

2018 年 8 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%
去年同期 (完修 239 件)	62%	97%	99%
106 學年總計 (完修 2,553 件)	67%	98%	99%
107 學年至本月總計 (完修 198 件)	44%	87%	97%

(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%
去年同期 (完修 241 件)	62%	97%	99%
106 學年總計 (完修 2,574 件)	67%	98%	99%
107 學年至本月總計 (完修 199 件)	44%	87%	97%

備註：

- 40 工時以上完修事件共 5 件 (事件編號：20180716014、20180814008、20180809001、20180820071、20180807008)；
24-40 工時完修事件共 21 件 (完修工時由高至低之事件編號：20180809006、20180821001、20180726001、
20180806014、20180808013、20180809008、20180813003、20180807015、20180813019、20180813005、20180813026、
20180806015、20180815007、20180801019、20180806007、20180730006、20180802010、20180806016、20180807003、
20180731021、20180730011)。
- 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、資料移轉、安裝軟體、發信郵件失敗檢測、設定連線共用資料夾、電腦檢測、螢幕檢測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；暑假隊員願意上班者太少且請假次數太多，造成人力不足。

2018 年 8 月個人電腦維修服務報告

二、不符合服務水準約定之事項：

本月份淡水校園 24 工時完修率為 87%(關鍵績效指標為 $\geq 90\%$)未達績效指標，將提報矯正及預防行動紀錄表。

2018 年 8 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

月份		107 08
項目		
上班天數		18
件數	報修	208
	可負荷完修	146
	實際完修	199
總人力	預算提供	4.00
	預估	6.35
	實際需求(現狀)	6.28
維修人力	預估需求(經驗值)	4.35
	實際需求(現狀)	4.28
	實際提供	3.01
	不足	1.27
非維修人力	預估需求(經驗值)	2.00
	實際需求(現狀)	2.00
	實際提供	2.00

2018 年 8 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 199 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：72 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 198 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 198 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 8 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)
去年同期	2.09% (回修 5 件, 總完修 239 件)	2.07% (回修 5 件, 總完修 241 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	2.02% (回修 4 件, 總完修 198 件)	2.01% (回修 4 件, 總完修 199 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 61 件：

電腦重灌；安裝自然輸入法、新倉頡輸入法、字型、CCleaner、Visual Basic、Adobe、Line、7-Zip、VMware、Chrome、SPSS、SAS、Visio、Office、防毒軟體、音效卡驅動程式、主機板驅動程式、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；掃毒；KMS 認證；設定掃描連線；Window Update 更新；Java 更新；設定共用資料夾；更換硬碟，移轉資料；電腦移位；清理資料；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 43 件：

停用 TodoChecker；關閉平板電腦模式；Media Player 設為預設播程序式；設定螢幕畫面同步顯示在投影機；設定雙螢幕；重設 BIOS 設定；更改開啟檔案的預設程式；設定連線共用資料夾；Outlook 無法正常搜尋；安裝記分簿；關閉裝置連接設定的自動彈出功能；個人儲存資料夾匯入 Outlook；設定印表機；安裝印表機驅動程式；關閉喚醒功能；重設螢幕解析度及設定螢幕位置；IP 登錄；設定預設開啟 OA 的瀏覽器；IE 重設；OD 設定；Java 控制面板加入例外網站；安裝淡江中文造字；關閉音訊獨佔模式；檢測正常；使用者自行處理。

2018 年 8 月個人電腦維修服務報告

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 24 件：

PDF 檔案無法開啟；OD 安裝；OD 看不見本文；無法讀取自然人憑證；Excel 啟用增益集；Outlook 無法收發信件；Outlook 郵件搜尋功能異常；關閉 Word 發生錯誤；使用 Chrome 瀏覽器會被賽門鐵克防火牆攔截；移除 McAfee，安裝賽門鐵克；移除掃描資料夾；移除 Office 365，安裝 Office；註冊 Adobe 帳號；網路組封鎖對外連線；啟用 Word 稿紙增益集；無法開啟 odt 檔案；新注音輸入法使用者造詞功能異常；防毒軟體阻擋安裝軟體；FileZilla 傳檔中斷；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	1				1	4	72	1
	Microsoft Update	2				2	0	52	2
	惡意程式	2				2	1	5	2
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌					0	1	9	0
	系統問題	13	3			16	15	147	16
	應用程式	20	4			24	31	239	24
	軟體衝突	1				1	1	11	1
	設定問題	36	7			43	48	476	43
	帳號密碼問題	5				5	6	89	5
	主機板	2	3			5	5	66	5
	硬碟	7	4			11	11	77	11
	記憶體	3				3	7	112	3

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

2018 年 8 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	1				1	2	36	1
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	1				1	1	7	1
	網路設備					0	0	2	0
	連線問題	1				1	0	0	1
	網路停權或恢復					0	1	2	0
	網路攻擊					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	1	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					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 8 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	2	24	0
	重灌、安裝、設定	60	1			61	77	684	61
	資料救援、備份、移轉	9	1			10	21	80	10
	檢測、清潔積塵	1				1	0	16	1
	相關諮詢					0	0	10	0

2018 年 8 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		70	2	0	0	72	100	819	72
總計		177	37	0	0	214	264	2,724	214

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：別台電腦發出噪音。

②其他：電源延長線開關未開；USB 孔內接頭短路；清理音源孔灰塵。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：到場列印正常。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其他：無法開機。

2018 年 8 月個人電腦維修服務報告

(二)2017 年 8 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	166	32			198	239	2,424	198
各單位-台北校園	1				1	2	21	1
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園					0	0	129	0
總計	167	32	0	0	199	241	2,574	199

製表人：

事件管理員：

組長：