

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

一、各績效指標列表及趨勢分析

月份 \ 績效指標	可用率($\geq 97.5\%$)	故障率($\leq 2\%$) (電腦)	故障率($\leq 2\%$) (印表機)
2016 年 8 月	99.98%	0.02%	0.07%
2016 年 9 月	99.73%	0.27%	1.16%
2016 年 10 月	99.83%	0.17%	0.65%

二、不符合服務水準約定事項：

三、工作的負荷特性及份量資訊：工讀生出勤率

月份	工讀生 需出席時數	工讀生 實際出席時數	出席率
2016 年 8 月	207	207	100%
2016 年 9 月	2312	2309	99.87%
2016 年 10 月	3622	3622	100%

註：本月份工讀生出勤完全正常。。

四、重大事件或變動後的績效分析：無

五、整合來自各個服務過程之資訊報告：

(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 $\geq 90\%$ ：5 件(100%)

(三)第一次上線成功率 $\geq 90\%$ ：3 件(100%)

(四)上線失敗復原計畫執行成功率 100%：無 (100%)

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

(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：件數：0 件；本學年累計：申訴:0 件；建議:0 件

六、問題事件紀錄件數：無

七、預計變動時程表：無

八、服務請求（含建議、其他）統計：2 件；本學年累計：3 件

九、事件紀錄結案後，超過 3 個工作天之修改率 $\leq 4\%$ ：本月(0.5%，1 件，共 200 件) (含服務需求)，
本學年累計 (0.28%，1 件，共 362 件)。

(自 2011 年 10 月起，原「事件紀錄內容的正確率 $\geq 95\%$ 」修改為「事件紀錄結案後，超過 3 個工作天之修改率 $\leq 4\%$ 」，同 PI 查核表內容)

十、供應商服務報告：無

十一、服務提升計畫：無

十二、重大事件：0 件

十三、趨勢分析：本月因為設備狀況較穩定，所以故障率比上個月低，且因設備並無借出情形，
故相對的可用率比上個月高，績效均達成指標。

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

附件一、電腦實習室上機管理系統統計及趨勢分析

(一)當月份上機使用統計表

1. 開放時間：週一～週五 08:20 ~ 21:00

實習室(台)	開機時數	借出時數	故障時數	維護時數	可使用時數	使用時數	可用率	借出率	使用率	故障率	人次	小時/人次
B201(84)	21280.00	0.00	13.59	560.00	20706.41	11282.83	99.93%	0.00%	54.49%	0.07%	19041	0.59
B203(87)	22040.00	0.00	52.68	580.00	21407.32	9449.43	99.75%	0.00%	44.14%	0.25%	12335	0.77
B204(78)	19760.00	0.00	0.98	520.00	19239.02	5300.80	99.99%	0.00%	27.55%	0.01%	6533	0.81
B206(50)	12666.67	0.00	26.20	333.34	12307.13	3180.24	99.79%	0.00%	25.84%	0.21%	3383	0.94
B213(36)	9120.00	0.00	0.95	240.00	8879.05	4922.52	99.99%	0.00%	55.44%	0.01%	9180	0.54
E313(78)	30628.00	0.00	22.53	2080.00	28525.47	13872.76	99.92%	0.00%	48.63%	0.08%	19259	0.72
E314(78)	19760.00	0.00	93.86	520.00	19146.14	4792.00	99.51%	0.00%	25.03%	0.49%	6736	0.71
總計	135254.67	0.00	210.78	4833.34	130210.55	52800.60	99.84%	0.00%	40.55%	0.16%	76467	0.69

註：E313 開放時間為週一～週日

2. 開放時間：週一～週日 21:00 ~ 08:20

實習室(台)	開機時數	借出時數	故障時數	維護時數	可使用時數	使用時數	可用率	借出率	使用率	故障率	人次	小時/人次
E313(78)	27404.00	0.00	63.39	0.00	27340.61	6081.97	99.77%	0.00%	22.25%	0.23%	3639	1.67
總計	27404.00	0.00	63.39	0.00	27340.61	6081.97	99.77%	0.00%	22.25%	0.23%	3639	1.67

