

2020 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(>=97.5%) | 故障率(<=2%) (電腦) | 故障率(<=2%) (印表機) |
|-------------|--------------|-------------------|--------------------|
| 2019 年 11 月 | 99.90% | 0.10% | 0.14% |
| 2019 年 12 月 | 99.94% | 0.06% | 0.11% |
| 2020 年 1 月 | 99.94% | 0.06% | 0.24% |
| 2020 年 2 月 | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 2020 年 3 月 | 99.97% | 0.03% | 0.20% |
| 2020 年 4 月 | 99.93% | 0.07% | 0.06% |
| 2020 年 5 月 | 99.97% | 0.03% | 0.08% |
| 2020 年 6 月 | 99.90% | 0.10% | 0.10% |
| 2020 年 7 月 | 99.98% | 0.02% | 0.11% |
| 2020 年 8 月 | 100.00% | 0.00% | 0.07% |
| 2020 年 9 月 | 99.84% | 0.16% | 0.07% |
| 2020 年 10 月 | 99.61% | 0.05% | 0.07% |

二、不符合服務水準約定事項：無

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 |
|-------------|--------------|---------------|--------|
| 2020 年 8 月 | 168 | 168 | 100% |
| 2020 年 9 月 | 2369 | 2365 | 99.83% |
| 2020 年 10 月 | 3437.5 | 3437.5 | 100% |

註：本月份工讀生出勤完全正常。

2020 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

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%)

(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：1 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%，62 件) (含服務需求)，本學年累計 (0%，215 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：0 件

十一、服務提升計畫：無

十二、重大事件：0 件

2020 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

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 B203 實習室分別於 10 月 7 日至 10 月 13 日提供 6 台設備供申請單位進行「109 學年度教育部獎勵大專院校校務發展計畫經費書面審查暨實地訪視」及 10 月 22 日至 10 月 26 日提供 4 台設備供申請單位進行「教育部實地訪視 108 年大學招生專業化發展試辦計畫成果」使用，故該月份有借出率 0.34%，但其結果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：

2020 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

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 | 30.14 | 560.00 | 19625.86 | 6282.19 | 99.85% | 0.00% | 32.01% | 0.15% | 13211 | 0.48 |
| B203(87) | 20938.00 | 465.17 | 4.00 | 580.00 | 19888.83 | 4733.46 | 97.70% | 2.28% | 23.80% | 0.02% | 5929 | 0.80 |
| B204(78) | 18772.00 | 0.00 | 13.85 | 520.00 | 18238.15 | 2307.40 | 99.92% | 0.00% | 12.65% | 0.08% | 3206 | 0.72 |
| B206(52) | 12514.67 | 0.00 | 0.00 | 255.00 | 12259.67 | 3362.17 | 100.00% | 0.00% | 27.42% | 0.00% | 1977 | 1.70 |
| B213(36) | 8664.00 | 0.00 | 0.00 | 240.00 | 8424.00 | 2120.13 | 100.00% | 0.00% | 25.17% | 0.00% | 5274 | 0.40 |
| E313(78) | 23036.00 | 0.00 | 9.02 | 1950.00 | 21076.98 | 7707.55 | 99.96% | 0.00% | 36.57% | 0.04% | 11406 | 0.68 |
| E314(78) | 18772.00 | 0.00 | 0.00 | 520.00 | 18252.00 | 2709.55 | 100.00% | 0.00% | 14.85% | 0.00% | 3005 | 0.90 |
| 總 計 | 122912.67 | 465.17 | 57.01 | 4625.00 | 117765.49 | 29222.45 | 99.56% | 0.39% | 24.81% | 0.05% | 44008 | 0.66 |

註：E313 週六開放時間至 22:00，週日暫停開放。

2. 開放時間：週一～週五 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) | 19448.00 | 0.00 | 11.74 | 0.00 | 19436.26 | 1675.37 | 99.94% | 0.00% | 8.62% | 0.06% | 888 | 1.89 |
| 總 計 | 19448.00 | 0.00 | 11.74 | 0.00 | 19436.26 | 1675.37 | 99.94% | 0.00% | 8.62% | 0.06% | 888 | 1.89 |

