

2019 年 1 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%
2018 年 10 月 (完修 228 件)	56%	90%	99%
2018 年 11 月 (完修 231 件)	58%	96%	98%
2018 年 12 月 (完修 181 件)	76%	96%	98%
2019 年 1 月 (完修 185 件)	72%	99%	100%
去年同期 (完修 256 件)	56%	97%	98%
106 學年總計 (完修 2,553 件)	67%	98%	99%
107 學年至本月總計(完修 1,239 件)	54%	89%	98%

(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%
2018 年 10 月 (完修 228 件)	56%	90%	99%
2018 年 11 月 (完修 234 件)	57%	96%	98%
2018 年 12 月 (完修 181 件)	76%	96%	98%
2019 年 1 月 (完修 187 件)	72%	99%	100%
去年同期 (完修 258 件)	56%	97%	98%
106 學年總計 (完修 2,574 件)	67%	98%	99%

2019 年 1 月個人電腦維修服務報告

107 學年至本月總計 (完修 1,246 件)	54%	89%	98%
--------------------------	-----	-----	-----

備註：

1. 24-40 工時完修事件共 2 件。

2. 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、安裝軟體、網路共享資料夾須花較多時間處理。

二、不符合服務水準約定之事項：無

2019 年 1 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	107	107	107	107	108
		08	09	10	11	12	01
上班天數		18	19	22	22	21	21.5
件數	報修	208	222	216	228	172	189
	可負荷完修	146	176	300	273	247	145
	實際完修	199	217	228	234	181	187
總人力	預算提供	4.00	6.95	8.00	6.64	8.00	3.47
	預估	6.35	8.73	7.24	5.65	5.6	5.73
	實際需求(現狀)	6.28	7.83	5.92	5.37	4.73	4.79
維修人力	預估需求(經驗值)	4.35	5.23	4.96	4.12	3.9	4.2
	實際需求(現狀)	4.28	4.33	3.64	3.84	3.03	3.26
	實際提供	3.01	3.42	5.05	4.60	4.35	2.50
	不足	1.27	0.91	-1.41	-0.76	-1.31	0.75
非維修人力	預估需求(經驗值)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.53
	實際需求(現狀)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.53
	實際提供	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.53

2019 年 1 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

八、預計變動時程表件數：0 件

九、服務請求(含建議、其他)統計：64 件

十、本月完修件數共計 187 件(含台北 2 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 185 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 1,239 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

2019 年 1 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)
2018 年 10 月	3.07% (回修 7 件, 總完修 228 件)	3.07% (回修 7 件, 總完修 228 件)
2018 年 11 月	3.46% (回修 8 件, 總完修 231 件)	3.42% (回修 8 件, 總完修 234 件)
2018 年 12 月	3.31% (回修 6 件, 總完修 181 件)	3.31% (回修 6 件, 總完修 181 件)
2019 年 1 月	3.24% (回修 6 件, 總完修 185 件)	3.21% (回修 6 件, 總完修 187 件)
去年同期	3.13% (回修 8 件, 總完修 256 件)	3.10% (回修 8 件, 總完修 258 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	2.82% (回修 35 件, 總完修 1,239 件)	2.81% (回修 35 件, 總完修 1,246 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), 特別異常事件為 Win7 修補程式導致網路無法共享(KB4480970)及正版軟體被誤認為盜版(KB971033)。

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 57 件：

2019 年 1 月個人電腦維修服務報告

電腦重灌居多，其次安裝 Adobe、Office 軟體及電腦搬遷，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 25 件：

Adobe 異常，無法開啟 PDF 檔案居多，其次防毒軟體封鎖應用程式及無作用，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 24 件：

印表機無法列印、連線掃瞄及列印亂碼問題居多，其次電腦無法開機，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	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	4	1			5	6	72	17
	Microsoft Update	20				20	15	52	29
	惡意程式					0	0	5	4
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌	1				1	2	9	9
	系統問題	17				17	10	147	87
	應用程式	24	1			25	18	239	138
	軟體衝突					0	2	11	3
	設定問題	19	5			24	31	476	223
	帳號密碼問題	2				2	7	89	37
	主機板	2				2	8	66	25
	硬碟	2	5			7	12	77	52
記憶體	4				4	12	112	30	

2019 年 1 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								
	螢幕	4	1			5	4	67	39
	電源供應器	1				1	4	30	12
	鍵盤	1				1	0	18	7
	滑鼠	1				1	2	10	10
	介面卡					0	1	13	3
	耳機					0	0	7	2
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	0	8	8
	硬體其他			1		1	2	23	7
	光碟機					0	0	7	2
	讀卡機	3				3	1	24	16
其他	4	2			6	2	23	18	
印表機 或掃描器	異物卡入	2				2	10	81	33
	碳粉匣/墨水	1	1			2	2	23	13
	滾輪故障					0	3	25	25
	皮套故障	1				1	9	76	24
	電路板					0	4	59	18

2019 年 1 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								
	其他					0	4	36	17
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	4
	網路設備					0	0	2	3
	連線問題					0	0	0	1
	網路停權或恢復					0	0	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 辦公室 自動化	帳號密碼					0	0	0	0
	沒出現功能按鈕					0	0	2	0
	功能按鈕顯示異常					0	0	1	0
	點選文件無反應					0	0	1	0

2019 年 1 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								
	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	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
服務請求	更換硬體	1				1	1	24	5
	重灌、安裝、設定	53	4			57	79	684	378
	資料救援、備份、移轉	1				1	15	80	28
	檢測、清潔積塵	4		1		5	2	16	7
	相關諮詢					0	0	10	0

2019 年 1 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								
	紀錄查調					0	0	0	0
	協尋失物					0	0	0	0
	設備提供、借用					0	1	1	0
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	2	4	0
服務請求小計		59	4	1	0	64	100	819	418
總計		173	20	2	0	195	271	2,724	1,335

(二)2019 年 1 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	163	19	2		184	245	2,424	1,188
各單位-台北校園	2				2	2	21	7
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	1				1	11	129	51
總計	166	19	2	0	187	258	2,574	1,246

製表人：

事件管理員：

組長：