【註】公告開放時數＝開機時數－維護時數

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

(二)總體統計

月份	設備總數 (台)	開機時數	借出時數	故障時數	維護時數	可使用時數	使用時數	可用率	借出率	使用率	故障率	人次	小時/人次
2016 年 8 月	171 台	16753.50	0.00	4.08	0.00	16749.42	5210.28	99.98%	0.00%	31.11%	0.02%	3556	1.47
2016 年 9 月	491 台	88854.67	0.00	235.12	2676.67	85942.88	28258.52	99.73%	0.00%	32.88%	0.27%	43835	0.64
2016 年 10 月	491 台	162658.67	0.00	274.17	4833.34	157551.16	58882.57	99.83%	0.00%	37.37%	0.17%	80106	0.74

(三)使用率及故障率與去年同期之比較

項目 月份	開放時間：08:20 ~ 21:00						開放時間：21:00 ~ 08:20					
	本年度		上年度		去年同期比較		本年度		上年度		去年同期比較	
	使用率	故障率	使用率	故障率	使用率	故障率	使用率	故障率	使用率	故障率	使用率	故障率
2016 年 8 月	31.11%	0.02%	27.86%	1.27%	11.67%	-98.43%						
2016 年 9 月	35.50%	0.22%	33.74%	0.09%	5.22%	144.44%	15.77%	0.59%	14.51%	0.00%	8.68%	-
2016 年 10 月	40.55%	0.16%	41.10%	0.01%	-1.34%	1500.00%	22.25%	0.23%	22.53%	0.03%	-1.24%	666.67%

(四)趨勢分析：

1. 本月份各實習室使用率最高者為 B213 (55.44%)、其次為 B201 (54.49%)及 E313 (48.63%)。
由使用率中可見同學使用實習室之習慣，該 3 間實習室地處進出較方便的位置。
2. 本月份正常班的使用率較去年同期減少 1.34%，大夜班較去年同期亦減少 1.24%，
日、夜總計可用率為 99.83%，使用率為 37.37%，因此目前實習室平均可用容量應可滿足使用量需求。

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

附件二、電腦實習室服務事件申請統計及趨勢分析

(一) 2016 年 10 月電腦實習室、教室完修件數共計 200 件，資安事件紀錄件數 0。其中事件數量為 198 件，服務請求為 2 件。

地點 處理單位	B113	B130	B201	B203	B204	B206	B213	B216	B217	B218	E313	E314	其他	合計
實習室服務台	12	20	10	39	1	5	2	1	3	5	37	18	5	158
轉單維修隊處理		1	16		1	4	11				6	2	1	42
總計	12	21	26	39	2	9	13	1	3	5	43	20	6	200

(二) 各月份事件統計

月份	事件件數					
	本年度		上年度(同月份)		日平均 成長率	總成長率
	事件量	日平均	事件量	日平均		
2016 年 08 月	31	1.35	21	1.00	34.78%	47.62%
2016 年 09 月	131	11.91	126	7.00	70.13%	3.97%
2016 年 10 月	200	10.00	164	7.81	28.05%	21.95%

(三) 完修件數之原因歸類細項統計表

原因歸類		電腦實習室及教室												合計	
項目	細項	B113	B130	B201	B203	B204	B206	B213	B216	B217	B218	E313	E314	其他	
電 腦 或 伺 服	中毒														0
	Microsoft Update														0
	惡意程式														0
	未安裝防毒軟體														0
	系統重灌														0

