

2018 年 9 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% |
| 去年同期 (完修 261 件) | 67% | 98% | 99% |
| 106 學年總計 (完修 2,553 件) | 67% | 98% | 99% |
| 107 學年至本月總計 (完修 414 件) | 34% | 78% | 96% |

(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% |
| 去年同期 (完修 264 件) | 66% | 98% | 99% |
| 106 學年總計 (完修 2,574 件) | 67% | 98% | 99% |
| 107 學年至本月總計 (完修 416 件) | 34% | 78% | 96% |

備註：

- 40 工時以上完修事件共 11 件 (事件編號：20180802020、20180827002、20180910013、20180813020、20180913005、20180827008、20180917001、20180911010、20180830002、20180917015、20180917024)；24-40 工時完修事件共 56 件 (完修工時由高至低之事件編號：20180903020、20180903021、20180914006、20180914005、20180913022、20180913023、20180914002、20180913021、20180914001、20180912019、20180917014、20180829006、20180914011、20180920012、20180907009、20180917019、20180918014、20180913020、20180905010、20180919010、20180916001、20180827015、20180918018、20180906005、20180906006、20180906007、20180906008、20180917009、20180905014、20180918008、20180918013、20180907012、20180912017、20180906015、20180906016、20180910015、20180910007、20180918023、20180910021、20180904003、20180919022、20180921001、20180829011、20180921008、20180921004、

2018 年 9 月個人電腦維修服務報告

20180913008、20180905002、20180904011、20180905008、20180910009、20180911005、20180912006、20180917007、20180909001、20180913014、20180913006)。

2. 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、資料救援、資料移轉、安裝軟體、信箱檢測、無法開啟檔案、無法讀取自然人憑證、設定連線共用資料夾、電腦檢測、印表機設定及印表機檢測須花較多時間處理；因隊員資歷淺，電腦維修程度不佳，電腦維修技術需經長期訓練後，才有能力處理維修工作。

二、不符合服務水準約定之事項：

104 年 9 月報修件數 305 件，105 年 9 月報修件數 275 件，106 年 9 月報修件數 299 件，前三學年平均報修件數 293 件，本月報修案件未超過前三學年之月報修平均件數達 10%及 20%，不調整服務目標，本月份淡水校園 24 工時完修率為 69%(關鍵績效指標為 $\geq 90\%$)及 40 工時完修率為 95%(關鍵績效指標為 $\geq 96\%$)，未達績效指標。

2018 年 9 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 08 | 107 09 |
| 上班天數 | | 18 | 19 |
| 件數 | 報修 | 208 | 222 |
| | 可負荷完修 | 146 | 176 |
| | 實際完修 | 199 | 217 |
| 總人力 | 預算提供 | 4.00 | 6.95 |
| | 預估 | 6.35 | 8.73 |
| | 實際需求(現狀) | 6.28 | 7.83 |
| 維修人力 | 預估需求(經驗值) | 4.35 | 5.23 |
| | 實際需求(現狀) | 4.28 | 4.33 |
| | 實際提供 | 3.01 | 3.42 |
| | 不足 | 1.27 | 0.91 |
| 非維修人力 | 預估需求(經驗值) | 2.00 | 3.50 |
| | 實際需求(現狀) | 2.00 | 3.50 |
| | 實際提供 | 2.00 | 3.50 |

2018年9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217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：81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216件)，本學年累計0.00%(0件/共414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 9 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) |
| 去年同期 | 3.45% (回修 9 件, 總完修 261 件) | 3.41% (回修 9 件, 總完修 264 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 | 1.93% (回修 8 件, 總完修 414 件) | 1.92% (回修 8 件, 總完修 416 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 76 件：

電腦重灌；安裝倉頡輸入法、字型、LibreOffice、Photoshop、iWorks、MATLAB、Adobe、7-Zip、SAS、Visio、Office、防毒軟體、掃描器驅動程式、顯示卡驅動程式、網路驅動程式、印表機驅動程式、讀卡機驅動程式、HiCOS 卡片管理工具、OD、OA、TodoChecker 及記分簿系統；設定印表機；移除軟體；KMS 認證；設定掃描連線；Window Update 更新；Java 更新；設定共用資料夾；移轉資料；更換螢幕；更新 BIOS 版本；IP 登錄；更換系統語言；更改 Adobe 應用程式語言；更新 SAS 序號；取消帳戶收送信功能；設定 Google Drive 同步檔案；記憶體規格不符，無法安裝記憶體；轉網路組處理網路分享器設定；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 45 件：

設定印表機；安裝印表機驅動程式；IE 重設；重裝 OA、OD、HiCOS 卡片管理工具、Java、Mac 版 office；KMS 認證；更改 BIOS 硬碟模式；移除 Yahoo Toolbar；更改 Outlook 密碼；Chrome 設為預設瀏覽器；改用 Potplayer 影音播放器播