【註】公告開放時數＝開機時數－維護時數

(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 |
|----------|---------|-----------|------|--------|---------|-----------|----------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|
| 2019年11月 | 492台 | 143504.67 | 0.00 | 145.57 | 3845.67 | 139513.43 | 45041.66 | 99.90% | 0.00% | 32.28% | 0.10% | 55998 | 0.80 |
| 2019年12月 | 492台 | 173678.67 | 0.00 | 102.81 | 5370.00 | 168205.86 | 63239.11 | 99.94% | 0.00% | 37.60% | 0.06% | 73885 | 0.86 |

2020 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

| | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-------|-----------|--------|--------|---------|-----------|----------|---------|-------|--------|-------|-------|------|
| 2020 年 1 月 | 492 台 | 25678.67 | 0.00 | 15.06 | 190.00 | 25473.61 | 9036.49 | 99.94% | 0.00% | 35.47% | 0.06% | 12762 | 0.71 |
| 2020 年 2 月 | 0 台 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0 | 0.00 |
| 2020 年 3 月 | 492 台 | 143154.67 | 5.30 | 42.74 | 3791.83 | 139314.80 | 30966.36 | 99.97% | 0.00% | 22.23% | 0.03% | 53551 | 0.58 |
| 2020 年 4 月 | 492 台 | 112868.67 | 0.00 | 73.62 | 2605.00 | 110190.04 | 34187.10 | 99.93% | 0.00% | 31.03% | 0.07% | 51276 | 0.67 |
| 2020 年 5 月 | 492 台 | 133689.33 | 0.00 | 39.34 | 3280.48 | 130369.52 | 37871.93 | 99.97% | 0.00% | 29.05% | 0.03% | 52593 | 0.72 |
| 2020 年 6 月 | 492 台 | 96357.67 | 0.00 | 92.80 | 2316.02 | 93948.85 | 38045.88 | 99.90% | 0.00% | 40.50% | 0.10% | 51306 | 0.74 |
| 2020 年 7 月 | 87 台 | 15007.50 | 0.00 | 3.06 | 0.00 | 15004.44 | 1234.24 | 99.98% | 0.00% | 8.23% | 0.02% | 2261 | 0.55 |
| 2020 年 8 月 | 84 台 | 13230.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 13230.00 | 1024.36 | 100.00% | 0.00% | 7.74% | 0.00% | 1973 | 0.52 |
| 2020 年 9 月 | 492 台 | 99590.67 | 0.00 | 150.64 | 3225.00 | 96215.03 | 19044.68 | 99.84% | 0.00% | 19.79% | 0.16% | 34851 | 0.55 |
| 2020 年 10 月 | 492 台 | 142360.67 | 465.17 | 68.75 | 4625.00 | 137201.75 | 30897.81 | 99.61% | 0.34% | 22.52% | 0.05% | 44896 | 0.69 |

(三) 總體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 |
| 2019 年 11 月 | 35.29% | 0.09% | 37.98% | 0.22% | -7.08% | -59.09% | 17.68% | 0.18% | 20.47% | 0.07% | -13.63% | 157.14% |
| 2019 年 12 月 | 40.12% | 0.05% | 43.18% | 0.08% | -7.09% | -37.50% | 24.63% | 0.10% | 25.68% | 0.31% | -4.09% | -67.74% |
| 2020 年 1 月 | 37.67% | 0.05% | 41.78% | 0.12% | -9.84% | -58.33% | 16.56% | 0.11% | 23.19% | 0.10% | -28.59% | 10.00% |
| 2020 年 2 月 | 0.00% | 0.00% | 26.03% | 0.04% | - | - | 0.00% | 0.00% | 8.23% | 0.00% | - | - |
| 2020 年 3 月 | 22.23% | 0.03% | 28.51% | 0.02% | -22.03% | 50.00% | 0.00% | 0.00% | 11.86% | 0.00% | - | - |
| 2020 年 4 月 | 31.03% | 0.07% | 42.68% | 0.05% | -27.30% | 40.00% | 0.00% | 0.00% | 16.83% | 0.00% | - | - |
| 2020 年 5 月 | 29.05% | 0.03% | 34.92% | 0.02% | -16.81% | 50.00% | 0.00% | 0.00% | 23.25% | 0.09% | - | - |
| 2020 年 6 月 | 40.50% | 0.10% | 48.32% | 0.03% | -16.18% | 233.33% | 0.00% | 0.00% | 26.56% | 0.03% | - | - |

