

## 2017 年 5 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%
2017 年 2 月	99.93%	0.07%	0.40%
2017 年 3 月	99.94%	0.06%	0.32%
2017 年 4 月	99.96%	0.04%	0.33%
2017 年 5 月	99.93%	0.07%	0.33%

### 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5月電腦實習室服務報告(淡水校園)

2017年1月	1266.5	1263	99.72%
2017年2月	1886	1876	99.47%
2017年3月	4471	4465	99.87%
2017年4月	2892.5	2882.5	99.65%
2017年5月	4127	4123	99.90%

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

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 $\geq 90\%$ ：0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：5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%，194件)(含服務需求)，本學年累計(0.08%，1件，共1208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)

## 2017 年 5 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

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5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)	22344.00	0.00	13.57	560.00	21770.43	12358.63	99.94%	0.00%	56.77%	0.06%	18977	0.65
B203(87)	23142.00	0.00	23.58	580.00	22538.42	10063.94	99.90%	0.00%	44.65%	0.10%	11753	0.86
B204(78)	20748.00	0.00	18.16	520.00	20209.84	5195.77	99.91%	0.00%	25.71%	0.09%	5398	0.96
B206(50)	13300.00	0.00	1.75	333.32	12964.93	2814.42	99.99%	0.00%	21.71%	0.01%	2671	1.05
B213(36)	9576.00	0.00	3.32	240.00	9332.68	5104.59	99.96%	0.00%	54.70%	0.04%	9166	0.56
E313(78)	30628.00	0.00	21.78	2080.00	28526.22	15787.69	99.92%	0.00%	55.34%	0.08%	19530	0.81
E314(78)	20748.00	0.00	5.59	520.00	20222.41	5767.09	99.97%	0.00%	28.52%	0.03%	6926	0.83
總計	140486.00	0.00	87.76	4833.32	135564.92	57092.13	99.94%	0.00%	42.11%	0.06%	74421	0.77

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	19.47	0.00	27384.53	8751.72	99.93%	0.00%	31.96%	0.07%	4554	1.92
總計	27404.00	0.00	19.47	0.00	27384.53	8751.72	99.93%	0.00%	31.96%	0.07%	4554	1.92

【註】公告開放時數＝開機時數－維護時數

## 2017年5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
2017年2月	491台	83149.33	0.00	54.01	2304.66	80790.66	21578.98	99.93%	0.00%	26.71%	0.07%	34126	0.63
2017年3月	491台	178352.67	0.00	112.08	5516.67	172723.92	60784.69	99.94%	0.00%	35.19%	0.06%	77105	0.79
2017年4月	491台	111711.33	0.00	43.19	2286.66	109381.49	43150.55	99.96%	0.00%	39.45%	0.04%	51940	0.83
2017年5月	491台	167890.00	0.00	107.23	4833.32	162949.45	65843.85	99.93%	0.00%	40.41%	0.07%	78975	0.83

### (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 5 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

2017 年 2 月	29.99%	0.07%	33.94%	0.10%	-11.64%	-30.00%	12.34%	0.05%	12.97%	0.02%	-4.86%	150.00%
2017 年 3 月	35.19%	0.06%	43.19%	0.05%	-18.52%	20.00%	21.75%	0.07%	23.59%	0.01%	-7.80%	600.00%
2017 年 4 月	44.92%	0.04%	46.11%	0.08%	-2.58%	-50.00%	19.83%	0.05%	18.60%	0.10%	6.61%	-50.00%
2017 年 5 月	42.11%	0.06%	51.77%	0.05%	-18.66%	20.00%	31.96%	0.07%	34.25%	0.06%	-6.69%	16.67%

### (四)趨勢分析：

1. 本月份各實習室使用率最高者為 B201 (56.77%)、其次為 E313 (55.34%)及 B213 (54.70%)。  
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 18.66%，大夜班較去年同期亦減少 6.69%，  
日、夜總計可用率為 99.93%，使用率為 40.41%，因此目前實習室平均可用容量應可滿足使用量需求。

## 2017 年 5 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 05 月電腦實習室、教室完修件數共計 194 件。資安事件紀錄件數 0，其中事件數量為 194 件，服務請求為 0 件。

處理單位 \ 地點	B113	B130	B201	B203	B204	B206	B213	B216	B217	B218	E313	E314	其他	合計
	實習室服務台	21	3	28	17	9	5	4	3	13	10	20	47	
轉單維修隊處理			9			1	1				1	2		14
<b>總計</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>194</b>

(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%
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%
2017 年 02 月	76	6.91	101	10.10	-31.59%	-24.75%
2017 年 03 月	113	4.91	162	7.04	-30.25%	-30.25%
2017 年 04 月	115	7.67	117	7.31	4.84%	-1.71%
2017 年 05 月	194	9.24	130	5.91	56.34%	49.23%