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

原因歸類		電腦實習室及教室												合計	
項目	細項	B113	B130	B201	B203	B204	B206	B213	B216	B217	B218	E313	E314	其他	
器 軟 硬 體	系統問題		3		2							1	1		7
	應用程式														0
	軟體衝突														0
	設定問題														0
	帳號密碼問題														0
	主機板	2	1		28						2		3	1	37
	硬碟		5				1								6
	記憶體	8	7		3	1			1	2					22
	螢幕		2							1	1		4		8
	電源供應器		1								2				3
	鍵盤						1					2			3
	滑鼠			1									1	1	3
	介面卡	8	3		6										17
	耳機			1			2								3
	相關諮詢														0
	軟體其他														0
	硬體其他		1	2									1	1	5
	光碟機	2													2
讀卡機														0	
其他											1	1		2	
印 表 機 或	異物卡入			7				3				25	6	1	42
	碳粉匣/墨水				1							2			3
	滾輪故障			7				7				3			17

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

原因歸類		電腦實習室及教室													合計
項目	細項	B113	B130	B201	B203	B204	B206	B213	B216	B217	B218	E313	E314	其他	
掃描器	皮套故障			11			2	6				3	1		23
	電路板			3								1			4
	其他			12		1	3	6				15	3		40
網路	網路設定														0
	IP 相衝				1		1								2
	網路卡、網路線或網點														0
	網路設備													1	1
	連線問題														0
	網路停權或恢復														0
	網路攻擊														0
	相關諮詢														0
	其他														0
服務請求	更換硬體														0
	重灌、安裝、設定		1												1
	資料救援、備份、移轉														0
	檢測、清潔積塵														0
	相關諮詢														0
	紀錄查調														0
	協尋失物													1	1
	設備提供、借用														0
	建議														0
	申訴														0
	其他														0

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

原因歸類		電腦實習室及教室													合計
項目	細項	B113	B130	B201	B203	B204	B206	B213	B216	B217	B218	E313	E314	其他	
服務請求小計		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
總計		20	24	44	41	2	10	22	1	3	5	53	21	6	252

(四)趨勢分析：

1. 本月份開放天數為 20 天，事件平均發生量較前月份多，與去年同期比較也較多，事件類別統計分析，以「印表機或掃描器-異物卡入」、「印表機或掃描器-其他」、「電腦或伺服器軟硬體-主機板」事件最多：
 - (1) 「印表機或掃描器-異物卡入」共計 43 件，應為印量較多超過零件壽命或同學紙張放置不正造成，事件處理後皆正常，其餘並無事件集中或特別異常狀況。
 - (2) 「印表機或掃描器-其他」共計 40 件，其中 13 件為 IP 跑掉，為問題單 13020001 管理之問題，先前報告及問題管理已說明，其他為加熱模組 sensor、機架不良、碳粉匣故障、印表機不潔、帶動齒輪故障…等，事件處理後皆正常，其餘並無事件集中或特別異常狀況。
 - (3) 電腦或伺服器軟硬體-主機板」共計 37 件，其中 26 件為 B203 BIOS 資料錯誤有關，與還原卡接觸不良及電池沒電有關，事件處理後皆正常，其餘並無事件集中或特別異常狀況，並提變動單整間檢查與更換電池。
2. 電腦實習室及教室各間統計分析，以 B201、B203 及 E313 最多，應與使用量較大有關，狀況同上面所述，經處理後皆正常，其餘無特別集中與異常狀況。
 3. 「服務請求-其他」:2 件。 1 件為老師要求安裝 SPSS 單機版於 B130 老師機， 另 1 件為遺失課本，要求調閱監視器。
4. 除上述分析外，其餘並無特別異常狀況。

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

附件三、印表機提供服務統計

(一)當月份印表機開放使用統計表

實習室(台)	開機時數	借出時數	故障時數	維護時數	可使用時數	可用率	借出率	故障率
B201(10)	2533.33	0.00	14.02	66.67	2452.65	99.43%	0.00%	0.57%
B203(10)	2533.33	0.00	0.00	66.67	2466.67	100.00%	0.00%	0.00%
B204(6)	1520.00	0.00	0.00	40.00	1480.00	100.00%	0.00%	0.00%
B206(5)	1266.67	0.00	7.62	33.33	1225.71	99.38%	0.00%	0.62%
B213(5)	800.00	0.00	4.18	21.05	774.77	99.46%	0.00%	0.54%
E313(9)	6696.00	0.00	67.24	240.00	6388.76	98.96%	0.00%	1.05%
E314(9)	2280.00	0.00	16.88	60.00	2203.12	99.24%	0.00%	0.77%

