

2017年10月電腦實習室服務報告

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)
2017年8月	99.52%	0.48%	0.00%
2017年9月	99.92%	0.08%	0.52%
2017年10月	99.86%	0.14%	0.15%

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
2017年8月	207	207	100%
2017年9月	2008	2008	100%
2017年10月	4015	4011	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 $\geq 90\%$ ：0件(100%)

(四)上線失敗復原計畫執行成功率 100%：無 (100%)

2017 年 10 月電腦實習室服務報告

(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：4 件；本學年累計：6 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%，128) (含服務需求)，本學年累計 (0%，267)。

(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。

製表人：

事件管理員：

組長：

2017年10月電腦實習室服務報告

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)	20216.00	0.00	37.10	560.00	19618.90	9173.51	99.81%	0.00%	46.76%	0.19%	16766	0.55
B203(87)	20938.00	0.00	73.53	580.00	20284.47	8237.79	99.64%	0.00%	40.61%	0.36%	11022	0.75
B204(78)	18772.00	0.00	3.96	676.00	18092.04	5233.54	99.98%	0.00%	28.93%	0.02%	5791	0.90
B206(52)	12514.67	0.00	0.00	346.68	12167.99	3202.31	100.00%	0.00%	26.32%	0.00%	2655	1.21
B213(36)	8664.00	0.00	0.00	240.00	8424.00	3448.72	100.00%	0.00%	40.94%	0.00%	6985	0.49
E313(78)	28652.00	0.00	28.22	1950.00	26673.78	11896.30	99.89%	0.00%	44.60%	0.11%	16922	0.70
E314(78)	18772.00	0.00	33.55	520.00	18218.45	4846.58	99.82%	0.00%	26.60%	0.18%	6459	0.75
總計	128528.67	0.00	176.36	4872.68	123479.63	46038.74	99.86%	0.00%	37.28%	0.14%	66600	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)	25636.00	0.00	37.87	0.00	25598.13	4336.44	99.85%	0.00%	16.94%	0.15%	2860	1.52
總計	25636.00	0.00	37.87	0.00	25598.13	4336.44	99.85%	0.00%	16.94%	0.15%	2860	1.52

【註】公告開放時數＝開機時數－維護時數

2017 年 10 月電腦實習室服務報告

(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
2017 年 8 月	207 台	15733.50	0.00	74.84	0.00	15658.66	4051.55	99.52%	0.00%	25.87%	0.48%	2348	1.73
2017 年 9 月	493 台	84348.63	0.00	66.97	2371.86	81909.80	25701.64	99.92%	0.00%	31.38%	0.08%	39630	0.65
2017 年 10 月	493 台	154164.67	0.00	214.23	4872.68	149077.75	50375.19	99.86%	0.00%	33.79%	0.14%	69460	0.73

(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
2017 年 8 月	25.87%	0.48%	31.11%	0.02%	-16.84%	2300.00%						
2017 年 9 月	34.07%	0.08%	35.50%	0.22%	-4.03%	-63.64%	14.85%	0.09%	15.77%	0.59%	-5.83%	-84.75%
2017 年 10 月	37.28%	0.14%	40.55%	0.16%	-8.06%	-12.50%	16.94%	0.15%	22.25%	0.23%	-23.87%	-34.78%

(四)趨勢分析：

1. 本月份各實習室使用率最高者為 B201 (46.76%)、其次為 E313 (44.60%)及 B213 (40.94%)。
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 8.06%，大夜班較去年同期亦減少 23.87%，
日、夜總計可用率為 99.86%，使用率為 33.79%，因此目前實習室平均可用容量應可滿足使用量需求。

2017年10月電腦實習室服務報告

附件二、電腦實習室服務事件申請統計及趨勢分析

(一) 2017年10月電腦實習室、教室完修件數共計128件。資安事件紀錄件數0，其中事件數量為124件，服務請求為4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	8	4	17	24	11	1	5	8	2	1	17	16	1	115
轉單維修隊處理			11				2							13
總計	8	4	28	24	11	1	7	8	2	1	17	16	1	128

(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		
2017年08月	23	1.00	31	1.35	-25.81%	-25.81%
2017年09月	116	10.55	131	11.91	-11.45%	-11.45%
2017年10月	128	6.74	200	10.00	-32.63%	-36.00%

(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 10 月 電腦實習室服務報告

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	1	3				1			2	3		11
	應用程式								1						1
	軟體衝突														0
	設定問題														0
	帳號密碼問題														0
	主機板	4	1		1	1					1	2	2		12
	硬碟				2										2
	記憶體	1				1				2		1			5
	螢幕	1		1					1				3		6
	電源供應器											2	1		3
	鍵盤					1				1					2
	滑鼠	2	1			1	1	1	5						11
	介面卡					2					2			2	6
	耳機			8											8
	相關諮詢														0
	軟體其他														0
	硬體其他				18	5							3	2	28
	光碟機														0
讀卡機												1		1	
其他			1									1		2	
印	異物卡入			4				2				1		7	

