

2018 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%)
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%
去年同期 (完修 132 件)	67%	98%	99%
105 學年總計 (完修 2,471 件)	66%	96%	99%
106 學年至本月總計(完修 1,513 件)	64%	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%
2017 年 11 月 (完修 266 件)	68%	98%	99%
2017 年 12 月 (完修 188 件)	76%	98%	99%
2018 年 1 月 (完修 258 件)	56%	97%	98%
去年同期 (完修 133 件)	67%	98%	99%
105 學年總計 (完修 2,503 件)	65%	96%	99%

2018 年 1 月個人電腦維修服務報告

106 學年至本月總計 (完修 1,527 件)	64%	98%	99%
--------------------------	-----	-----	-----

備註：

1. 40 工時以上完修事件共 4 件 (完修工時由高至低之事件編號：20180103018、20180110018、20180109020、20180117009)；24-40 工時完修事件共 3 件 (完修工時由高至低之事件編號：20180103012、20180110001、20180109014)。

2. 淡水校園原因分析：重灌系統、安裝軟體、資料備份、資料移轉、電腦檢測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 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

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
項目		08	09	10	11	12	1
上班天數		19	22	19	22	21	22
件數	報修	229	299	277	265	185	260
	可負荷完修	207	170	251	248	246	178
	實際完修	241	264	308	268	188	258
總人力	預算提供	4.00	6.00	8.00	6.64	8.00	4.82
	預估	6.82	9.38	7.28	5.77	5.89	5.67
	實際需求(現狀)	6.46	8.53	7.68	5.99	4.96	5.95
維修人力	預估需求(經驗值)	4.82	5.88	5	4.24	4.19	4.1
	實際需求(現狀)	4.46	5.03	5.40	4.46	3.26	4.38
	實際提供	4.04	2.86	4.89	4.18	4.34	3.00
	不足	0.42	2.18	0.51	0.28	-1.08	1.38
非維修人力	預估需求(經驗值)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57
	實際需求(現狀)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57
	實際提供	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57

2018 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：本月 1 件變動需求單為實習室螢幕更換，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 258 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：100 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 256 件)，本學年累計 0.13% (2 件/共 1,513 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 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
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)
去年同期	3.03% (回修 4 件, 總完修 132 件)	3.01% (回修 4 件, 總完修 133 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	2.78% (回修 42 件, 總完修 1,513 件)	2.75% (回修 42 件, 總完修 1,527 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 79 件：

電腦重灌；安裝 Adobe、Chrome、PhotoImpact、PhotoShop、SPSS、軟體雲、K-Lite、SAS、Visio、Illustrator、All

2018 年 1 月個人電腦維修服務報告

in One Runtimes、Dr. eye、WinRAR、KMS 認證、SSL 憑證、Office、防毒軟體、讀卡機驅動程式、網路卡驅動程式、顯示卡驅動程式、主機板驅動程式、印表機驅動程式、HiCOS 卡片管理工具、OD、OA、教學支援平台、TodoChecker 及記分簿系統；升級 IE 瀏覽器；設定 NAS 及 RAID 1 硬碟組；設定掃描功能；設定印表機；設定共用資料夾；安裝雙螢幕；安裝印表機；筆電系統還原；使用者自行處理；Office 無法新增西班牙顯示語言；非服務範圍；設定接收傳真紙匣。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 31 件：

安裝顯示卡驅動程式；OD 安全性設定；設定掃描功能；設定印表機；安裝印表機驅動程式；清除印表機佇列中文件；印表機還原預設值；變更設定雙螢幕的位置；登錄 IP；建立桌面捷徑；更改開機主碟；設定 IP；刪除印表機裝置；整合 Outlook .pst 檔；開機燈號異常，過一段時間才會開機；檢測正常；使用者自行處理。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 18 件：

Adobe、TodoChecker、Outlook、Excel、Word、Chrome 異常無法使用；開機出現 Creat Process With to Knew advapi32 訊息；安裝 Visio；Chrome 瀏覽器無法開啟 OA 及 OD；McAfee 防毒軟體過試用期。

(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								
電腦或伺服器軟硬體	中毒	6				6	1	30	46
	Microsoft Update	13	2			15	4	25	41
	惡意程式					0	0	18	3
	未安裝防毒軟體					0	0	1	0
	系統重灌	2				2	1	9	7
	系統問題	5	4	1		10	7	157	92
	應用程式	18				18	15	244	153
	軟體衝突	2				2	0	10	7
	設定問題	27	4			31	18	329	241
	帳號密碼問題	6	1			7	8	90	59

2018 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
	主機板	5	3			8	4	58	37
	硬碟	6	6			12	4	82	49
	記憶體	10	2			12	5	112	58
	螢幕	2	2			4	2	70	36
	電源供應器	3	1			4	5	34	16
	鍵盤					0	0	13	12
	滑鼠	2				2	0	13	4
	介面卡	1				1	1	8	9
	耳機					0	0	2	7
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他					0	1	11	6
	硬體其他	2				2	2	48	12
	光碟機					0	0	20	5
	讀卡機		1			1	3	40	10
	其他	1	1			2	4	90	13
印	異物卡入	6	4			10	11	92	41

2018 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
表機 或掃 描器	碳粉匣/墨水	2				2	2	17	9
	滾輪故障	2	1			3	2	65	11
	皮套故障	9				9	7	126	31
	電路板	1	3			4	3	34	35
	其他	3	1			4	6	177	29
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	5
	網路設備					0	0	4	0
	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
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	1	2	1

2018 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
OA 辦公室自動化	帳號密碼					0	1	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	更換硬體	1				1	0	13	17

2018 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
務 請 求	重灌、安裝、設定	75	3	1		79	23	581	427
	資料救援、備份、移轉	15				15	5	87	60
	檢測、清潔積塵	2				2	4	16	12
	相關諮詢					0	0	7	6
	紀錄查調					0	0	0	0
	協尋失物					0	0	0	0
	設備提供、借用	1				1	0	0	1
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他	1	1			2	0	2	3
服務請求小計		95	4	1	0	100	32	706	526
總計		229	40	2	0	271	150	2,756	1,618

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：開機按鈕接觸不良。

②其 他：電腦運作無異狀

(2)「印表機或掃描器」

①其 他：印表機零件脫落；印表機門蓋未關好；分享端電腦的 IP 跑掉。

(3)「服務請求」

①其 他：螢幕顯示不正常。

2018 年 1 月個人電腦維修服務報告

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其他：不斷電系統電池故障。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：印表機開機無法過電。

(3)「服務請求」

①其他：使用者已自行處理。

(二)2018 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
各單位-淡水校園	204	39	2		245	118	2,253	1,451
各單位-台北校園	2				2	1	32	14
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	11				11	14	218	62
總計	217	39	2	0	258	133	2,503	1,527

製表人：

事件管理員：

組長：