TodoChecker 及記分簿系統；設定印表機；移除 Office；設定掃描連線；設定 Outlook；硬碟格式化；Office 認證；IE 版本降級；重設使用者帳戶權限。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 50 件：

電腦時間不對；播放音檔無聲音；列印模糊；電腦設成永不睡眠；掃描檔無法存入電腦；無法使用自然人憑證登入 OD 系統；註冊 IP；Outlook 無法收發信件；Word 無法正常關閉；列印 Word 文件，部分表格無法顯示；Word 檔案無法存成

2017 年 10 月個人電腦維修服務報告

PDF 檔案；印表機無法自動雙面影印；印表機設定；csv 檔案無法轉成 xls 檔案；連接投影機，要求更新驅動程式或安裝顯示卡；PDF 檔案無法開啟列印；無法印表；安裝印表機驅動程式；關閉 Web mail 自動轉信功能；掃描設定；磁碟機加密，無法開啟；無法開機；設定共用資料夾；OA 申請表單無法使用；無法預覽 OD 文件內容；Office 認證；上課教室非服務範圍。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 24 件：

賽門鐵克防毒軟體不會自動更新；記分簿、Adobe、JAVA 異常無法使用；使用者自行安裝 IBM iNotes Control；Outlook 寄件匣有信件卡住無法寄出；SAS 授權碼過期；無法安裝 visio 2016 版；OE 收件匣容量超過 2G 上限，無法收信；安裝 Movie Maker 後，造成無法開啟 Live Mail；Excel 檔案空儲存格占用記憶體過多導致插入新行無法執行；Adobe 檔案無法列印；IE 以外的瀏覽器無法運作；IE 下載的檔案無法開啟；Office 表格無法顯示；Office 認證。

(一)完修件數之原因歸類細項統計表

項目	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
	細項								
電腦或伺服器軟硬體	中毒	9	1			10	3	30	29
	Microsoft Update	8	1			9	2	25	22
	惡意程式					0	3	18	1
	未安裝防毒軟體					0	1	1	0
	系統重灌	2				2	0	9	3
	系統問題	19	1	1		21	21	157	40
	應用程式	21	3			24	28	244	84
	軟體衝突	1				1	1	10	4
	設定問題	37	11	2		50	21	329	144
	帳號密碼問題	14	2			16	9	90	34
	主機板	1	8			9	9	58	15

2017 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
	硬碟	3	5			8	11	82	23
	記憶體	6	1			7	8	112	21
	螢幕	3	2	1		6	8	70	22
	電源供應器		3			3	6	34	7
	鍵盤	4				4	0	13	9
	滑鼠					0	4	13	2
	介面卡	1	1			2	0	8	5
	耳機	2				2	0	2	2
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	3				3	3	11	5
	硬體其他	3				3	6	48	5
	光碟機	2				2	2	20	3
	讀卡機	1				1	3	40	6
	其他					0	22	90	7
印表機	異物卡入	7	1			8	13	92	14
	碳粉匣/墨水					0	2	17	5

2017 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
或掃描器	滾輪故障	1				1	17	65	3
	皮套故障	4				4	23	126	6
	電路板	4	2		1	7	4	34	14
	其他	5	2			7	52	177	13
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					0	0	5	2
	網路設備					0	0	4	0
	連線問題					0	0	6	0
	網路停權或恢復	1				1	0	0	2
	網路攻擊					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	1	0
其他					0	1	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	0
OA	帳號密碼					0	0	1	0

2017 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
辦公室自動化	沒出現功能按鈕	2				2	0	0	2
	功能按鈕顯示異常	1				1	0	0	1
	點選文件無反應					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他	1				1	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
教學支援平台	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
	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	3	13	8
	重灌、安裝、設定	96	4			100	59	581	261

2017 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
請求	資料救援、備份、移轉	2	3			5	5	87	36
	檢測、清潔積塵	2				2	0	16	4
	相關諮詢		1	2	1	4	2	7	5
	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	0
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他	1				1	0	2	1
服務請求小計		102	8	2	1	113	69	706	315
總計		268	52	6	2	328	352	2,756	872

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：安裝自然輸入法；圖片的預設開啟程式為 Windows 相片檢視器，不需另外安裝其他程式。

②硬體其他：開機按鈕接觸不良；未接音源線，電腦無聲音。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：現場測印正常；未接網路線；背板卡榫斷裂；安裝印表機驅動；訊號線未接好。

(3)「OA 辦公室自動化」

①其他：安裝設定。

(4)「服務請求」

①其他：電腦規格為 1G 記憶體，造成系統速度緩慢。

2017 年 10 月個人電腦維修服務報告

2、申請人自行處理：

(1)「印表機或掃描器」

①其 他：無法連接網路印表機；列印字體模糊，使用者轉廠商處理。

(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	105 學年總量	106 學年至本月總量
各單位-淡水校園	232	51	6	2	291	251	2,253	782
各單位-台北校園	4				4	3	32	9
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	13				13	42	218	22
總計	249	51	6	2	308	296	2,503	813

製表人：

事件管理員：

組長：