

## 2018 年 6 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%
2018 年 2 月 (完修 83 件)	71%	100%	100%
2018 年 3 月 (完修 262 件)	73%	98%	100%
2018 年 4 月 (完修 191 件)	75%	99%	100%
2018 年 5 月 (完修 228 件)	72%	99%	99%
<b>2018 年 6 月 (完修 163 件)</b>	<b>75%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>
去年同期 (完修 173 件)	72%	98%	99%
105 學年總計 (完修 2,471 件)	66%	96%	99%
<b>106 學年至本月總計(完修 2,440 件)</b>	<b>68%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>

#### (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%

## 2018 年 6 月個人電腦維修服務報告

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%
2018 年 2 月 (完修 86 件)	70%	100%	100%
2018 年 3 月 (完修 263 件)	73%	98%	100%
2018 年 4 月 (完修 193 件)	75%	99%	100%
2018 年 5 月 (完修 229 件)	72%	99%	99%
<b>2018 年 6 月 (完修 163 件)</b>	<b>75%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>
去年同期 (完修 175 件)	71%	98%	99%
105 學年總計 (完修 2,503 件)	65%	96%	99%
<b>106 學年至本月總計 (完修 2,461 件)</b>	<b>67%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>

備註：

1. 24-40 工時完修事件共 4 件(完修工時由高至低之事件編號:20180613008、20180531003、20180525019、20180531008)。
2. 淡水校園原因分析：重灌系統、安裝軟體、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 6 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	107	107	107	107	107
項目		08	09	10	11	12	1	2	3	4	5	6
上班天數		19	22	19	22	21	22	7.5	22	16	23	20
件數	報修	229	299	277	265	185	260	91	257	189	242	155
	可負荷完修	207	170	251	248	246	178	32	213	145	155	133
	實際完修	241	264	308	268	188	258	86	263	193	229	163
總人力	預算提供	4.00	6.00	8.00	6.64	8.00	4.82	4.33	8.00	7.63	6.96	6.50
	預估	6.82	9.38	7.28	5.77	5.89	5.67	7.42	6.19	5.9	5.56	5.49
	實際需求(現狀)	6.46	8.53	7.68	5.99	4.96	5.95	6.29	6.03	5.85	5.60	4.47
維修人力	預估需求(經驗值)	4.82	5.88	5	4.24	4.19	4.1	5.62	4.49	4.43	3.86	3.89
	實際需求(現狀)	4.46	5.03	5.40	4.46	3.26	4.38	4.49	4.33	4.38	3.90	2.87
	實際提供	4.04	2.86	4.89	4.18	4.34	3.00	1.60	3.59	3.35	2.50	2.46
	不足	0.42	2.18	0.51	0.28	-1.08	1.38	2.89	0.73	1.02	1.40	0.41
非維修人力	預估需求(經驗值)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70	1.47	1.70	1.60
	實際需求(現狀)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70	1.47	1.70	1.60
	實際提供	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80	1.70	1.47	1.70	1.60

## 2018年6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163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：37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163件)，本學年累計0.08%(2件/共2,440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 6 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)
2018 年 2 月	2.41% (回修 2 件, 總完修 83 件)	2.33% (回修 2 件, 總完修 86 件)
2018 年 3 月	3.44% (回修 9 件, 總完修 262 件)	3.42% (回修 9 件, 總完修 263 件)
2018 年 4 月	2.09% (回修 4 件, 總完修 191 件)	2.07% (回修 4 件, 總完修 193 件)
2018 年 5 月	3.95% (回修 9 件, 總完修 228 件)	3.93% (回修 9 件, 總完修 229 件)
<b>2018 年 6 月</b>	<b>1.84%</b> <b>(回修 3 件, 總完修 163 件)</b>	<b>1.84%</b> <b>(回修 3 件, 總完修 163 件)</b>
去年同期	2.31% (回修 4 件, 總完修 173 件)	2.29% (回修 4 件, 總完修 175 件)

## 2018 年 6 月個人電腦維修服務報告

事件申請地點 事件回修率	淡水	淡水及台北
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	2.83% (回修 69 件, 總完修 2,440 件)	2.80% (回修 69 件, 總完修 2,461 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 32 件:

