

2020年9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%)
2019年10月	282	228	54	60%	96%	99%	56%	90%	99%	4%	6%	0%
2019年11月	305	234	71	56%	98%	99%	57%	96%	98%	-1%	2%	1%
2019年12月	489	181	308	59%	97%	100%	76%	96%	98%	-17%	1%	2%
2020年1月	226	187	39	54%	98%	100%	72%	99%	100%	-18%	-1%	0%
2020年2月	214	152	62	66%	99%	100%	63%	97%	100%	3%	2%	0%
2020年3月	306	202	104	64%	96%	99%	72%	97%	100%	-8%	-1%	-1%
2020年4月	260	171	89	63%	98%	99%	70%	96%	99%	-7%	2%	0%
2020年5月	208	180	28	74%	97%	98%	73%	97%	99%	1%	0%	-1%
2020年6月	320	152	168	59%	97%	99%	68%	97%	100%	-9%	0%	-1%
2020年7月	156	126	30	69%	99%	100%	65%	97%	100%	4%	2%	0%
2020年8月	208	222	-14	67%	95%	99%	43%	98%	100%	24%	-3%	-1%
2020年9月	313	225	88	69%	98%	100%	48%	92%	96%	21%	6%	4%
學年至本月 總計	521	447	74	68%	97%	99%	46%	95%	98%	22%	2%	1%

備註：

1. 24-40工時完修事件共6件。
2. 原因分析：OD內文出現版面編排定位數字、無法登入MS Teams、重灌系統、資料備份、資料移轉及電腦檢測須花較多時間處理。

2020 年 9 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：115 件

九、本月完修件數共計 313 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 313 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 517 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

2020 年 9 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
2020 年 8 月	1.44% (回修 3 件, 總完修 208 件)
2020 年 9 月	3.51% (回修 11 件, 總完修 313 件)
去年同期	0.44% (回修 1 件, 總完修 225 件)
108 學年總計	3.17% (回修 102 件, 總完修 3,213 件)
109 學年至本月總計	2.69% (回修 14 件, 總完修 521 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)，特別異常事件為自然人憑證憑證管理軟體升級至 3.0.3.62814 版本造成部份人員無法以自然人憑證登入 OD 系統。

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 102 件：

電腦重灌居多，其次 Office 問題(移除 Office 365、認證、更改版本、安裝、使用者自行處理)居多，再其次 Adobe 應用程式問題(更改版本、安裝)，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「應用程式」細項件數共 60 件：

OD 相關問題居多(安裝、無法顯示內文、內文出現版面編排定位數字、憑證過期或憑證管理軟體升級無法以自然人憑證登入、安裝憑證管理軟體、同時開啟多個 OD 異常)，其次 Adobe 應用程式問題(ID 登入、更改版本、PDF 檔案無法開啟、到場正常、使用者自行處理)，再其次 Office 問題(移除 Office 365、認證、安裝)，其他案件零星，並無特殊案

2020 年 9 月個人電腦維修服務報告

件。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 31 件：

印表機問題居多(設定連線、安裝驅動程式、設定掃描、設定自動雙面列印、設定存取控制清單 ACL、到場正常、使用者自行處理)，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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
電腦 或 伺 服 器 軟 硬 體	中毒	2				2	2	13	4
	Microsoft Update	2				2	0	34	3
	惡意程式					0	2	5	0
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌					0	0	13	2
	系統問題	22	5	1		28	12	178	38
	應用程式	55	5			60	25	605	85
	軟體衝突					0	3	29	1
	設定問題	26	5			31	37	402	51
	帳號密碼問題	14	4			18	9	53	24
	主機板	2	1			3	2	39	9
	硬碟	4				4	6	86	10
	記憶體	11				11	4	54	15
螢幕	5				5	10	67	9	

2020 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
	電源供應器	3	1			4	0	29	7
	鍵盤	1				1	2	8	2
	滑鼠					0	4	15	2
	介面卡	1	1			2	1	13	2
	耳機					0	0	4	1
	相關諮詢					0	0	1	1
	軟體其他	2				2	1	27	2
	硬體其他	1	1			2	4	34	2
	光碟機	2				2	2	16	4
	讀卡機	7				7	7	29	8
	其他	4	1	4		9	1	41	13
印表機或掃描器	異物卡入	1				1	7	57	2
	碳粉匣/墨水	3	1			4	1	21	5
	滾輪故障	2				2	2	46	3
	皮套故障	7				7	3	40	8
	電路板					0	1	20	0
	其他	7				7	5	68	10

2020 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
網路	網路設定					0	0	1	0
	IP 相衝					0	0	3	0
	網路卡、網路線或網點			1		1	1	7	2
	網路設備	1				1	0	0	1
	連線問題					0	0	1	0
	網路停權或恢復					0	0	0	0
	網路攻擊					0	0	2	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	0
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	1				1	0	0	2
	其他					0	0	0	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

2020 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
	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	1	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	7				7	3	24	14
	重灌、安裝、設定	98	4			102	77	1,204	201
	資料救援、備份、移轉	5	1			6	3	80	14
	檢測、清潔積塵					0	1	10	0
	相關諮詢					0	1	10	0
	紀錄查調					0	0	0	0

2020 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
	協尋失物					0	0	0	0
	設備提供、借用					0	1	1	0
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	0	1
服務請求小計		110	5	0	0	115	86	1,329	230
總計		296	30	6	0	332	240	3,393	558

(二)本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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
各單位-淡水校園	268	30	6		304	220	3,091	507
各單位-台北校園					0	2	19	4
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	9				9	3	103	10
總計	277	30	6	0	313	225	3,213	521

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