2020 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------|--------|-------|--------|-------|---------|---------|-------|-------|--------|-------|---------|---------|
| 2020 年 7 月 | 8.23% | 0.02% | 10.99% | 0.00% | -25.11% | - | | | | | | |
| 2020 年 8 月 | 7.74% | 0.00% | 14.39% | 0.00% | -46.21% | - | | | | | | |
| 2020 年 9 月 | 21.38% | 0.16% | 25.44% | 0.06% | -15.96% | 166.67% | 6.98% | 0.13% | 9.85% | 0.04% | -29.14% | 225.00% |
| 2020 年 10 月 | 24.81% | 0.05% | 31.30% | 0.05% | -20.73% | 0.00% | 8.62% | 0.06% | 17.16% | 0.12% | -49.77% | -50.00% |

(四)尖峰時段使用率及故障率與去年同期之比較(週一~週五):

| 項目 月份 | 開放時間：10:00 ~ 16:00 | | | | | | 開放時間：21:00 ~ 24:00 | | | | | |
|-------------|--------------------|-------|--------|-------|---------|---------|--------------------|-------|--------|-------|---------|---------|
| | 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 |
| 2019 年 11 月 | 38.18% | 0.06% | 47.47% | 0.20% | -19.57% | -70.00% | 45.86% | 0.20% | 61.81% | 0.07% | -25.80% | 185.71% |
| 2019 年 12 月 | 47.68% | 0.06% | 50.88% | 0.04% | -6.29% | 50.00% | 68.97% | 0.13% | 73.88% | 0.31% | -6.65% | -58.06% |
| 2020 年 1 月 | 50.89% | 0.09% | 53.10% | 0.06% | -4.16% | 61.97% | 48.05% | 0.64% | 51.83% | 0.00% | -7.29% | - |
| 2020 年 2 月 | 0.00% | 0.00% | 36.31% | 0.04% | - | - | 0.00% | 0.00% | 21.58% | 0.00% | - | - |
| 2020 年 3 月 | 30.25% | 0.04% | 36.73% | 0.01% | -17.64% | 300.00% | 0.00% | 0.00% | 38.10% | 0.00% | - | - |
| 2020 年 4 月 | 41.66% | 0.08% | 52.11% | 0.04% | -20.05% | 108.33% | 0.00% | 0.00% | 47.36% | 0.00% | - | - |
| 2020 年 5 月 | 38.43% | 0.03% | 42.09% | 0.00% | -8.69% | - | 0.00% | 0.00% | 62.45% | 0.18% | - | - |
| 2020 年 6 月 | 52.54% | 0.12% | 57.25% | 0.03% | -8.23% | 310.63% | 0.00% | 0.00% | 75.79% | 0.12% | - | - |
| 2020 年 7 月 | 16.24% | 0.04% | 20.06% | 0.00% | -19.04% | - | | | | | | |
| 2020 年 8 月 | 14.81% | 0.00% | 25.96% | 0.00% | -42.96% | - | | | | | | |
| 2020 年 9 月 | 29.50% | 0.14% | 34.64% | 0.07% | -14.85% | 94.85% | 17.26% | 0.21% | 29.08% | 0.09% | -40.63% | 137.42% |
| 2020 年 10 月 | 30.37% | 0.04% | 37.34% | 0.04% | -18.67% | - | 27.28% | 0.09% | 52.04% | 0.18% | -47.58% | -50.00% |