電腦重灌; 安裝 Adobe、KMS 認證、SSL 憑證、DEV-C++、Line、AutoCAD、PhotoImpact、SAS、Dr. eye、Java、7-Zip、cwtex、K-Lite、FileZilla、SPSS、Office、MATLAB、自然輸入法、華康字型、OpenType 127、防毒軟體、顯示卡驅動程式、讀卡機驅動程式、印表機驅動程式、HiCOS 卡片管理工具、OD、OA、TodoChecker、教學支援平台及記分簿系統; Windows Update 更新; 移除 Office; 設定印表機; 設定 IP; 註冊 Adobe ID; 設定連線共用資料夾; 設定連線 FTP; 電腦無 D-sub-25 印表機接頭; 設定網路磁碟機; 設定遠端桌面連線; 等上傳成績後再升級系統; 使用者自行處理。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 32 件:

無法列印; 設定印表機 IP; 更改印表機掃描密碼; 更改 Outlook 的內送、外寄伺服器; 滑鼠無法移至第二個螢幕; 刪除病毒; 印表機記憶體不足; 設定連線 FTP; 螢幕顯示方式調為符合長寬比; 重新建立共用資料夾; 強制關機, 重啟正常; 開機按鈕故障; 設定掃描; 開啟特定 Word 檔時, 顯示檔案修復畫面; 相容性檢視設定; 使用者自行處理; 到場正常; 上課教室為非服務範圍。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 16 件:

Adobe、OD、Outlook 異常無法使用; 無法列印 Word 檔案; 移除 avast 防毒軟體; Office 認證錯誤; 記分簿檔案毀損; Hicos 卡片管理工具版本過舊; 無法安裝 Web 版成績上傳系統; Windows XP 使用 IE 無法連線至 SSL 安全保護網站; 開機出現富邦銀行軟體錯誤訊息。

#### (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								

## 2018 年 6 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								
電腦 或 伺服器 軟體 硬體	中毒	5				5	3	30	69
	Microsoft Update	2				2	2	25	51
	惡意程式					0	0	18	4
	未安裝防毒軟體					0	0	1	0
	系統重灌					0	1	9	9
	系統問題	10	1			11	17	157	140
	應用程式	16				16	28	244	229
	軟體衝突					0	1	10	11
	設定問題	25	6	1		32	23	329	452
	帳號密碼問題	5	3			8	4	90	87
	主機板	2				2	6	58	62
	硬碟	3	4			7	6	82	75
	記憶體	8				8	7	112	111
	螢幕	4	1			5	4	70	64
	電源供應器	1				1	0	34	28
	鍵盤	1				1	2	13	17
滑鼠	1		1		2	0	13	10	

## 2018 年 6 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								
	介面卡	1				1	0	8	12
	耳機					0	0	2	7
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他					0	1	11	8
	硬體其他					0	2	48	22
	光碟機	1				1	3	20	7
	讀卡機	2	1			3	3	40	19
	其他	1	1			2	3	90	21
印表機 或掃描器	異物卡入	7				7	3	92	79
	碳粉匣/墨水	1				1	0	17	22
	滾輪故障	3				3	5	65	25
	皮套故障	7	1			8	4	126	75
	電路板	5	1			6	1	34	59
	其他		1			1	10	177	36
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			1		1	0	5	7



## 2018 年 6 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								
	網路設備					0	0	4	2
	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	0	2	2
OA 辦公室 自動化	帳號密碼					0	0	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	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	1
記 分	畫面錯誤					0	0	0	0
	使用者操作問題					0	0	0	0

## 2018 年 6 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								
簿	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 請求	更換硬體	1				1	1	13	24
	重灌、安裝、設定	28	4			32	47	581	645
	資料救援、備份、移轉	1				1	1	87	73
	檢測、清潔積塵	1		1		2	0	16	16
	相關諮詢			1		1	0	7	10
	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	1
	建議					0	0	0	0

## 2018 年 6 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								
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	2	4
<b>服務請求小計</b>		<b>31</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	49	706	773
<b>總 計</b>		<b>142</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>171</b>	188	2,756	2,603

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其 他：檢測正常。

(2)「印表機或掃描器」

①其 他：面板燈全部閃爍，無法修復。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其 他：使用者要報廢電腦。

## 2018 年 6 月個人電腦維修服務報告

(二)2018 年 6 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	122	23	4		<b>149</b>	163	2,253	2,312
各單位-台北校園					<b>0</b>	2	32	21
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	14				<b>14</b>	10	218	128
<b>總計</b>	<b>136</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>163</b>	175	2,503	2,461

製表人：

事件管理員：

組長：