

2017 年 9 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%)
2017 年 8 月 (完修 239 件)	62%	97%	99%
2017 年 9 月 (完修 261 件)	67%	98%	99%
去年同期 (完修 254 件)	52%	94%	99%
105 學年總計 (完修 2,471 件)	66%	96%	99%
106 學年至本月總計 (完修 500 件)	64%	98%	99%

(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
2017 年 8 月 (完修 241 件)	62%	97%	99%
2017 年 9 月 (完修 264 件)	66%	98%	99%
去年同期 (完修 254 件)	52%	94%	99%
105 學年總計 (完修 2,503 件)	65%	96%	99%
106 學年至本月總計 (完修 505 件)	64%	98%	99%

備註：

- 40 工時以上完修事件共 1 件 (事件編號：20170822004)；24-40 工時完修事件共 4 件 (完修工時由高至低之事件編號：20170919014、20170830010、20170918002、20170914013)。
- 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、資料移轉、安裝軟體、電腦檢測及印表機檢測須花較多時間處理。

二、不符合服務水準約定之事項：無

2017 年 9 月個人電腦維修服務報告

三、工作的負荷特性及份量資訊

106 學年維修隊工讀生負荷量趨勢分析統計表

月份		106	106
項目		08	09
上班天數		19	22
件數	報修	229	299
	可負荷完修	207	170
	實際完修	241	264
總人力	預算提供	4.00	6.00
	預估	6.82	9.38
	實際需求(現狀)	6.46	8.53
維修人力	預估需求(經驗值)	4.82	5.88
	實際需求(現狀)	4.46	5.03
	實際提供	4.04	2.86
	不足	0.42	2.18
非維修人力	預估需求(經驗值)	2.00	3.50
	實際需求(現狀)	2.00	3.50
	實際提供	2.00	3.50

2017年9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：本月1件變動需求單為實習室螢幕更換，不影響資源。

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 $\geq 90\%$ ：100%(1件)。

(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，本月完修件數共計264件(含台北3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：102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261件)，本學年累計0.00%(0件/共500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

2017 年 9 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
2017 年 8 月	2.09% (回修 5 件, 總完修 239 件)	2.07% (回修 5 件, 總完修 241 件)
2017 年 9 月	3.45% (回修 9 件, 總完修 261 件)	3.41% (回修 9 件, 總完修 264 件)
去年同期	3.54% (回修 9 件, 總完修 254 件)	3.54% (回修 9 件, 總完修 254 件)
105 學年總計	2.83% (回修 70 件, 總完修 2,471 件)	2.80% (回修 70 件, 總完修 2,503 件)
106 學年至本月總計	2.80% (回修 14 件, 總完修 500 件)	2.77% (回修 14 件, 總完修 505 件)

十五、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 84 件：

電腦重灌；安裝自然輸入法、日文輸入法、Adobe、字型、K-Lite、AutoCAD、Chrome、7-Zip、SPSS、SAS、MATLAB、Visio、VMware、Office、防毒軟體、讀卡機驅動程式、印表機驅動程式、顯示卡驅動程式及網路卡驅動程式、OD、OA、教學支援平台、TodoChecker 及記分簿系統；設定連線印表機；移除 Office；變更印表機 IP；下載英文語言套件；設定掃描連線；設定 Outlook；更改雙螢幕顯示順序；Office 認證；變更密碼；設定網路。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 46 件：

無法列印 PDF 檔案；無法印表；無法安裝印表機驅動程式；印表機自動列印亂碼文件；隨身碟中毒；風扇太大聲；設定連線共用資料夾；無法開啟圖片、Visio、office 檔案；無法遠端連線；賽門鐵克防毒軟體不會自動更新；無法上網；無法開機；螢幕黑畫面；無法開啟或下載電子信箱、OA 及網頁上的電子檔案；掃描器無法掃描；無法登入 OD 系統；電腦軟體介面顯示不完整；無法建立 Outlook 信箱；C 槽空間不足；網路芳鄰無法搜尋到其他電腦。

