

2020 年 12 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%)
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%
2020 年 12 月	228	489	-261	70%	96%	99%	59%	97%	100%	11%	-1%	-1%
學年至本月 總計	1,167	1,523	-356	70%	97%	99%	55%	96%	99%	15%	1%	0%

備註：

1. 40 工時以上完修事件共 3 件；24-40 工時完修事件共 7 件。

2. 原因分析：硬碟檢測、資料備份、資料移轉、MacBook 同步 iCloud 資料、重灌系統及印表機檢測須花較多時間處理。

2020 年 12 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：73 件

九、本月完修件數共計 228 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 228 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 1,162 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

2020 年 12 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)
2020 年 12 月	2.63% (回修 6 件, 總完修 228 件)
去年同期	2.66% (回修 13 件, 總完修 489 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	3.00% (回修 35 件, 總完修 1,167 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 63 件：

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

2020 年 12 月個人電腦維修服務報告

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 44 件：

Adobe 應用程式問題(ID 登入、授權過期、移除、更換版本)居多，其次 Office 相關問題(移除 Office 365、認證、安裝、檢測正常、設定 Word 快速存取工具列、Word 會無預警關閉、Word 合併列印功能會導致 Word 閃退)，再其次 OD 系統問題(安裝、錯誤碼 404、無法顯示內文、出現記分簿系統)，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 31 件：

印表機問題(重新安裝驅動程式、重啟 Print Spooler 服務、重新連接、設定共用、設定掃描、列印紙張尺寸設定)居多，其次無法開機(不斷重啟、進 bios、連續嗶聲)，再其次螢幕問題(使用者自行處理、到場正常)，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					0	0	13	5
	Microsoft Update	2	1			3	0	34	8
	惡意程式	1				1	0	5	2
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌					0	0	13	3
	系統問題	18	2			20	14	178	96
	應用程式	42	2			44	250	605	217
	軟體衝突					0	1	29	3
	設定問題	27	4			31	38	402	122
	帳號密碼問題	6	1			7	1	53	36
	主機板	2	1			3	5	39	22

2020 年 12 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								
	硬碟	2				2	6	86	26
	記憶體	4				4	3	54	34
	螢幕	6	3			9	5	67	28
	電源供應器	1	1			2	3	29	12
	鍵盤					0	0	8	7
	滑鼠	1				1	2	15	5
	介面卡					0	3	13	5
	耳機					0	1	4	2
	相關諮詢					0	0	1	1
	軟體其他					0	5	27	3
	硬體其他	3				3	2	34	9
	光碟機	1				1	1	16	9
	讀卡機	2	2			4	1	29	16
	其他		1	2		3	2	41	22
印表機	異物卡入	5	1			6	1	57	17
	碳粉匣/墨水	2	1			3	2	21	13

2020 年 12 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								
或掃 描器	滾輪故障	1				1	3	46	7
	皮套故障	2				2	3	40	17
	電路板					0	1	20	4
	其他	8	1			9	9	68	28
網 路	網路設定					0	1	1	0
	IP 相衝					0	0	3	0
	網路卡、網路線或網點					0	1	7	3
	網路設備					0	0	0	4
	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					0	0	0	2
	其他					0	0	0	0
OA	帳號密碼					0	0	0	

2020 年 12 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								
辦公室 自動化	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
	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	1
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	更換硬體	1				1	1	24	18
	重灌、安裝、設定	59	4			63	130	1,204	387

2020 年 12 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								
請求	資料救援、備份、移轉	6	2			8	1	80	29
	檢測、清潔積塵	1				1	4	10	2
	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
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	0	1
服務請求小計		67	6	0	0	73	136	1,329	437
總計		203	27	2	0	232	500	3,393	1,227

2020 年 12 月個人電腦維修服務報告

(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	189	27	2		218	475	3,091	1,127
各單位-台北校園					0	2	19	5
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	10				10	12	103	35
總計	199	27	2	0	228	489	3,213	1,167

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