2020 年 10 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

(五)尖峰時段使用率及故障率與去年同期之比較(週六及週日):

| 項目 月份 | 開放時間：12:00 ~ 18:00 | | | | | | 開放時間：21:00 ~ 24:00 | | | | | |
|--------------|--------------------|-------|--------|-------|---------|---------|--------------------|-------|--------|-------|---------|---------|
| | 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 |
| 2019 年 11 月 | 34.73% | 0.08% | 38.86% | 0.20% | -10.63% | -60.00% | 21.11% | 0.12% | 26.03% | 0.29% | -18.90% | -58.62% |
| 2019 年 12 月 | 52.89% | 0.00% | 52.28% | 0.39% | 1.17% | - | 29.93% | 0.00% | 32.97% | 0.60% | -9.22% | - |
| 2020 年 1 月 | | | 62.00% | 0.00% | - | - | | | 58.91% | 0.64% | - | - |
| 2020 年 2 月 | 0.00% | 0.00% | 23.42% | 0.00% | - | - | | | 13.90% | 0.00% | - | - |
| 2020 年 3 月 | 18.90% | 0.00% | 23.45% | 0.00% | -19.40% | - | | | 14.88% | 0.00% | - | - |
| 2020 年 4 月 | 37.19% | 0.05% | 39.54% | 0.00% | -5.95% | - | | | 20.56% | 0.00% | - | - |
| 2020 年 5 月 | 27.30% | 0.00% | 41.23% | 0.09% | -33.80% | - | | | 31.30% | 0.16% | - | - |
| 2020 年 6 月 | 39.85% | 0.00% | 67.68% | 0.00% | -41.12% | - | | | 31.30% | 0.00% | - | - |
| 2020 年 7 月 | | | | | | | | | | | | |
| 2020 年 8 月 | | | | | | | | | | | | |
| 2020 年 9 月 | 21.87% | 0.00% | 25.37% | 0.00% | -13.80% | - | | | 11.41% | 0.00% | - | - |
| 2020 年 10 月 | 18.10% | 0.00% | 33.77% | 0.23% | -46.40% | - | | | 21.83% | 0.32% | - | - |

(六)趨勢分析：

1. 本月份各實習室使用率最高者為 E313(36.57%)、其次為 B201(32.01%)及 B213(25.17%)，其中 B206 使用率雖高於 B213，但該室亦提供排 課使用，故不列入比較。

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 20.73%，大夜班較去年同期亦減少 49.77%，

日、夜總計可用率為 99.61%，使用率為 22.52%，因此目前實習室平均可用容量應可滿足使用量需求。

2020 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) 2020 年 10 月電腦實習室、教室完修件數共計 62 件。事件數量為 62 件，其中資安事件 0 件，服務請求 0 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 | 5 | 8 | 15 | 5 | 4 | 2 | | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | | 55 |
| 轉單維修隊處理 | | | 4 | 1 | | | 1 | | | | | 1 | | 7 |
| 總計 | 5 | 8 | 19 | 6 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 0 | 62 |

(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 | | |
| 2020 年 8 月 | 89 | 4.24 | 19 | 0.90 | 368.42% | 368.42% |
| 2020 年 9 月 | 64 | 2.91 | 76 | 3.80 | -23.44% | -15.79% |
| 2020 年 10 月 | 62 | 3.26 | 100 | 4.55 | -28.21% | -38.00% |

2020 年 10 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 | | | | 2 | | | | | | | | | | 2 |
| | 應用程式 | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | 軟體衝突 | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | 設定問題 | | | | 2 | 1 | | | | | | | 1 | | 4 |
| | 帳號密碼問題 | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | 主機板 | | | 1 | 2 | 2 | | | | 1 | 1 | 1 | | | 8 |
| | 硬碟 | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | 2 |
| | 記憶體 | 1 | 7 | 8 | 1 | | | | | 1 | | 2 | 1 | 1 | 22 |
| | 螢幕 | 1 | | 2 | | | | | | 1 | | | | | 4 |
| | 電源供應器 | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | 2 |
| | 鍵盤 | 1 | | 3 | | | | | | | 1 | | | | 5 |
| | 滑鼠 | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | 2 |
| | 介面卡 | | 3 | 2 | | | | | | | | 2 | 1 | 1 | 9 |
| | 耳機 | | | | | | | 2 | | | | | | | 2 |
| 相關諮詢 | | | | | | | | | | | | | | 0 | |
| 軟體其他 | | | | | | | | | | | | | | 0 | |
| 硬體其他 | | | | | | | | | | | | | | 0 | |