2017 年 9 月個人電腦維修服務報告

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 29 件：

賽門鐵克防毒軟體出現網路偵測檔毀損訊息；OD 無法使用；PDF 檔案無法開啟；無法開啟 rar 檔案；IE 無法下載 OA 附件；雲端硬碟檔案跟下載內容不同；OD 切換至 Webmail 會出現 9~10 秒的黑屏畫面；OA 開啟 Excel 檔案出現檔案關聯無法存取訊息；Word 使用文鼎字型無法列印；Excel 下拉式選單無法暫留；防毒軟體過期；OA 系統無法顯示會議室內容；Visio 軟體無法使用；OD 文件無法從 IE 列印；Word 有些儲存格的文字消失，無法輸入文字；Word 檔案無法轉成 PDF 檔案；Word 表格內容無法顯示和編輯；Outlook 的通訊錄消失；進入 OD 出現下載指定的資源失敗訊息；電子郵件信箱寄出之 Word 檔案，文字會不見；Adobe 無法開啟；無法合併 Adobe 檔案；OA 開啟 Excel 檔案出現傳送命令發生錯誤。

(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	105 學年總量	106 學年至本月總量	
項目	細項									
電腦或伺服器軟硬體	中毒	14	1			15	4	30	19	
		Microsoft Update	13				13	0	25	13
		惡意程式					0	1	18	1
		未安裝防毒軟體					0	0	1	0
		系統重灌					0	0	9	1
		系統問題	4				4	9	157	19
		應用程式	25	4			29	14	244	60
		軟體衝突	2				2	1	10	3
		設定問題	36	10			46	34	329	94
		帳號密碼問題	11	1			12	4	90	18
		主機板	1				1	1	58	6
		硬碟	1	3			4	7	82	15

2017 年 9 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
	記憶體	7				7	17	112	14
	螢幕	6	1	2		9	8	70	16
	電源供應器	2				2	3	34	4
	鍵盤	1	1			2	2	13	5
	滑鼠		1			1	0	13	2
	介面卡					0	0	8	3
	耳機					0	0	2	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	1	11	2
	硬體其他	2				2	5	48	2
	光碟機					0	5	20	1
	讀卡機	1				1	3	40	5
	其他	1	1	1		3	18	90	7
印表機 或	異物卡入	3	2			5	6	92	6
	碳粉匣/墨水	3	2			5	4	17	5
	滾輪故障	2				2	11	65	2

2017 年 9 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
掃描器	皮套故障	2				2	17	126	2
	電路板	3	2			5	1	34	7
	其他	1	2		1	4	30	177	6
網路	網路設定					0	0	2	0
	IP 相衝					0	0	0	0
	網路卡、網路線或網點	1				1	0	5	2
	網路設備					0	1	4	0
	連線問題					0	2	6	0
	網路停權或恢復					0	0	0	1
	網路攻擊					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	1	0
其他					0	0	2	1	
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	0
	其他					0	0	2	0
OA 辦公	帳號密碼					0	0	1	0
	沒出現功能按鈕					0	0	0	0

2017年9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	105學年總量	106學年至本月總量
項目	細項								
室 自 動 化	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	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	0	0
	功能異常或無法使用					0	0	1	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	5				5	1	13	7
	重灌、安裝、設定	81	3			84	62	581	161
	資料救援、備份、移轉	9	1			10	7	87	31

2017 年 9 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
	檢測、清潔積塵	2				2	1	16	2
	相關諮詢			1		1	2	7	1
	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	0
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	2	0
服務請求小計		97	4	1	0	102	73	706	202
總計		240	35	4	1	280	282	2,756	544

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：Adobe 無法開啟。

②硬體其他：開機按鈕壞掉；CPU 溫度過高。

③其 他：印表機設定。

(2)「印表機或掃描器」

①其 他：印表機紅色及黑色墨水匣印不出顏色。

2017 年 9 月個人電腦維修服務報告

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其 他：無法開機。

(2)「印表機或掃描器」

①其 他：新印表機列印組態頁中間有兩條虛線，請使用者轉廠商處理；印表機手動進紙故障。

3、非服務範圍：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其 他：研究生電腦。

4、其他：

(1)「印表機或掃描器」

①其 他：印表機滾軸與感光鼓磨損嚴重。

(二)2017 年 9 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
各單位-淡水校園	216	32	4		252	232	2,253	491
各單位-台北校園	2			1	3	0	32	5
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	9				9	22	218	9
總計	227	32	4	1	264	254	2,503	505

製表人：

事件管理員：

組長：