

2020年3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3月	202	263	-61	72%	97%	100%	73%	98%	100%	-1%	-1%	0%
2019年4月	171	193	-22	70%	96%	99%	75%	99%	100%	-5%	-3%	-1%
2019年5月	180	229	-49	73%	97%	99%	72%	99%	99%	1%	-2%	0%
2019年6月	152	163	-11	68%	97%	100%	75%	98%	100%	-7%	-1%	0%
2019年7月	126	113	13	65%	97%	100%	63%	95%	98%	2%	2%	2%
2019年8月	222	199	23	43%	98%	100%	44%	87%	97%	-1%	11%	3%
2019年9月	225	217	8	48%	92%	96%	25%	69%	95%	23%	23%	1%
2019年10月	282	228	54	60%	96%	99%	56%	90%	99%	4%	6%	0%
2019年11月	305	234	71	56%	98%	99%	57%	96%	98%	-1%	2%	1%
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%
學年至本月總計	2,269	1,600	669	57%	97%	99%	57%	91%	98%	0%	6%	1%

備註：

1. 40工時以上完修事件共2件；24-40工時完修事件共9件。

2. 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、安裝軟體、Word復原鍵失效、電腦及印表機檢測須花較多時間處理。

2020年3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：111件

九、本月完修件數共計306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306件)，本學年累計0.00%(0件/共2,262件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0件

2020 年 3 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
2019 年 8 月	3.60% (回修 8 件, 總完修 222 件)
2019 年 9 月	0.44% (回修 1 件, 總完修 225 件)
2019 年 10 月	4.61% (回修 13 件, 總完修 282 件)
2019 年 11 月	3.61% (回修 11 件, 總完修 305 件)
2019 年 12 月	2.66% (回修 13 件, 總完修 489 件)
2020 年 1 月	1.33% (回修 3 件, 總完修 226 件)
2020 年 2 月	4.21% (回修 9 件, 總完修 214 件)
2020 年 3 月	3.59% (回修 11 件, 總完修 306 件)
去年同期	3.96% (回修 8 件, 總完修 202 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	3.04% (回修 69 件, 總完修 2,269 件)

2020年3月個人電腦維修服務報告

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 102 件：

電腦重灌居多，其次 Office 問題(移除 Office 365、認證、更改版本、安裝、停止運作)，再其次 Adobe 應用程式問題(授權過期、更改版本、安裝、註冊、PDF 檔案無法開啟)，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 66 件：

Adobe 應用程式問題居多(授權過期、PDF 檔案無法開啟、安裝失敗、註冊、登入、Word 檔案無法轉成 PDF 檔案)，其次 OD 問題(無法登入、開啟速度緩慢、無法顯示內文、無法使用自然人憑證登入、首頁畫面破圖、OD 及 LM 待辦件數檢查工具無法使用、簽文 SEP 阻擋)，再其次 Chrome 版本與賽門鐵克防毒軟體不相容，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 32 件：

印表機問題居多(連線設定、設定掃描、安裝驅動程式、刪除佇列、自行處理)，其次電腦無法開機，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								
電腦或伺服器軟硬體	中毒					0	0	26	6
	Microsoft Update					0	3	62	18
	惡意程式	1				1	1	7	5
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌	1				1	1	11	2
	系統問題	15	3			18	16	155	111
	應用程式	59	7			66	29	252	483
	軟體衝突					0	1	5	29

2020 年 3 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								
	設定問題	28	4			32	46	396	300
	帳號密碼問題	3				3	6	63	29
	主機板	1	4			5	4	48	29
	硬碟	3	3			6	1	93	57
	記憶體	4				4	8	60	36
	螢幕	4	5			9	4	65	44
	電源供應器	3	2			5	9	34	15
	鍵盤					0	3	14	4
	滑鼠	1	2			3	0	11	12
	介面卡	2				2	0	5	10
	耳機	1				1	0	2	2
	相關諮詢	1				1	0	0	1
	軟體其他	6	1			7	0	13	21
	硬體其他		1			1	2	18	21
	光碟機	1				1	3	10	13
	讀卡機	2				2	7	27	20

2020 年 3 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	1	2	1		4	4	37	27
印表機 或掃 描器	異物卡入	9	1			10	6	63	37
	碳粉匣/墨水	2	3			5	3	22	12
	滾輪故障	8				8	3	42	33
	皮套故障	4				4	1	56	29
	電路板	1	1			2	4	35	12
	其他	8				8	4	39	41
網路	網路設定					0	0	0	1
	IP 相衝					0	0	0	3
	網路卡、網路線或網點					0	0	10	5
	網路設備					0	0	6	0
	連線問題					0	0	1	1
	網路停權或恢復					0	0	0	0
	網路攻擊					0	0	0	2
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	1	1	1
E-Mail	帳號密碼					0	0	2	0
	Email 伺服器端問題					0	0	0	0

2020 年 3 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								
	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
	其他					0	0	0	0
教學支援平台	權限及登入問題					0	0	0	1
	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

2020年3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
服務請求	更換硬體					0	2	14	18
	重灌、安裝、設定	95	5	2		102	43	617	842
	資料救援、備份、移轉	2	2			4	1	45	39
	檢測、清潔積塵			1		1	0	11	7
	相關諮詢	2		2		4	2	3	5
	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	1
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
	其他					0	0	2	0
服務請求小計		99	7	5	0	111	48	692	912
總計		268	46	6	0	320	218	2,387	2,385

2020 年 3 月個人電腦維修服務報告

(二)2020 年 3 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	236	45	6		287	190	2,110	2,192
各單位-台北校園					0	0	8	7
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	19				19	12	111	70
總計	255	45	6	0	306	202	2,229	2,269

製表人： 張紅燕

事件管理員： 鄭柏棻

組 長：林東毅