

2016 年 11 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%	0.49%
2016 年 11 月	99.72%	0.09%	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	4152	4152	100%
2016 年 11 月	3807.5	3807.5	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 $\geq 90\%$ ：3 件(100%)

2016 年 11 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

(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：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：1 件；本學年累計：4 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%，160 件)(含服務需求)，本學年累計 (0.19%，1 件，共 522 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：本月份可用率及故障率總和不是 100%之原因為 B206 實習室於 11 月 1 日至 11 月 3 日提供 8 台設備供申請單位進行「獎勵大學教學卓越計畫總考評實地訪視」使用，故該月份有借出率 0.19%，但其結果並未影響同學之使用且績效亦達成指標。