

# 2019 年 8 月個人電腦維修服務報告

## 一、關鍵績效指標

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 (≥90%)	40 工時完修率 (≥96%)
<b>2019 年 8 月 (完修 222 件)</b>	<b>43%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>
去年同期 (完修 199 件)	44%	87%	97%
107 學年總計 (完修 2,229 件)	61%	93%	99%
<b>108 學年至本月總計 (完修 222 件)</b>	<b>43%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>

備註：

1. 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、安裝軟體、資料解密、IE 瀏覽器異常、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

## 2019 年 8 月個人電腦維修服務報告

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：107 件

九、本月完修件數共計 222 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 222 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 222 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

十二、重大事件：0 件

## 2019 年 8 月個人電腦維修服務報告

### 十三、事件回修率：

事件申請地點 事件回修率	淡水及台北
<b>2019 年 8 月</b>	<b>3.60%</b> (回修 8 件, 總完修 222 件)
去年同期	2.01% (回修 4 件, 總完修 199 件)
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	<b>3.60%</b> (回修 8 件, 總完修 222 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 95 件：

電腦重灌居多, 其次設定印表機, 再其次安裝軟體, 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「設定問題」細項件數共 38 件：

印表機問題(印標楷體字體破碎掉字、印出亂碼、無法印表、設定掃描)居多, 其次 OD 系統相關問題(無法登入、製文畫面不全、無法顯示本文、無法用自然人憑證登入、待辦件數檢查工具無法顯示件數), 再其次 Outlook 問題(無法收發信、收不到信、無法收信、個人儲存資料夾匯出不全、要求輸入資料檔密碼), 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「應用程式」細項件數共 21 件：

OD 系統相關問題(無法登入、製文畫面不全、待辦件數檢查工具無法顯示件數)居多, 其次 Office 問題(無法認證成功、無反應), 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	中毒					0	1	26	0

## 2019 年 8 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								
腦 或 伺 服 器 軟 硬 體	Microsoft Update					0	2	62	0
	惡意程式	1				1	2	7	1
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌					0	0	11	0
	系統問題	10	1			11	16	155	11
	應用程式	15	6			21	24	252	21
	軟體衝突					0	1	5	0
	設定問題	34	4			38	43	396	38
	帳號密碼問題	5				5	5	63	5
	主機板	3	3			6	5	48	6
	硬碟	4	2			6	11	93	6
	記憶體	6				6	3	60	6
	螢幕	4	1		1	6	3	65	6
	電源供應器	3				3	5	34	3
	鍵盤					0	2	14	0
	滑鼠					0	2	11	0
介面卡	2				2	0	5	2	

## 2019 年 8 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								
	耳機					0	0	2	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1	1			2	0	13	2
	硬體其他	3	1			4	1	18	4
	光碟機	4				4	0	10	4
	讀卡機	2				2	5	27	2
	其他	2	4			6	4	37	6
印表機 或掃描器	異物卡入	2	1			3	1	63	3
	碳粉匣/墨水					0	2	22	0
	滾輪故障					0	0	42	0
	皮套故障		1			1	0	56	1
	電路板		1			1	1	35	1
	其他		1			1	1	39	1
網路	網路設定					0	0	0	0
	IP 相衝		1			1	0	0	1
	網路卡、網路線或網點	1				1	1	10	1
	網路設備					0	0	6	0

## 2019 年 8 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								
	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	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	0
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

## 2019 年 8 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								
	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	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	2				2	0	14	2
	重灌、安裝、設定	94		1		95	61	617	95
	資料救援、備份、移轉	8	1			9	10	45	9
	檢測、清潔積塵	1				1	1	11	1
	相關諮詢					0	0	3	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	0	0
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0

## 2019 年 8 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								
	其他					0	0	2	0
<b>服務請求小計</b>		<b>105</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>107</b>	72	692	107
<b>總計</b>		<b>207</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>238</b>	214	2,387	238

### (二)2019 年 8 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	192	28	1	1	222	198	2,110	222
各單位-台北校園					0	1	8	0
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園					0	0	111	0
<b>總計</b>	<b>192</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>222</b>	199	2,229	222

製表人：

事件管理員：

組長：