

2019 年 10 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%)
2018 年 11 月	234	268	-34	57%	96%	98%	68%	98%	99%	-11%	-2%	-1%
2018 年 12 月	181	188	-7	76%	96%	98%	76%	98%	99%	0%	-2%	-1%
2019 年 1 月	187	258	-71	72%	99%	100%	56%	97%	98%	16%	2%	2%
2019 年 2 月	152	86	66	63%	97%	100%	70%	100%	100%	-7%	-3%	0%
2019 年 3 月	202	263	-61	72%	97%	100%	73%	98%	100%	-1%	-1%	0%
2019 年 4 月	171	193	-22	70%	96%	99%	75%	99%	100%	-5%	-3%	-1%
2019 年 5 月	180	229	-49	73%	97%	99%	72%	99%	99%	1%	-2%	0%
2019 年 6 月	152	163	-11	68%	97%	100%	75%	98%	100%	-7%	-1%	0%
2019 年 7 月	126	113	13	65%	97%	100%	63%	95%	98%	2%	2%	2%
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%
學年至本月總計	729	644	85	51%	95%	98%	42%	82%	97%	9%	13%	1%

備註：

1. 40 工時以上完修事件共 3 件；24-40 工時完修事件共 9 件。

2. 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、安裝軟體、資料移轉、Outlook 無法正常收信、無法開啟 OA 附加檔案、印表機及電腦檢測須花較多時間處理。

2019 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

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：72 件

九、本月完修件數共計 282 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 281 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 726 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

2019 年 10 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)
去年同期	3.07% (回修 7 件, 總完修 228 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	3.02% (回修 22 件, 總完修 729 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 Chrome 78 版與賽門鐵克不相容, 造成網頁崩潰。

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 66 件：
電腦重灌居多，其次安裝 Office 軟體，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 56 件：
印表機問題(無法印表、卡紙、設定 IP、設定掃描、設定共用資料夾、安裝驅動程式)居多，其次電腦自動重開機及 OD 系統問題(無法用自然人憑證登入、畫面小)，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 27 件：

2019 年 10 月個人電腦維修服務報告

Chrom 問題(跳通知、網頁崩潰、後台系統部分內容功能無法顯示、Flash 設定)居多，其次 OA 系統問題(無法開啟附加檔案、申請表單畫面亂碼、JAVA 更新、超出磁碟配額)，再其次 Office 認證失敗，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	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	2				2	2	26	4
	Microsoft Update	17				17	3	62	17
	惡意程式					0	1	7	3
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌					0	5	11	0
	系統問題	16	3			19	22	155	42
	應用程式	20	7			27	18	252	73
	軟體衝突	22				22	1	5	25
	設定問題	46	10			56	39	396	131
	帳號密碼問題	2	1			3	6	63	17
	主機板	1	1			2	3	48	10
	硬碟	3	10			13	14	93	25
	記憶體	3				3	7	60	13
	螢幕	4	1			5	10	65	21
電源供應器	2	1			3	3	34	6	

2019 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
	鍵盤		1			1	1	14	3
	滑鼠		1			1	0	11	5
	介面卡					0	1	5	3
	耳機					0	0	2	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	2				2	1	13	5
	硬體其他	2				2	2	18	10
	光碟機	3	1			4	1	10	10
	讀卡機	2				2	1	27	11
	其他		1			1	2	37	8
印表機 或掃描器	異物卡入	4	3			7	13	63	17
	碳粉匣/墨水	2				2	3	22	3
	滾輪故障	9				9	7	42	11
	皮套故障	9	1			10	6	56	14
	電路板	1				1	2	35	3
	其他	8				8	4	39	14
網	網路設定					0	0	0	0

2019 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
路	IP 相衝					0	0	0	1
	網路卡、網路線或網點	1				1	0	10	3
	網路設備					0	0	6	0
	連線問題					0	0	1	0
	網路停權或恢復					0	0	0	0
	網路攻擊	1	1			2	0	0	2
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他	1				1	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	0	1	0

2019 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
記分簿	畫面錯誤					0	0	0	0
	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	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	2				2	1	14	7
	重灌、安裝、設定	59	6	1		66	64	617	238
	資料救援、備份、移轉	4				4	6	45	16
	檢測、清潔積塵					0	0	11	2
	相關諮詢					0	0	3	1
	紀錄查調					0	0	0	0
	協尋失物					0	0	0	0

2019 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	107 學年總量	108 學年至本月總量
項目	細項								
	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	0
服務請求小計		65	6	1	0	72	71	692	265
總計		248	49	1	0	298	249	2,387	776

(二)2019 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	107 學年總量	108 學年至本月總量
各單位-淡水校園	214	49	1		264	215	2,110	706
各單位-台北校園	1				1	0	8	3
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	17				17	13	111	20
總計	232	49	1	0	282	228	2,229	729

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