2017 年 10 月電腦實習室服務報告

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
	皮套故障			3											3
	電路板			2				1							3
	其他			7				2				1	3		13
網路	網路設定														0
	IP 相衝		1												1
	網路卡、網路線或網點														0
	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					1						2		1	4
	設備提供、借用														0
	建議														0

2017 年 10 月電腦實習室服務報告

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	1	0	0	0	0	0	2	0	1	4
	總計	8	4	28	24	12	1	7	8	4	1	17	16	1	131

(四)趨勢分析：

1. 本月份開放天數為 11 天，事件平均發生量較前月份較少，與去年同期比較也較少，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-硬體其他」共計 28 件，因全面檢查鍵盤架 E313、B203 共計有 21 件鍵盤有故障，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 13 件，其中 12 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。
 - (3) 「電腦或伺服器軟硬體-主機板」共計 12 件，皆為 BIOS 錯誤或設定跑掉，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 B203 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. 事件並無特別集中現象。
4. 「服務請求-其他」：4 件。皆為遺失物品，要求調閱監視器。
5. 除上述分析外，其餘並無特別異常狀況。

2017 年 10 月電腦實習室服務報告

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)	2406.67	0.00	9.09	66.67	2330.91	99.61%	0.00%	0.39%
B203(10)	2406.67	0.00	0.00	66.67	2340.00	100.00%	0.00%	0.00%
B204(6)	1444.00	0.00	0.00	52.00	1392.00	100.00%	0.00%	0.00%
B206(1)	240.67	0.00	0.00	6.67	234.00	100.00%	0.00%	0.00%
B213(5)	1203.33	0.00	1.50	33.33	1168.50	99.87%	0.00%	0.13%
E313(9)	6264.00	0.00	7.43	225.00	6031.57	99.88%	0.00%	0.12%
E314(9)	2166.00	0.00	4.67	60.00	2101.33	99.78%	0.00%	0.22%

(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
2017年8月	6台	391.00	0.00	0.00	0.00	391.00	100.00%	0.00%	0.00%
2017年9月	50台	8893.83	0.00	44.40	255.73	8593.71	99.49%	0.00%	0.52%
2017年10月	50台	16131.33	0.00	22.69	510.33	15598.31	99.85%	0.00%	0.15%

2017 年 10 月電腦實習室服務報告

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									
	105 學年				106 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	14	14	0.6	3.0	17	17	0.7	3.7	2.08	21.43%
9 月	563	577	42.7	229.9	496	513	46.3	231.5	7.19	-11.09%
10 月	911	1,488	40.8	221.2	706	1,219	33.0	180.8	12.55	-18.08%
11 月	1,003	2,491	48.3	260.0						
12 月	764	3,255	31.9	173.3						
1 月	326	3,581	44.9	247.0						
2 月	444	4,025	39.0	213.0						
3 月	754	4,779	30.2	165.8						
4 月	573	5,352	37.6	202.7						
5 月	597	5,949	24.9	139.4						
6 月	322	6,271	30.0	168.5						
7 月	8	6,279	0.4	1.9						

2017 年 10 月電腦實習室服務報告

(二)電腦實習室紙張使用統計

月份	A4 報表紙												累積用量 成長率
	105 學年					106 學年(同月份)							
	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	75	75	1,537	3.3	24	69	69	1,255	1,255	3.0	27	3.23	-8.00%
9 月	1,475	1,550	13,556	110.3	57	1,296	1,365	13,080	12,837	122.8	52	6.13	-11.94%
10 月	2,355	3,905	18,666	106.3	105	2,110	3,475	17,800	15,536	100.3	98	11.46	-11.01%
11 月	2,330	6,235	20,709	112.4	151								
12 月	1,985	8,220	21,619	83.3	190								
1 月	840	9,060	21,947	118.9	206								
2 月	1,200	10,260	22,433	107.1	229								
3 月	2,250	12,510	22,901	90.8	273								
4 月	1,605	14,115	23,359	108.8	302								
5 月	1,880	15,995	23,799	80.3	336								
6 月	1,010	17,005	24,033	93.8	354								
7 月	45	17,050	24,048	2.1	354								

2017 年 10 月電腦實習室服務報告

(三)趨勢分析：

本月份同學除列印講義外，列印報告及作業量增加，開放列印天數也較上個月多，所以紙張及碳粉匣的使用量持續增加。本月份開放天數較去年同期少，故碳粉匣及紙張的累積用量較去年呈現負成長的趨勢。