

2018 年 11 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)
2018 年 8 月	99.91%	0.09%	0.00%
2018 年 9 月	99.85%	0.15%	0.34%
2018 年 10 月	99.78%	0.22%	0.24%
2018 年 11 月	99.81%	0.19%	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
2018 年 8 月	184	184	100%
2018 年 9 月	2940	2940	100%
2018 年 10 月	4520	4518	99.96%
2018 年 11 月	3905.5	3901.5	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%)

2018 年 11 月電腦實習室服務報告

(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：2 件；本學年累計：2 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%，126 件) (含服務需求)，本學年累計 (0%，452 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

十三、趨勢分析：本月因為設備狀況較穩定，所以故障率比上個月低，且因設備並無借出情形，故相對的可用率比上個月高，績效均達成指標。

製表人：

事件管理員：

組長：

2018 年 11 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)	21280.00	0.00	47.92	420.00	20812.08	9826.51	99.77%	0.00%	47.22%	0.23%	16708	0.59
B203(87)	22040.00	0.00	5.04	435.00	21599.96	8823.15	99.98%	0.00%	40.85%	0.02%	10420	0.85
B204(78)	20748.00	0.00	3.55	390.00	20354.45	5689.60	99.98%	0.00%	27.95%	0.02%	6563	0.87
B206(52)	10982.00	0.00	3.69	340.00	10638.31	3593.35	99.97%	0.00%	33.78%	0.03%	2625	1.37
B213(36)	7752.00	0.00	48.12	240.00	7463.88	3190.91	99.36%	0.00%	42.75%	0.64%	5649	0.56
E313(78)	24700.00	0.00	34.14	1820.00	22845.86	10816.10	99.85%	0.00%	47.34%	0.15%	15171	0.71
E314(78)	16796.00	0.00	116.81	390.00	16289.19	3633.92	99.29%	0.00%	22.31%	0.71%	5219	0.70
總計	124298.00	0.00	259.27	4035.00	120003.73	45573.53	99.78%	0.00%	37.98%	0.22%	62355	0.73

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)	23868.00	0.00	17.21	0.00	23850.79	4883.34	99.93%	0.00%	20.47%	0.07%	2907	1.68
總計	23868.00	0.00	17.21	0.00	23850.79	4883.34	99.93%	0.00%	20.47%	0.07%	2907	1.68

【註】公告開放時數＝開機時數－維護時數

2018 年 11 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
2018 年 8 月	162 台	14355.00	0.00	13.38	0.00	14341.62	2470.84	99.91%	0.00%	17.23%	0.09%	2979	0.83
2018 年 9 月	492 台	115878.00	0.00	167.27	3370.00	112340.73	31338.98	99.85%	0.00%	27.90%	0.15%	48724	0.64
2018 年 10 月	492 台	173400.00	0.00	364.47	5370.05	167665.48	53015.02	99.78%	0.00%	31.62%	0.22%	73443	0.72
2018 年 11 月	492 台	148166.00	0.00	276.48	4035.00	143854.52	50456.87	99.81%	0.00%	35.07%	0.19%	65262	0.77

(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
2018 年 8 月	17.23%	0.09%	25.87%	0.48%	-33.40%	-81.25%	/	/	/	/	/	/
2018 年 9 月	31.28%	0.17%	34.07%	0.08%	-8.19%	112.50%	10.78%	0.03%	16.94%	0.15%	-36.36%	-80.00%
2018 年 10 月	34.37%	0.23%	37.28%	0.14%	-7.81%	64.29%	17.53%	0.16%	16.94%	0.15%	3.48%	6.67%
2018 年 11 月	37.98%	0.22%	42.35%	0.08%	-10.32%	175.00%	20.47%	0.07%	23.85%	0.07%	-14.17%	0.00%

(四) 趨勢分析：

- 本月份各實習室使用率最高者為 E313(47.34%)、其次為 B201(47.22%)及 B213(42.75%)。
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。
- 本月份正常班的使用率較去年同期減少 10.32%，大夜班較去年同期亦減少 14.17%，
日、夜總計可用率為 99.81%，使用率為 35.07%，因此目前實習室平均可用容量應可滿足使用量需求。

2018年11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) 2018年11月電腦實習室、教室完修件數共計126件。資安事件紀錄件數0，其中事件數量為126件，服務請求為2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	3	2	63	3		5	3	1	4		16	11	
轉單維修隊處理			6	1	1						6	1		15
總計	3	2	69	4	1	5	3	1	4	0	22	12	0	126

(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		
2018年8月	91	3.96	23	1.00	295.65%	295.65%
2018年9月	138	7.26	116	10.55	-31.13%	18.97%
2018年10月	97	4.41	128	6.74	-34.55%	-24.22%
2018年11月	126	7.41	126	5.73	29.41%	0.00%

(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 伺 服	中毒														0
	Microsoft Update														0
	惡意程式														0
	未安裝防毒軟體														0
	系統重灌														0

2018 年 11 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	
器 軟 硬 體	系統問題		2	3									1		6
	應用程式														0
	軟體衝突														0
	設定問題														0
	帳號密碼問題														0
	主機板												3		3
	硬碟			5	1										6
	記憶體			4											4
	螢幕									2			1		3
	電源供應器												1		1
	鍵盤	1										2			3
	滑鼠	1						1				2			4
	介面卡	1		4											5
	耳機			37				4				1			42
	相關諮詢														0
	軟體其他														0
	硬體其他			1					1			1			3
	光碟機			1											1
讀卡機														0	
其他				1						1				2	
印 表 機 或	異物卡入			1	1	1		1				10	3		17
	碳粉匣/墨水														0
	滾輪故障			3	1							5			9