2020 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 | |
| | 光碟機 | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | 讀卡機 | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | 其他 | | | | | | | | | | 1 | 1 | | | 2 |
| 印表機或掃描器 | 異物卡入 | | | 2 | | | | | | | | 2 | | | 4 |
| | 碳粉匣/墨水 | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | 滾輪故障 | | | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | | 3 |
| | 皮套故障 | | | 2 | | | | 1 | | | | | | | 3 |
| | 電路板 | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | 其他 | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 網路 | 網路設定 | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | IP 相衝 | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | 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 |

2020 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 | |
| | 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 | 5 | 11 | 23 | 8 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 6 | 6 | 3 | 0 | 75 |

(四)趨勢分析：

1. 本月份開放天數為 19 天，事件平均發生量較前月份(64 件)少 2 件，與去年同期比較(100 件)少 38 件，事件類別統計分析，最多的幾項如下所述：
 - (1) 「電腦或伺服器軟硬體-記憶體」共計 22 件 B201 8 件、B130 7 件、B218 2 件、B113、B203、B216、E313、E314 各 1 件，除 B201 一台更換記憶體，一台更換 Power 後才正常外其餘皆為金手指髒污，清潔後正常。
 - (2) 「電腦或伺服器軟硬體-介面卡」共計 9 件，B130 3 件、B201 2 件、B218 2 件、E313、E314 各 1 件，皆為金手指髒污，清潔後正常。
 - (3) 「電腦或伺服器軟硬體-主機板」共計 8 件，B203 2 件、B204 2 件、B201 1 件、B216、B217、B218 各 1 件，皆為 BIOS 設定跑掉重設後正常。
2. 電腦實習室及教室各間統計分析，以 B201 最多為 23 件，多為記憶體異常、印表機問題、鍵盤故障更換；其餘平均分散無特殊異常狀況。
3. 「服務請求」：0 件。

2020 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) | 2406.67 | 0.00 | 1.39 | 66.67 | 2338.61 | 99.94% | 0.00% | 0.06% |
| B203(10) | 2406.67 | 0.00 | 0.96 | 66.67 | 2339.04 | 99.96% | 0.00% | 0.04% |
| B204(6) | 1444.00 | 0.00 | 0.00 | 40.00 | 1404.00 | 100.00% | 0.00% | 0.00% |
| B206(1) | 245.39 | 0.00 | 0.26 | 5.00 | 240.13 | 99.89% | 0.00% | 0.11% |
| B213(5) | 1203.33 | 0.00 | 0.00 | 33.33 | 1170.00 | 100.00% | 0.00% | 0.00% |
| E313(9) | 4902.00 | 0.00 | 5.38 | 225.00 | 4671.62 | 99.88% | 0.00% | 0.12% |
| E314(9) | 2166.00 | 0.00 | 2.49 | 60.00 | 2103.51 | 99.88% | 0.00% | 0.12% |

(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 |
|-------------|----------|----------|------|-------|--------|----------|--------|-------|-------|
| 2020 年 8 月 | 3 台 | 472.50 | 0.00 | 0.32 | 0.00 | 472.18 | 99.93% | 0.00% | 0.07% |
| 2020 年 9 月 | 50 台 | 10381.56 | 0.00 | 7.42 | 345.00 | 10029.14 | 99.93% | 0.00% | 0.07% |
| 2020 年 10 月 | 50 台 | 14774.05 | 0.00 | 10.48 | 496.67 | 14266.91 | 99.93% | 0.00% | 0.07% |

