

2019 年 6 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	40 工時完修率
2018 年 8 月 (完修 199 件)	44%	87%	97%
2018 年 9 月 (完修 217 件)	25%	69%	95%
2018 年 10 月 (完修 228 件)	56%	90%	99%
2018 年 11 月 (完修 234 件)	57%	96%	98%
2018 年 12 月 (完修 181 件)	76%	96%	98%
2019 年 1 月 (完修 187 件)	72%	99%	100%
2019 年 2 月 (完修 152 件)	63%	97%	100%
2019 年 3 月 (完修 202 件)	72%	97%	100%
2019 年 4 月 (完修 171 件)	70%	96%	99%
2019 年 5 月 (完修 180 件)	73%	97%	99%
2019 年 6 月 (完修 152 件)	68%	97%	100%
去年同期 (完修 163 件)	75%	98%	100%
106 學年總計 (完修 2,574 件)	67%	98%	99%
107 學年至本月總計 (完修 2,103 件)	61%	92%	99%

備註：

1. 24-40 工時完修事件共 4 件。

2. 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、安裝軟體、掃毒及電腦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 6 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：56 件

九、本月完修件數共計 152 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 152 件)，本學年累計 0.05% (1 件/共 2,095 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 6 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
2018 年 8 月	2.01% (回修 4 件, 總完修 199 件)
2018 年 9 月	1.84% (回修 4 件, 總完修 217 件)
2018 年 10 月	3.07% (回修 7 件, 總完修 228 件)
2018 年 11 月	3.42% (回修 8 件, 總完修 234 件)
2018 年 12 月	3.31% (回修 6 件, 總完修 181 件)
2019 年 1 月	3.21% (回修 6 件, 總完修 187 件)
2019 年 2 月	1.32% (回修 2 件, 總完修 152 件)
2019 年 3 月	3.96% (回修 8 件, 總完修 202 件)
2019 年 4 月	4.68% (回修 8 件, 總完修 171 件)
2019 年 5 月	1.67% (回修 3 件, 總完修 180 件)
2019 年 6 月	1.97% (回修 3 件, 總完修 152 件)
去年同期	1.84% (回修 3 件, 總完修 163 件)

2019 年 6 月個人電腦維修服務報告

事件申請地點 事件回修率	淡水及台北
106 學年總計	2.80% (回修 72 件, 總完修 2,574 件)
107 學年至本月總計	2.81% (回修 59 件, 總完修 2,103 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 48 件:

電腦重灌居多, 其次印表機問題(安裝驅動程式、連線設定及掃描設定), 再其次安裝 Office 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 22 件:

印表機問題(無法印表、設定共用、無法掃描)居多, 其次電腦無法開機, 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 15 件:

Chrome 瀏覽器無法正常顯示網頁, 其次 Office 問題(安裝及 WORD 異常)和 Outlook 無法正常使用, 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	106 學年總量	107 學年至本月總量
項目	細項								
電腦或伺服器軟	中毒	1				1	5	72	24
	Microsoft Update					0	2	52	62
	惡意程式	2				2	0	5	7
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌	1				1	0	9	11

2019 年 6 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	106 學年 總量	107 學年 至本月總量
項目	細項								
硬體	系統問題	10				10	11	147	140
	應用程式	12	3			15	16	239	236
	軟體衝突					0	0	11	5
	設定問題	18	4			22	32	476	372
	帳號密碼問題	6				6	8	89	62
	主機板	2	3			5	2	66	45
	硬碟	6	1			7	7	77	84
	記憶體	3				3	8	112	55
	螢幕	4	2			6	5	67	63
	電源供應器	2				2	1	30	34
	鍵盤		1			1	1	18	14
	滑鼠					0	2	10	11
	介面卡	1				1	1	13	5
	耳機					0	0	7	2
	相關諮詢					0	0	0	0
軟體其他	2				2	0	8	12	

2019 年 6 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	106 學年 總量	107 學年 至本月總量
項目	細項								
	硬體其他	1		1		2	0	23	16
	光碟機					0	1	7	10
	讀卡機	1				1	3	24	27
	其他	6	2			8	2	23	33
印表機 或掃 描器	異物卡入	4				4	7	81	61
	碳粉匣/墨水	1				1	1	23	21
	滾輪故障	1				1	3	25	42
	皮套故障	7				7	8	76	56
	電路板	2				2	6	59	34
	其他	2				2	1	36	39
網 路	網路設定					0	0	1	0
	IP 相衝					0	0	0	0
	網路卡、網路線或網點					0	1	7	8
	網路設備					0	0	2	6
	連線問題					0	0	0	1
	網路停權或恢復					0	0	2	0
	網路攻擊					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0

2019 年 6 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	106 學年 總量	107 學年 至本月總量
項目	細項								
	其他					0	0	1	1
E-Mail	帳號密碼					0	0	0	2
	Email 伺服器端問題					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	2	2
OA 辦公室 自動化	帳號密碼					0	0	0	0
	沒出現功能按鈕					0	0	2	0
	功能按鈕顯示異常					0	0	1	0
	點選文件無反應					0	0	1	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	1				1	0	0	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0
教 學 支 援	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

2019 年 6 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	106 學年 總量	107 學年 至本月總量
項目	細項								
平台	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	1				1	1	24	13
	重灌、安裝、設定	47	1			48	32	684	583
	資料救援、備份、移轉	3				3	1	80	40
	檢測、清潔積塵	1	1			2	2	16	11
	相關諮詢		1			1	1	10	3
	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			1		1	0	4	1	
服務請求小計		52	3	1	0	56	37	819	651
總計		148	19	2	0	169	171	2,724	2,255

2019 年 6 月個人電腦維修服務報告

(二)2019 年 6 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	106 學年總量	107 學年至本月總量
各單位-淡水校園	128	18	2		148	149	2,424	1,985
各單位-台北校園					0	0	21	8
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	4				4	14	129	110
總計	132	18	2	0	152	163	2,574	2,103

製表人：

事件管理員：

組長：