2018 年 11 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	
掃描器	皮套故障			2	1							5			8
	電路板			1											1
	其他			5				1				1	3		10
網路	網路設定														0
	IP 相衝														0
	網路卡、網路線或網點			5					1	1					7
	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			2											2
	設備提供、借用														0
	建議														0
	申訴														0
其他														0	

2018 年 11 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	
	服務請求小計	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	總計	3	2	74	5	1	5	3	1	4	0	27	12	0	137

(四)趨勢分析：

1. 本月份全體開放天數為 17 天，事件平均發生量較前月份(97 件)較多，與去年同期(126 件)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 42 件，主要為檢測更換 B201 故障耳機 37 件，其餘無集中或特別異常狀況。
 - (2) 「印表機或掃描器-異物卡入」共計 17 件，因適逢期中考週學生大量列印講義作業造成，處理後皆正常，其餘並無集中或特別異常狀況。
 - (3) 「印表機或掃描器-其他」共計 10 件，其中 7 件為 IP 跑掉，其他為齒輪故障，保固內原廠處理…等，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、E313 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」：2 件為調錄影帶協尋失物。
4. 除上述分析外，其餘並無特別異常狀況。

2018 年 11 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)	2533.33	0.00	2.89	50.00	2480.44	99.88%	0.00%	0.12%
B203(10)	2533.33	0.00	0.02	50.00	2483.31	100.00%	0.00%	0.00%
B204(6)	1596.00	0.00	0.03	30.00	1565.97	100.00%	0.00%	0.00%
B206(1)	215.33	0.00	0.00	6.67	208.67	100.00%	0.00%	0.00%
B213(5)	1076.67	0.00	0.92	33.33	1042.41	99.91%	0.00%	0.09%
E313(9)	5604.00	0.00	13.46	210.00	5380.54	99.75%	0.00%	0.25%
E314(9)	1938.00	0.00	5.52	45.00	1887.48	99.71%	0.00%	0.29%

(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
2018 年 8 月	4 台	345.00	0.00	0.00	0.00	345.00	100.00%	0.00%	0.00%
2019 年 9 月	50 台	12181.67	0.00	40.40	360.00	11781.27	99.66%	0.00%	0.34%
2019 年 10 月	50 台	18121.33	0.00	41.39	570.01	17509.94	99.76%	0.00%	0.24%
2019 年 11 月	50 台	15496.67	0.00	22.84	425.00	15048.83	99.85%	0.00%	0.15%

2018 年 11 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												
	106 學年						107 學年(同月份)						累積用量 成長率 基數調整
	當月用量(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)			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)				CE278A (基數1.05)	CF283X (基數 1.1)	CF226X (基數 4.5)				
8 月	14	3		18	0.8	2.08	31	9	0	42.45	1.85	4.52	
9 月	203	293		554	48	7.19	200	334	16	691.85	38.71	9.57	24.88%
10 月	298	408		1,316	35.5	12.55	229	413	27	1508.1	33.79	16.18	14.60%
11 月	308	467		2,154	38.8	18.72	244	393	18	2277.6	37.3	22.39	5.74%
12 月	209	329		2,736	24.6	22.66							
1 月	166	269		3,207	38	26.3							
2 月	49	67		3,333	56.5	27.13							
3 月	318	483		4,199	36.1	33.24							
4 月	249	416	2	4,928	38.7	38.68							
5 月	238	320	1	5,535	26.4	43.11							
6 月	235	309	2	6,131	31.1	47.42							
7 月	25			6,158	1.3	47.49							
合計	2,312	3,364	5				704	1,149	61				

備註：碳粉匣基數為每支 2,000 頁。

2018 年 11 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													
	106 學年						107 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)	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	69	69	1,255	3.0	27	3.23	85	85	1,490	1,490	3.7	29	4.10	
9 月	1,296	1,365	13,080	122.8	52	6.13	1,655	1,740	13,476	13,216	98.7	65	9.27	27.47%
10 月	2,110	3,475	17,800	100.3	98	11.46	2,135	3,875	17,366	15,350	88.3	112	16.02	11.51%
11 月	2,190	5,665	19,606	103.1	144	16.96	1,935	5,810	18,827	15,669	93.8	154	22.12	2.56%
12 月	1,660	7,325	20,610	71.2	178	20.86								
1 月	1,295	8,620	20,840	106.0	207	24.33								
2 月	295	8,915	20,986	132.5	212	25.01								
3 月	2,220	11,135	21,593	93.4	258	30.45								
4 月	1,855	12,990	21,864	99.9	297	35.15								
5 月	1,735	14,725	22,087	76.3	333	39.83								
6 月	1,750	16,475	22,292	92.5	370	45.10								
7 月	70	16,545	22,331	3.3	370	45.25								

2018 年 11 月電腦實習室服務報告

(三)趨勢分析：

本月份中旬為學校期中考(11 月 12 日至 18 日)，考試週開放 2 間電腦實習室供使用(共 7 間電腦實習室)，故紙張及碳粉匣的使用量較上個月少。

本學期截至 11 月份為止累積開放天數較去年同期多，故碳粉匣及紙張的累積用量較去年成長。