

## 2016 年 11 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%)
2016 年 8 月 (完修 235 件)	59%	90%	96%
2016 年 9 月 (完修 254 件)	52%	94%	99%
2016 年 10 月 (完修 293 件)	50%	93%	98%
<b>2016 年 11 月 (完修 248 件)</b>	<b>69%</b>	<b>97%</b>	<b>99%</b>
去年同期 (完修 238 件)	62%	96%	98%
104 學年總計 (完修 2,740 件)	60%	94%	99%
105 學年至本月總計(完修 1,030 件)	57%	94%	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
2016 年 8 月 (完修 236 件)	59%	90%	96%
2016 年 9 月 (完修 254 件)	52%	94%	99%
2016 年 10 月 (完修 296 件)	50%	93%	98%
<b>2016 年 11 月 (完修 249 件)</b>	<b>69%</b>	<b>97%</b>	<b>99%</b>
去年同期 (完修 241 件)	62%	96%	98%
104 學年總計 (完修 2,792 件)	60%	94%	99%
105 學年至本月總計 (完修 1,035 件)	57%	94%	98%

## 2016 年 11 月個人電腦維修服務報告

備註：

1. 40 工時以上完修事件共 3 件（完修工時由高至低之事件編號：20161021001、20161115008、20161122021）；24-40 工時完修事件共 5 件（完修工時由高至低之事件編號：20161027017、20161110022、20161103009、20161121001、20161114015）。
2. 淡水校園原因分析：重灌系統、安裝軟體、資料備份、資料移轉及電腦檢測等須花較多時間處理。

二、不符合服務水準約定之事項：無

## 2016 年 11 月個人電腦維修服務報告

### 三、工作的負荷特性及份量資訊

105 學年維修隊工讀生負荷量趨勢分析統計表

項目		月份			
		105 08	105 09	105 10	105 11
上班天數		19	18	20	22
件數	報修	228	275	271	255
	可負荷完修	232	173	306	303
	實際完修	236	254	296	249
總人力	預算提供	4.00	6.48	8.00	6.64
	預估	6.7	8.96	7.34	5.55
	實際需求(現狀)	6.44	9.16	7.30	5.82
維修人力	預估需求(經驗值)	4.7	5.46	5.06	4.02
	實際需求(現狀)	4.44	5.66	5.02	4.29
	實際提供	4.52	3.57	5.67	5.11
	不足	-0.08	2.09	-0.65	-0.81
非維修人力	預估需求(經驗值)	2.00	3.50	2.28	1.53
	實際需求(現狀)	2.00	3.50	2.28	1.53
	實際提供	2.00	3.50	2.28	1.53

## 2016 年 11 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 3 件變動需求單為實習室印表機更換，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% (3 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 249 件(含台北 1 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 248 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 1,030 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

## 2016 年 11 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
2016 年 8 月	2.55% (回修 6 件, 總完修 235 件)	2.54% (回修 6 件, 總完修 236 件)
2016 年 9 月	3.54% (回修 9 件, 總完修 254 件)	3.54% (回修 9 件, 總完修 254 件)
2016 年 10 月	2.73% (回修 8 件, 總完修 293 件)	2.70% (回修 8 件, 總完修 296 件)
2016 年 11 月	<b>4.44%</b> (回修 11 件, 總完修 248 件)	<b>4.42%</b> (回修 11 件, 總完修 249 件)
去年同期	4.62% (回修 11 件, 總完修 238 件)	4.56% (回修 11 件, 總完修 241 件)
104 學年總計	3.39% (回修 93 件, 總完修 2,740 件)	3.37% (回修 94 件, 總完修 2,792 件)
105 學年至本月總計	3.30% (回修 34 件, 總完修 1,030 件)	3.29% (回修 34 件, 總完修 1,035 件)