2020 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 | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--------------------|--------------------|--------------------|---------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------|---------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| | 108 學年 | | | | | | | 109 學年 | | | | | | | 累積用量 成長率 基數調整 |
| | 當月用量(支) | | | 故障回補 用量(支) | 累積用量 (支) 基數調整 | 日平均 (支) 基數調整 | 每人平均 碳粉費 (元) | 當月用量(支) | | | 故障回補 用量(支) | 累積用量 (支) 基數調整 | 日平均 (支) 基數調整 | 每人平均 碳粉費 (元) | |
| | CE278A (基數1.05) | CF283X (基數 1.1) | CF226X (基數 4.5) | | | | | CF226X (基數 4.5) | CE278A (基數1.05) | CF283X (基數 1.1) | | | | | |
| 8月 | 0 | 0 | 1 | | 5 | 0.2 | 0.8 | 0 | 0 | 1 | | 5 | 0.2 | 0.6 | |
| 9月 | 48 | 245 | 42 | | 513 | 31.1 | 6.3 | 6 | 204 | 67 | | 537 | 36.3 | 6.5 | 4.5% |
| 10月 | 36 | 301 | 78 | | 1,233 | 30.8 | 11.8 | 6 | 202 | 49 | | 986 | 22.5 | 9.3 | -20.1% |
| 11月 | 44 | 278 | 85 | | 1,968 | 36.0 | 16.7 | | | | | | | | |
| 12月 | 37 | 311 | 62 | | 2,628 | 27.6 | 20.8 | | | | | | | | |
| 1月 | 0 | 68 | 11 | | 2,752 | 36.6 | 21.6 | | | | | | | | |
| 2月 | 0 | 0 | 0 | | 2,752 | 0 | 21.6 | | | | | | | | |
| 3月 | 31 | 293 | 89 | | 3,507 | 33.0 | 26.1 | | | | | | | | |
| 4月 | 25 | 210 | 84 | 64 | 3,855 | 33.8 | 28.3 | | | | | | | | |
| 5月 | 25 | 187 | 47 | | 4,298 | 20.4 | 32.9 | | | | | | | | |
| 6月 | 14 | 177 | 59 | | 4,773 | 28.8 | 35.9 | | | | | | | | |
| 7月 | 0 | 22 | 0 | 67 | 4,496 | 1.0 | 33.9 | | | | | | | | |
| 合計 | 260 | 2,092 | 558 | 131 | | | | 12 | 406 | 117 | 0 | | | | |

備註：碳粉匣基數為每支 2,000 頁。

2020 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 | | | | | | | | | | | | | |
|------|--------|-------------|------------|------------|-----------------------|--------------------|--------|-------------|------------|------------|------------|-----------------------|-------------|--------------------|
| | 108 學年 | | | | | | 109 學年 | | | | | | 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) | 每人平均 紙張費 (元) | 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 | 55 | 55 | 1,108 | 2.6 | 25 | 3.5 | 50 | 50 | 1,074 | 1,074 | 2.4 | 23 | 3.0 | -9.1% |
| 9 月 | 1,265 | 1,320 | 12,414 | 77.2 | 53 | 7.6 | 1,118 | 1,168 | 11,611 | 11,419 | 76.8 | 50 | 6.4 | -11.5% |
| 10 月 | 1,660 | 2,980 | 16,390 | 70.6 | 91 | 13.0 | 1,250 | 2,418 | 14,931 | 12,416 | 62.8 | 81 | 10.4 | -18.9% |
| 11 月 | 1,465 | 4,445 | 18,145 | 71.1 | 122 | 17.5 | | | | | | | | |
| 12 月 | 1,640 | 6,085 | 18,999 | 67.7 | 160 | 22.9 | | | | | | | | |
| 1 月 | 285 | 6,370 | 19,146 | 85.5 | 166 | 23.6 | | | | | | | | |
| 2 月 | 0 | 6,370 | 19,146 | 0 | 166 | 23.6 | | | | | | | | |
| 3 月 | 1,605 | 7,975 | 19,908 | 69.9 | 200 | 27.9 | | | | | | | | |
| 4 月 | 1,285 | 9,260 | 20,046 | 68.6 | 231 | 31.8 | | | | | | | | |
| 5 月 | 1,145 | 10,405 | 20,417 | 52.7 | 255 | 34.8 | | | | | | | | |
| 6 月 | 1,155 | 11,560 | 20,583 | 71.5 | 281 | 38.1 | | | | | | | | |
| 7 月 | 67 | 11,627 | 20,605 | 2.9 | 282 | 38.3 | | | | | | | | |

2020 年 10 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，且列印講義、報告及作業持續有需求，所以紙張及碳粉匣的使用量較上個月增加。
本學年截至本月份因累積上機人數減少、雙面列印、單面多頁、取消背景等印表法宣傳，碳粉匣及紙張較去年負成長。