

2017 年 1 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%
2016 年 12 月	99.83%	0.14%	0.23%
2017 年 1 月	99.84%	0.16%	0.68%

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%
2016 年 12 月	4332	4328.5	99.92%
2017 年 1 月	1266.5	1263	99.72%

註：本月份工讀生出勤率雖未達 100%，但經過人員調派並未影響各實習室之開放。

四、重大事件或變動後的績效分析：無

2017年1月電腦實習室服務報告(淡水校園)

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 $\geq 90\%$ ：2件(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：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：0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%，73件) (含服務需求)，本學年累計 (0.14%，1件，共710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：本月故障率雖比上個月高些，但並未影響同學之使用且績效亦達成指標。

2017年1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)	9576.00	0.00	6.23	140.00	9429.77	6701.34	99.93%	0.00%	71.07%	0.07%	9858	0.68
B203(87)	9918.00	0.00	4.09	145.00	9768.91	5768.66	99.96%	0.00%	59.05%	0.04%	6773	0.85
B204(78)	6604.00	0.00	15.71	0.00	6588.29	3102.07	99.76%	0.00%	47.08%	0.24%	1940	1.60
B206(50)	2533.33	0.00	2.31	183.33	2347.69	1291.73	99.90%	0.00%	55.02%	0.10%	1371	0.94
B213(36)	1824.00	0.00	1.11	60.00	1762.89	1449.80	99.94%	0.00%	82.24%	0.06%	2172	0.67
E313(78)	7904.00	0.00	24.86	390.00	7489.14	4882.79	99.67%	0.00%	65.20%	0.33%	5666	0.86
E314(78)	3952.00	0.00	12.03	130.00	3809.97	2041.61	99.69%	0.00%	53.59%	0.31%	2386	0.86
總計	42311.33	0.00	66.34	1048.33	41196.66	25238.01	99.84%	0.00%	61.26%	0.16%	30166	0.84

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)	7956.00	0.00	10.37	0.00	7945.63	2799.50	99.87%	0.00%	35.23%	0.13%	1169	2.39
總計	7956.00	0.00	10.37	0.00	7945.63	2799.50	99.87%	0.00%	35.23%	0.13%	1169	2.39

【註】公告開放時數＝開機時數－維護時數

2017年1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
2016年11月	491台	148216.67	277.56	122.30	4170.00	143646.81	63628.21	99.72%	0.19%	44.29%	0.09%	79749	0.80
2016年12月	491台	173121.33	56.83	236.53	5154.70	167673.28	73619.63	99.83%	0.03%	43.91%	0.14%	85609	0.86
2017年1月	491台	50267.33	0.00	76.71	1048.33	49142.29	28037.51	99.84%	0.00%	57.05%	0.16%	31335	0.89

(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%
2016年11月	47.67%	0.09%	48.48%	0.03%	-1.67%	200.00%	27.37%	0.04%	24.41%	0.00%	12.13%	-
2016年12月	46.07%	0.16%	50.44%	0.07%	-8.66%	128.57%	32.82%	0.06%	30.84%	0.08%	6.42%	-25.00%
2017年1月	61.26%	0.16%	59.04%	0.18%	3.76%	-11.11%	35.23%	0.13%	30.35%	0.35%	16.08%	-62.86%

2017 年 1 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

(四)趨勢分析：

1. 本月份各實習室使用率最高者為 B213 (82.24%)、其次為 B201 (71.07%)及 E313 (65.20%)。
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增加 3.76%，大夜班較去年同期則增加 16.08%，
日、夜總計可用率為 99.84%，使用率為 57.05%，因此目前實習室平均可用容量應可滿足使用量需求。

2017 年 1 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) 2017 年 01 月電腦實習室、教室完修件數共計 73 件。資安事件紀錄件數 0，其中事件數量為 73 件，服務請求為 0 件。

處理單位	地點													合計
	B113	B130	B201	B203	B204	B206	B213	B216	B217	B218	E313	E314	其他	
實習室服務台	2	7	5	7	6	1	1	10	3		5	12		59
轉單維修隊處理			4		1	1	4				3	1		14
總計	2	7	9	7	7	2	5	10	3	0	8	13	0	73

(二) 各月份事件統計

月份	事件件數						總成長率
	本年度		上年度(同月份)		日平均 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%	
2016 年 11 月	160	7.27	116	5.52	31.66%	37.93%	
2016 年 12 月	115	5.23	112	4.87	7.35%	2.68%	
2017 年 01 月	73	6.08	92	5.41	12.41%	-20.65%	

