

## 2016 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%)
2016 年 8 月 (完修 235 件)	59%	90%	96%
去年同期 (完修 217 件)	67%	98%	100%
104 學年總計 (完修 2,740 件)	60%	94%	99%
105 學年至本月總計 (完修 235 件)	59%	90%	96%

#### (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
2016 年 8 月 (完修 236 件)	59%	90%	96%
去年同期 (完修 217 件)	67%	98%	100%
104 學年總計 (完修 2,792 件)	60%	94%	99%
105 學年至本月總計 (完修 236 件)	59%	90%	96%

備註：

- 40 工時以上完修事件共 9 件 (事件編號：20160809011、20160809012、20160809009、20160809014、20160809016、20160809018、20160809021、20160809013、20160809015)；24-40 工時完修事件共 14 件 (完修工時由高至低之事件編號：20160809017、20160815011、20160719019、20160810001、20160823025、20160810006、20160727007、20160727008、20160727009、20160727010、20160727011、20160727012、20160727013、20160727015)。
- 淡水校園原因分析：重灌系統、安裝軟體、資料備份、匯入聯絡人至電子郵件信箱、電腦檢測及印表機檢測等須花較多時間處理。

二、不符合服務水準約定之事項：無

## 2016 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

105 學年維修隊工讀生負荷量趨勢分析統計表

項目 \ 月份		105 08
上班天數		19
件數	報修	228
	可負荷完修	232
	實際完修	236
總人力	預算提供	4.00
	預估	6.7
	實際需求(現狀)	6.44
維修人力	預估需求(經驗值)	4.7
	實際需求(現狀)	4.44
	實際提供	4.52
	不足	-0.08
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

## 2016 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

八、預計變動時程表件數：0 件

九、服務請求(含建議、其他)統計：110 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 235 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 235 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

## 2016 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
2016 年 8 月	2.55% (回修 6 件, 總完修 235 件)	2.54% (回修 6 件, 總完修 236 件)
去年同期	1.38% (回修 3 件, 總完修 217 件)	1.38% (回修 3 件, 總完修 217 件)
104 學年總計	3.39% (回修 93 件, 總完修 2,740 件)	3.37% (回修 94 件, 總完修 2,792 件)
105 學年至本月總計	2.55% (回修 6 件, 總完修 235 件)	2.54% (回修 6 件, 總完修 236 件)