

2020 年 4 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 5 月	180	229	-49	73%	97%	99%	72%	99%	99%	1%	-2%	0%
2019 年 6 月	152	163	-11	68%	97%	100%	75%	98%	100%	-7%	-1%	0%
2019 年 7 月	126	113	13	65%	97%	100%	63%	95%	98%	2%	2%	2%
2019 年 8 月	222	199	23	43%	98%	100%	44%	87%	97%	-1%	11%	3%
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%
學年至本月 總計	2,529	1,771	758	58%	97%	99%	59%	91%	99%	-1%	6%	0%

備註：

1. 40 工時以上完修事件共 1 件；24-40 工時完修事件共 5 件。

2. 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、作業系統從 HDD 遷移到 SSD、資料移轉、安裝軟體、OD 無法使用及電腦檢測須花較多時間處理。

2020 年 4 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：104 件

九、本月完修件數共計 260 件(含台北 10 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 250 件)，本學年累計 0.00%(0 件/共 2,512 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

2020 年 4 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
2019 年 8 月	3.60% (回修 8 件, 總完修 222 件)
2019 年 9 月	0.44% (回修 1 件, 總完修 225 件)
2019 年 10 月	4.61% (回修 13 件, 總完修 282 件)
2019 年 11 月	3.61% (回修 11 件, 總完修 305 件)
2019 年 12 月	2.66% (回修 13 件, 總完修 489 件)
2020 年 1 月	1.33% (回修 3 件, 總完修 226 件)
2020 年 2 月	4.21% (回修 9 件, 總完修 214 件)
2020 年 3 月	3.59% (回修 11 件, 總完修 306 件)
2020 年 4 月	2.31% (回修 6 件, 總完修 260 件)
去年同期	4.68% (回修 8 件, 總完修 171 件)

2020 年 4 月個人電腦維修服務報告

事件申請地點 事件回修率	淡水及台北
107 學年總計	2.74% (回修 61 件, 總完修 2,229 件)
108 學年至本月總計	2.97% (回修 75 件, 總完修 2,529 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 87 件:

電腦重灌居多, 其次 Office 問題(移除 Office 365、認證、更改版本、安裝), 再其次 Adobe 應用程式問題(授權過期、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 41 件:

Adobe 應用程式問題居多(授權過期、PDF 檔案無法開啟、註冊、登入、更改版本、安裝), 其次 Office 問題(移除 Office 365、認證、更改版本、安裝、自行處理、Word 自動拼字校正功能正常), 再其次 Chrome 問題(版本與賽門鐵克防毒軟體不相容、無法開啟 Webmail、無法連結網路), 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 32 件:

印表機問題居多(連線設定、設定掃描、安裝驅動程式、碳粉匣零件斷掉、自行處理), 其次電腦無法開機, 再其次無法上網(IP 註冊、設定浮動 IP), 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	107 學年總量	108 學年至本月總量
項目	細項								
電腦	中毒	3				3	1	26	9
	Microsoft Update					0	2	62	18

2020 年 4 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
或伺 服 器 軟 硬 體	惡意程式					0	0	7	5
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌	9			1	10	0	11	12
	系統問題	17	3			20	6	155	131
	應用程式	35	6			41	22	252	524
	軟體衝突					0	1	5	29
	設定問題	24	8			32	25	396	332
	帳號密碼問題	2				2	6	63	31
	主機板		1			1	2	48	30
	硬碟	4	5			9	11	93	66
	記憶體	7				7	6	60	43
	螢幕	1	5			6	4	65	50
	電源供應器	1	2			3	4	34	18
	鍵盤	1				1	1	14	5
	滑鼠					0	1	11	12
介面卡		1			1	1	5	11	
耳機					0	0	2	2	

2020 年 4 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
	相關諮詢					0	0	0	1
	軟體其他	3				3	0	13	24
	硬體其他	2				2	0	18	23
	光碟機					0	0	10	13
	讀卡機					0	1	27	20
	其他	3	2		1	6	0	37	33
印表機 或掃描器	異物卡入	4				4	7	63	41
	碳粉匣/墨水	2	1			3	0	22	15
	滾輪故障	5				5	8	42	38
	皮套故障	4				4	13	56	33
	電路板					0	4	35	12
	其他	7	2			9	8	39	50
網路	網路設定					0	0	0	1
	IP 相衝					0	0	0	3
	網路卡、網路線或網點					0	1	10	5
	網路設備					0	1	6	0
	連線問題					0	0	1	1

2020 年 4 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
	網路停權或恢復					0	0	0	0
	網路攻擊					0	0	0	2
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	1
E-Mail	帳號密碼					0	0	2	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	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 分 簿	畫面錯誤					0	0	0	0
	使用者操作問題					0	0	1	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0

2020 年 4 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
教學 支援 平台	權限及登入問題					0	0	0	1
	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	1				1	3	14	19
	重灌、安裝、設定	82	5			87	46	617	929
	資料救援、備份、移轉	13				13	1	45	52
	檢測、清潔積塵	1				1	0	11	8
	相關諮詢	1		1		2	0	3	7
	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
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	2	0

2020 年 4 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
服務請求小計		98	5	1	0	104	50	692	1,016
總計		232	41	1	2	276	186	2,387	2,661

(二)2020 年 4 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	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
各單位-淡水校園	199	40	1	1	241	147	2,110	2,433
各單位-台北校園	9			1	10	0	8	17
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	9				9	24	111	79
總計	217	40	1	2	260	171	2,229	2,529

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