(二)總體統計

月份	印表機總數(台)	開機時數	借出時數	故障時數	維護時數	可使用時數	可用率	借出率	故障率
2016 年 8 月	4 台	391.00	0.00	0.26	0.00	390.74	99.93%	0.00%	0.07%
2016 年 9 月	54 台	9908.33	0.00	109.94	295.18	9503.22	98.86%	0.00%	1.16%
2016 年 10 月	54 台	17629.33	0.00	109.94	527.72	16991.67	99.36%	0.00%	0.65%

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

附件四、電腦實習室印表機耗材統計及趨勢分析

(一)電腦實習室碳粉匣合併統計

月份	碳粉匣									
	104 學年				105 學年(同月份)					累積用量 成長率
	當月用量 (支)	累積用量 (支)	日平均 (支)	週平均 (支)	當月用量 (支)	累積用量 (支)	日平均 (支)	週平均 (支)	每人平均 碳粉費(元)	
8 月	27	27	1.3	6.4	14	14	0.6	3.0	5.39	-48.15%
9 月	435	462	36.9	184.6	563	577	42.7	229.9	8.52	24.89%
10 月	670	1,132	31.6	159.5	911	1,488	40.8	221.2	10.46	31.45%
11 月	627	1,759	33.2	166.1						
12 月	546	2,305	22.2	119.9						
1 月	297	2,602	40.0	200.0						
2 月	389	2,991	36.7	199.5						
3 月	761	3,752	30.9	167.1						
4 月	499	4,251	32.0	171.7						
5 月	634	4,885	26.5	143.8						
6 月	365	5,250	37.1	203.8						
7 月	16	5,266	0.8	4.0						

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

(二)電腦實習室紙張使用統計

月份	A4 報表紙												
	104 學年					105 學年(同月份)							累積用量 成長率
	用量(包)	累積 用量(包)	累積 上機人數	日平均 (包)	累計每人 平均用紙 張數(張)	用量(包)	累積 用量(包)	累積 上機人數	本月 上機人數	日平均 (包)	累計每人 平均用紙 張數(張)	每人平均 紙張費 (元)	
8 月	82	82	1,382	3.9	30	75	75	1,537	1,537	3.3	24	2.87	-8.54%
9 月	1,473	1,555	14,232	125.5	55	1,475	1,550	13,556	13,295	110.3	57	6.72	-0.32%
10 月	2,552	4,107	19,795	110.5	104	2,355	3,905	18,666	16,563	106.3	105	12.30	-4.92%
11 月	2,282	6,389	21,408	122.7	149								
12 月	2,328	8,717	22,493	94.6	194								
1 月	1,015	9,732	22,802	125.7	213								
2 月	1,240	10,972	23,174	112.8	237								
3 月	2,420	13,392	23,657	98.0	283								
4 月	1,690	15,082	23,944	110.0	315								
5 月	2,105	17,187	24,355	87.9	353								
6 月	1,029	18,216	24,547	102.6	371								
7 月	60	18,276	24,586	3.0	372								

2016 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

(三)趨勢分析：

本月份是開學後第 2 個月，電腦實習室開放上機使用，這個月是期中考前夕，同學開始準備繳交報告及作業，列印講義量大幅增加，所以紙張及碳粉匣的使用量持續增加。

碳粉匣本月份使用量為 911 支，去年同期使用量為 670 支(成長 35.97%)，前年同期使用量為 1,065 支(減少 14.46%)，近 3 年同期平均使用量為 882 支(成長 3.29%)。

整體趨勢而言，本學年列印濃度增加，碳粉匣使用量亦相對增加。