

2020 年 11 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 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%
2020 年 10 月	200	282	-82	72%	97%	99%	60%	96%	99%	12%	1%	0%
2020 年 11 月	218	305	-87	71%	98%	99%	56%	98%	99%	15%	0%	0%
學年至本月 總計	939	1,034	-95	70%	97%	99%	53%	96%	99%	17%	1%	0%

備註：

1. 40 工時以上完修事件共 2 件；24-40 工時完修事件共 2 件。
2. 原因分析：電腦、網路設備及印表機檢測須花較多時間處理。

2020 年 11 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：63 件

九、本月完修件數共計 218 件(含台北 1 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 217 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 934 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

2020 年 11 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)
2020 年 10 月	2.00% (回修 4 件, 總完修 200 件)
2020 年 11 月	5.05% (回修 11 件, 總完修 218 件)
去年同期	3.61% (回修 11 件, 總完修 305 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	3.09% (回修 29 件, 總完修 939 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 59 件：

電腦重灌居多, 其次 Office 問題(安裝、移除 Office 365、認證、更換版本), 再其次 Adobe 應用程式問題(安裝、更換版本), 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 45 件：

2020 年 11 月個人電腦維修服務報告

Office 問題(移除 Office 365、認證、安裝、Word 異常無法使用、更換版本) 居多，其次 Adobe 應用程式問題(ID 登入、授權過期、異常無法使用、安裝、移除、要求序號)，再其次記分簿問題(安裝、無法列印成績卡、啟用增益集、排版異常)，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 23 件：

印表機問題(設定連線、設定掃描、進紙異常、列印紙張尺寸設定、自動列印亂碼、印表遲緩、到場正常、使用者自行處理)居多，其次無法上網(設自動取得 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	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	1				1	0	13	5
	Microsoft Update	2				2	0	34	5
	惡意程式	1				1	0	5	1
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌					0	1	13	3
	系統問題	18	3			21	10	178	76
	應用程式	42	3			45	28	605	173
	軟體衝突	2				2	2	29	3
	設定問題	22	1			23	48	402	91
	帳號密碼問題	3				3	4	53	29
	主機板	3				3	2	39	19
	硬碟	6	3			9	7	86	24
	記憶體	7				7	8	54	30

2020 年 11 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								
	螢幕	4	2			6	3	67	19
	電源供應器		1			1	0	29	10
	鍵盤	1	1			2	1	8	7
	滑鼠	1				1	0	15	4
	介面卡					0	1	13	5
	耳機					0	0	4	2
	相關諮詢					0	0	1	1
	軟體其他	1				1	1	27	3
	硬體其他	3				3	3	34	6
	光碟機	1	1			2	0	16	8
	讀卡機	2	1			3	3	29	12
其他	3	1			4	3	41	19	
印表機 或掃描器	異物卡入	5	1			6	5	57	11
	碳粉匣/墨水	4				4	0	21	10
	滾輪故障					0	9	46	6
	皮套故障	4				4	6	40	15
	電路板		2			2	6	20	4

2020 年 11 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	4				4	6	68	19
網路	網路設定					0	0	1	0
	IP 相衝					0	1	3	0
	網路卡、網路線或網點	1				1	0	7	3
	網路設備					0	0	0	4
	連線問題					0	1	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					0	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	1

2020 年 11 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								
	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		1			1	0	0	1
教學支援平台	權限及登入問題					0	1	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	1				1	3	24	17
	重灌、安裝、設定	59				59	155	1,204	324
	資料救援、備份、移轉	3				3	5	80	21
	檢測、清潔積塵					0	0	10	1
	相關諮詢					0	0	10	0

2020 年 11 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								
	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	0	1
服務請求小計		63	0	0	0	63	163	1,329	364
總計		204	21	0	0	225	323	3,393	995

(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	188	21			209	289	3,091	909
各單位-台北校園	1				1	0	19	5
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	8				8	16	103	25
總計	197	21	0	0	218	305	3,213	939

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