

2018年8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%

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%

註：本月份工讀生出勤完全正常。

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

2018 年 8 月電腦實習室服務報告

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：0 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%，91 件) (含服務需求)，本學年累計 (0%，91 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8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

開放時間：週一～週五 08:20 ~ 16:50

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)	12600.00	0.00	13.38	0.00	12586.62	2231.16	99.89%	0.00%	17.73%	0.11%	2612	0.85
B204(78)	1755.00	0.00	0.00	0.00	1755.00	239.68	100.00%	0.00%	13.66%	0.00%	367	0.65
總計	14355.00	0.00	13.38	0.00	14341.62	2470.84	99.91%	0.00%	17.23%	0.09%	2979	0.83

(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

(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%							

(四)趨勢分析：

1. 本月份的使用率與去年同期比較低於去年
2. 暑假期間(7月~9/9) 16:50-08:20 暫停開放電腦實習室。

2018年8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08月電腦實習室、教室完修件數共計91件。資安事件紀錄件數0，其中事件數量為91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	8	9	3		65		1	1			2	1	1
轉單維修隊處理														0
總計	8	9	3	0	65	0	1	1	0	0	2	1	1	91

(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%

(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	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	4	2												6
	應用程式														0

2018 年 8 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	
硬 體	軟體衝突														0
	設定問題														0
	帳號密碼問題														0
	主機板	3	1			3						2			9
	硬碟		2	1											3
	記憶體		1			1								1	3
	螢幕														0
	電源供應器														0
	鍵盤			1											1
	滑鼠		1			61							1		63
	介面卡		1			1									2
	耳機			1					1	1					3
	相關諮詢														0
	軟體其他														0
	硬體其他	1	1												2
	光碟機														0
讀卡機														0	
其他														0	
印 表 機 或 掃 描	異物卡入													0	
	碳粉匣/墨水													0	
	滾輪故障													0	
	皮套故障													0	
	電路板													0	

2018 年 8 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	其他														0
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														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
	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		8	9	3	0	66	0	1	1	0	0	2	1	1	92

2018 年 8 月電腦實習室服務報告

(四)趨勢分析：

1. 本月份全體開放天數為 23 天，事件平均發生量較前月份較多，與去年同期比較則較少，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-滑鼠」共計 66 件，其中 61 支為 B204，為經全體檢查發現滑鼠滾輪故障不良更換，處理後皆正常，其餘並無事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 B204 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。

2018 年 8 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(2)	300.00	0.00	0.00	0.00	300.00	100.00%	0.00%	0.00%
B204(2)	45.00	0.00	0.00	0.00	45.00	100.00%	0.00%	0.00%

(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%

2018 年 8 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							
10 月	298	408		1,316	35.5	12.55							
11 月	308	467		2,154	38.8	18.72							
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				31	9	0				

備註：碳粉匣基數為每支 2,000 頁。

2018 年 8 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								
10 月	2,110	3,475	17,800	100.3	98	11.46								
11 月	2,190	5,665	19,606	103.1	144	16.96								
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 8 月電腦實習室服務報告

(三)趨勢分析：

本月份為暑假期間，開放 1 間實習室供使用，因銜接暑修上期及下期，列印講義及作業量較上個月大，月底也有先領用 12 支碳粉匣(未使用)供 9 月初新生列印資料用，扣除事先領用量後，碳粉匣實際使用量較上個月成長(12%)，紙張較上個月成長(21%)。