2018 年 9 月個人電腦維修服務報告

放 vob 檔案；滑鼠左鍵故障；啟用印表機的雙面列印功能；啟用音效裝置；桌面圖示設為無陰影；設定網路；重裝網路驅動程式；關閉 Ftp Trace 及 Dreamweaver 的開機啟動程式；設定共用資料夾；更新印表機韌體；Window Update 更新重開機；Win 10 改由帳戶密碼登入；非服務範圍電腦；檢測正常；使用者自行處理。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「系統問題」細項件數共 13 件：

Mac 電腦安裝 Win 7 系統會閃屏；無法開機；使用 OD 會當機；盜版 Win 7 系統；硬碟使用率長時間飆高；無法開啟檔名為亂碼的檔案；非服務範圍電腦；使用者自行處理。

(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 | 2 | | | | 2 | 15 | 72 | 3 |
| | Microsoft Update | 1 | | | | 1 | 13 | 52 | 3 |
| | 惡意程式 | 1 | | | | 1 | 0 | 5 | 3 |
| | 未安裝防毒軟體 | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 系統重灌 | | | | | 0 | 0 | 9 | 0 |
| | 系統問題 | 7 | 5 | 1 | | 13 | 4 | 147 | 29 |
| | 應用程式 | 7 | 1 | 1 | | 9 | 29 | 239 | 33 |
| | 軟體衝突 | | | | | 0 | 2 | 11 | 1 |
| | 設定問題 | 36 | 8 | 1 | | 45 | 46 | 476 | 88 |
| | 帳號密碼問題 | 4 | 1 | | | 5 | 12 | 89 | 10 |
| | 主機板 | 1 | 4 | | | 5 | 1 | 66 | 10 |
| | 硬碟 | 4 | 4 | | | 8 | 4 | 77 | 19 |
| | 記憶體 | 5 | 1 | | | 6 | 7 | 112 | 9 |

2018年9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 | 1 | 6 | | | 7 | 9 | 67 | 10 |
| | 電源供應器 | 2 | | | | 2 | 2 | 30 | 7 |
| | 鍵盤 | | | 1 | | 1 | 2 | 18 | 3 |
| | 滑鼠 | 1 | 1 | 1 | | 3 | 1 | 10 | 5 |
| | 介面卡 | 2 | | | | 2 | 0 | 13 | 2 |
| | 耳機 | 1 | 1 | | | 2 | 0 | 7 | 2 |
| | 相關諮詢 | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 軟體其他 | 2 | | | | 2 | 1 | 8 | 2 |
| | 硬體其他 | | | | | 0 | 2 | 23 | 1 |
| | 光碟機 | | | | | 0 | 0 | 7 | 0 |
| | 讀卡機 | 1 | | | | 1 | 1 | 24 | 6 |
| | 其他 | | | | | 0 | 3 | 23 | 4 |
| 印表機 或掃描器 | 異物卡入 | 6 | | | | 6 | 5 | 81 | 7 |
| | 碳粉匣/墨水 | 1 | | | | 1 | 5 | 23 | 3 |
| | 滾輪故障 | 4 | | | | 4 | 2 | 25 | 4 |
| | 皮套故障 | 5 | | | | 5 | 2 | 76 | 5 |
| | 電路板 | 6 | 3 | | | 9 | 5 | 59 | 10 |

2018 年 9 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 | 5 | | | | 5 | 4 | 36 | 6 |
| 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 | 2 | | | | 2 | 1 | 7 | 3 |
| | 網路設備 | | 1 | | | 1 | 0 | 2 | 1 |
| | 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 | 1 | | | | 1 | 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 |

2018 年 9 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 | | | | | 0 | 5 | 24 | 0 |
| | 重灌、安裝、設定 | 66 | 10 | | | 76 | 84 | 684 | 137 |
| | 資料救援、備份、移轉 | 5 | | | | 5 | 10 | 80 | 15 |
| | 檢測、清潔積塵 | | | | | 0 | 2 | 16 | 1 |
| | 相關諮詢 | | | | | 0 | 1 | 10 | 0 |

2018 年 9 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 | 0 | 1 | 0 |
| | 建議 | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 申訴 | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 其他 | | | | | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 服務請求小計 | | 71 | 10 | 0 | 0 | 81 | 102 | 819 | 153 |
| 總計 | | 179 | 46 | 5 | 0 | 230 | 280 | 2,724 | 444 |

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：卸載 Yahoo Powered 瀏覽器加載項；安裝 Potplayer 影音播放器播放 vob 檔案。

(2)「印表機或掃描器」

①其 他：馬達故障；背板卡榫斷；滾輪斷裂；電源未開；多工緩衝錯誤及更換字型。

2018 年 9 月個人電腦維修服務報告

(二)2017 年 9 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 | 152 | 44 | 4 | | 200 | 252 | 2,424 | 398 |
| 各單位-台北校園 | 1 | | | | 1 | 3 | 21 | 2 |
| 資訊處電腦教室、實習室-淡水校園 | 16 | | | | 16 | 9 | 129 | 16 |
| 總計 | 169 | 44 | 4 | 0 | 217 | 264 | 2,574 | 416 |

製表人：

事件管理員：

組長：