## 2017 年 5 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

(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 伺服器 軟體 硬體	中毒														0
	Microsoft Update														0
	惡意程式														0
	未安裝防毒軟體														0
	系統重灌														0
	系統問題		1	6		1	2				1	2	3		16
	應用程式														0
	軟體衝突														0
	設定問題			1											1
	帳號密碼問題														0
	主機板	4		2	1	3						1	6		17
	硬碟	1					2			1			1		5
	記憶體	14	1	1	1		1	1			1				20
	螢幕	1								11		1	4		17
	電源供應器								1						1
	鍵盤									1					1
	滑鼠				1					1				14	16
	介面卡	1				1							1		3
	耳機	1		12	8	2			2		6		5		36
	相關諮詢														0
軟體其他														0	
硬體其他		1	2							1	7	1		12	



## 2017 年 5 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	
	光碟機														0
	讀卡機														0
	其他														0
印表機或掃描器	異物卡入			1	3	1						3	12		20
	碳粉匣/墨水											1			1
	滾輪故障			2		1									3
	皮套故障			6				1				1	2		10
	電路板														0
	其他			7	3		1	2				5	2		20
網路	網路設定														0
	IP 相衝														0
	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														0
	資料救援、備份、移轉														0
	檢測、清潔積塵														0
	相關諮詢														0

## 2017 年 5 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	
	紀錄查調														0
	協尋失物														0
	設備提供、借用														0
	建議														0
	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		22	3	40	17	9	6	5	3	13	10	21	51	0	200

### (四)趨勢分析：

1. 本月份開放天數為 21 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，以最多的幾項如下所述：
  - (1) 「電腦或伺服器軟硬體-耳機」共計 36 件，因全面檢查 B201、B203、E314 耳機所查出之問題，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 20 件，大部分為卡紙，部分與印量較大，零件壽命已到有關，事件處理後皆正常，其餘並無事件集中或特別異常狀況。
  - (3) 「印表機或掃描器-其他」共計 20 件，其中 14 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、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。
  - (4) 「電腦或伺服器軟硬體-記憶體」共計 20 件，其中 10 件為 B113 記憶體接觸不良，跟設備老舊有關，事件處理後皆正常，其餘並無事件集中或特別異常狀況。
2. 電腦實習室及教室各間統計分析，以 B201 及 E314 最多，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 5 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)	2660.00	0.00	7.99	66.67	2585.34	99.69%	0.00%	0.31%
B203(10)	2660.00	0.00	2.23	66.67	2591.10	99.91%	0.00%	0.09%
B204(6)	1596.00	0.00	0.36	40.00	1555.64	99.98%	0.00%	0.02%
B206(5)	1330.00	0.00	0.19	33.33	1296.48	99.99%	0.00%	0.01%
B213(5)	1344.00	0.00	1.39	33.68	1308.93	99.89%	0.00%	0.11%
E313(9)	6696.00	0.00	15.6	240.00	6440.40	99.76%	0.00%	0.24%
E314(9)	2394.00	0.00	32.66	60.00	2301.34	98.60%	0.00%	1.42%

#### (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 2 月	54 台	9258.00	0.00	36.05	256.67	8965.28	99.60%	0.00%	0.40%
2017 年 3 月	54 台	19806.00	0.00	60.66	618.91	19126.43	99.68%	0.00%	0.32%
2017 年 4 月	54 台	12570.67	0.00	41.01	255.00	12274.66	99.67%	0.00%	0.33%
2017 年 5 月	54 台	18680.00	0.00	60.42	540.35	18079.23	99.67%	0.00%	0.33%

## 2017 年 5 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	444	4,025	39.0	213.0	37.08	34.57%
3 月	761	3,752	30.9	167.1	754	4,779	30.2	165.8	41.63	27.37%
4 月	499	4,251	32.0	171.7	573	5,352	37.6	202.7	44.79	25.90%
5 月	634	4,885	26.5	143.8	597	5,949	24.9	139.4	48.80	21.78%
6 月	365	5,250	37.1	203.8						
7 月	16	5,266	0.8	4.0						

## 2017 年 5 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	1,200	10,260	22,433	12,512	107.1	229	26.89	-6.49%
3 月	2,420	13,392	23,657	98.0	283	2,250	12,510	22,901	15,083	90.8	273	32.10	-6.59%
4 月	1,690	15,082	23,944	110.0	315	1,605	14,115	23,359	15,222	108.8	302	35.51	-6.41%
5 月	2,105	17,187	24,355	87.9	353	1,880	15,995	23,799	16,426	80.3	336	39.49	-6.94%
6 月	1,029	18,216	24,547	102.6	371								
7 月	60	18,276	24,586	3.0	372								

## 2017 年 5 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

### (三)趨勢分析：

本月份開放列印天數較上個月多，且接近期末考需列印作業及報告量也大幅增加，故紙張及碳粉匣的使用量皆相對增加。

碳粉匣目前累積用量為 5,949 支，累積成長率雖較高(21.78%)，但與前年同期累積用量 6,222 支，相對成長率降低 4.39%，整體趨勢而言，碳粉匣使用量尚在可接受範圍。