(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	中毒														0
	Microsoft Update														0
	惡意程式														0

2017 年 1 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	
伺服器 軟體 硬體	未安裝防毒軟體														0
	系統重灌														0
	系統問題	1	5		1	3			3				3		16
	應用程式								6						6
	軟體衝突									1					1
	設定問題		1												1
	帳號密碼問題														0
	主機板	1			1										2
	硬碟		1		1										2
	記憶體				1				1						2
	螢幕					2				2			1		5
	電源供應器														0
	鍵盤					1									1
	滑鼠												1		1
	介面卡			1	2		1								4
	耳機														0
	相關諮詢														0
	軟體其他														0
	硬體其他			2									1		3
	光碟機		1												1
讀卡機														0	
其他												1		1	
印	異物卡入			3		1		2				3	5		14

2017 年 1 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	
表機或掃描器	碳粉匣/墨水				1										1
	滾輪故障						1						1		2
	皮套故障			2				2				2	1		7
	電路板														0
	其他			2								1	2		5
網路	網路設定														0
	IP 相衝				1							1			2
	網路卡、網路線或網點								1						1
	網路設備														0
	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														0
	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														0
	設備提供、借用														0
	建議														0

2017 年 1 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	
	申訴														0
	其他														0
服務請求小計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計		2	8	10	8	7	2	5	10	3	0	9	14	0	78

(四)趨勢分析：

1. 本月份開放天數為 22 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「電腦或伺服器軟硬體-系統問題」、「印表機或掃描器-異物卡入」事件最多：
 - (1) 電腦或伺服器軟硬體-系統問題」共計 16 件，其中 9 件為寒假維護實習室時網路對拷失敗，與網路狀況、還原卡、系統穩定度眾多混合原因有關，經硬碟對拷後事件處理後皆正常，其餘並無事件集中或特別異常狀況。
 - (2) 「印表機或掃描器-異物卡入」共計 14 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. 電腦實習室及教室各間統計分析，以 B201 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」：0 件。
4. 除上述分析外，其餘並無特別異常狀況。

2017 年 1 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)	1140.00	0.00	2.74	16.67	1120.59	99.76%	0.00%	0.24%
B203(10)	1140.00	0.00	0.14	16.67	1123.19	99.99%	0.00%	0.01%
B204(6)	304.00	0.00	0.24	0.00	303.76	99.92%	0.00%	0.08%
B206(5)	253.33	0.00	0.23	18.33	234.77	99.90%	0.00%	0.10%
B213(5)	253.33	0.00	12.23	8.33	232.77	95.01%	0.00%	5.25%
E313(9)	1830.00	0.00	9.44	45.00	1775.56	99.47%	0.00%	0.53%
E314(9)	456.00	0.00	10.68	15.00	430.32	97.58%	0.00%	2.48%

(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	18096.00	0.00	85.97	540.00	17470.03	99.51%	0.00%	0.49%
2016 年 11 月	54 台	16510.00	0.00	102.95	468.33	15938.72	99.36%	0.00%	0.65%
2016 年 12 月	54 台	19236.00	0.00	43.28	578.49	18614.23	99.77%	0.00%	0.23%
2017 年 1 月	54 台	5376.67	0.00	35.70	120.00	5220.97	99.32%	0.00%	0.68%

2017 年 1 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									累積用量 成長率
	104 學年				105 學年(同月份)					
	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	9.13	24.89%
10 月	670	1,132	31.6	159.5	911	1,488	40.8	221.2	17.09	31.45%
11 月	627	1,759	33.2	166.1	1,003	2,491	48.3	260.0	25.57	41.61%
12 月	546	2,305	22.2	119.9	764	3,255	31.9	173.3	31.76	41.21%
1 月	297	2,602	40.0	200.0	326	3,581	44.9	247.0	34.38	37.62%
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						

2017 年 1 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	2,330	6,235	20,709	17,580	112.4	151	17.70	-2.41%
12 月	2,328	8,717	22,493	94.6	194	1,985	8,220	21,619	17,128	83.3	190	22.36	-5.70%
1 月	1,015	9,732	22,802	125.7	213	840	9,060	21,947	13,149	118.9	206	24.27	-6.91%
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								

2017 年 1 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

(三)趨勢分析：

本月份開放至 1 月 19 日止，碳粉匣及紙張用量較上個月大幅減少。

碳粉匣本月份使用量為 326 支，去年同期使用量為 297 支(成長 9.76%)，前年同期使用量為 342 支(降低 4.68%)，近 3 年同期平均使用量為 322 支(成長 1.35%)。

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。