

2020年8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9月	225	217	8	48%	92%	96%	25%	69%	95%	23%	23%	1%
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%
學年至本月 總計	208	222	-14	67%	95%	99%	43%	98%	100%	24%	-3%	-1%

備註：

1. 40工時以上完修事件共2件；24-40工時完修事件共8件。
2. 原因分析：重灌系統、資料備份、資料救援、螢幕檢測及電腦檢測須花較多時間處理。

2020 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：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 208 件(含台北 4 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 204 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 204 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

2020 年 8 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)
去年同期	3.60% (回修 8 件, 總完修 222 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	1.44% (回修 3 件, 總完修 208 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)，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 99 件：

電腦重灌居多，其次 Adobe 應用程式問題(更改版本、安裝、使用者自行處理)，再其次印表機問題(設定連線、設定掃描、取消掃描設定、使用者自行處理)，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 25 件：

OD 問題居多(安裝、無法登入、無法顯示內文、創文畫面不全)，其次 Adobe 應用程式問題(ID 登入、更改版本、授權過期、PDF 檔案無法開啟、閃退)，再其次 Outlook 問題(無法收信、設定)，其他案件零星，並無特殊案件。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 20 件：

印表機問題居多(設定連線、安裝驅動程式、設定掃描、重開機正常、Office 檔案無法列印、使用者自行處理)，其次 OD 問題(到場正常、設定)，其他案件零星，並無特殊案件。

2020 年 8 月個人電腦維修服務報告

(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	0	13	2
	Microsoft Update	1				1	0	34	1
	惡意程式					0	1	5	0
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌	2				2	0	13	2
	系統問題	9	1			10	11	178	10
	應用程式	24	1			25	21	605	25
	軟體衝突	1				1	0	29	1
	設定問題	17	3			20	38	402	20
	帳號密碼問題	5	1			6	5	53	6
	主機板	2	4			6	6	39	6
	硬碟	5	1			6	6	86	6
	記憶體	4				4	6	54	4
	螢幕		4			4	6	67	4
	電源供應器	2	1			3	3	29	3
鍵盤	1				1	0	8	1	

2020 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
	滑鼠	2				2	0	15	2
	介面卡					0	2	13	0
	耳機	1				1	0	4	1
	相關諮詢	1				1	0	1	1
	軟體其他					0	2	27	0
	硬體其他					0	4	34	0
	光碟機	2				2	4	16	2
	讀卡機	1				1	2	29	1
	其他	4				4	6	41	4
印表機 或掃描器	異物卡入	1				1	3	57	1
	碳粉匣/墨水	1				1	0	21	1
	滾輪故障	1				1	0	46	1
	皮套故障	1				1	1	40	1
	電路板					0	1	20	0
	其他	2	1			3	1	68	3
網路	網路設定					0	0	1	0
	IP 相衝					0	1	3	0

2020 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
	網路卡、網路線或網點	1				1	1	7	1
	網路設備					0	0	0	0
	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	1
	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
	其他					0	0	1	0
記	畫面錯誤					0	0	0	0

2020 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
分簿	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	6	1			7	2	24	7
	重灌、安裝、設定	90	9			99	95	1,204	99
	資料救援、備份、移轉	8				8	9	80	8
	檢測、清潔積塵					0	1	10	0
	相關諮詢					0	0	10	0
	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

2020 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	108 學年 總量	109 學年 至本月總量
項目	細項								
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他			1		1	0	0	1
服務請求小計		104	10	1	0	115	107	1,329	115
總計		198	27	1	0	226	238	3,393	226

(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	178	24	1		203	222	3,091	203
各單位-台北校園	4				4	0	19	4
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	1				1	0	103	1
總計	183	24	1	0	208	222	3,213	208

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