

2018 年 7 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(>=97.5%)	故障率(<=2%) (電腦)	故障率(<=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%
2017 年 11 月	99.92%	0.08%	0.47%
2017 年 12 月	99.94%	0.06%	0.17%
2018 年 1 月	99.87%	0.13%	0.37%
2018 年 2 月	99.97%	0.03%	0.60%
2018 年 3 月	99.90%	0.10%	0.72%
2018 年 4 月	99.92%	0.08%	0.20%
2018 年 5 月	99.95%	0.05%	0.22%
2018 年 6 月	99.90%	0.10%	0.26%
2018 年 7 月	99.90%	0.10%	0.03%

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
2017 年 8 月	207	207	100%
2017 年 9 月	2008	2008	100%

2018 年 7 月電腦實習室服務報告

2017 年 10 月	4015	4011	99.90%
2017 年 11 月	3919	3915	99.90%
2017 年 12 月	4385	4385	100%
2018 年 1 月	2070	2066.5	99.83%
2018 年 2 月	463	459	99.14%
2018 年 3 月	4520	4520	100%
2018 年 4 月	3542.5	3542.5	100%
2018 年 5 月	4208.5	4208.5	100%
2018 年 6 月	3493.5	3493.5	100%
2018 年 6 月	168	168	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 7 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：11 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%，35) (含服務請求)，本學年累計 (0%，1204)。

(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：本月可用率同上個月，績效均達成指標。

製表人：

事件管理員：

組長：

2018年7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	12.82	0.00	12587.18	2170.40	99.90%	0.00%	17.24%	0.10%	2966	0.73
B204(78)	585.00	0.00	0.00	0.00	585.00	65.39	100.00%	0.00%	11.18%	0.00%	88	0.74
總計	13185.00	0.00	12.82	0.00	13172.18	2235.79	99.90%	0.00%	16.97%	0.10%	3054	0.73

(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
2017年11月	493台	150072.33	0.00	120.43	4041.57	145910.33	57380.12	99.92%	0.00%	39.33%	0.08%	71735	0.80
2017年12月	493台	168422.00	0.00	96.26	4855.35	163470.39	61877.84	99.94%	0.00%	37.85%	0.06%	73777	0.84
2018年1月	493台	92295.50	0.00	119.14	2163.34	90013.02	42613.69	99.87%	0.00%	47.34%	0.13%	50876	0.84
2018年2月	493台	17659.33	0.00	4.63	530.00	17124.70	3774.01	99.97%	0.00%	22.04%	0.03%	7040	0.54
2018年3月	493台	170246.67	0.00	159.31	5175.35	164912.01	46901.86	99.90%	0.00%	28.44%	0.10%	69113	0.68
2018年4月	493台	136188.00	3.93	100.47	3505.01	132578.58	51801.72	99.92%	0.00%	39.07%	0.08%	60362	0.86
2018年5月	493台	159084.67	0.00	83.62	4404.01	154597.04	58307.98	99.95%	0.00%	37.72%	0.05%	72502	0.80
2018年6月	493台	132669.00	0.00	126.73	3585.00	128957.27	63424.98	99.90%	0.00%	49.18%	0.10%	70790	0.90
2018年7月	162台	13185.00	0.00	12.82	0.00	13172.18	2235.79	99.90%	0.00%	16.97%	0.10%	3054	0.73

2018 年 7 月電腦實習室服務報告

(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%
2017 年 11 月	42.35%	0.08%	47.67%	0.09%	-11.16%	-11.11%	23.85%	0.07%	27.37%	0.04%	-12.86%	75.00%
2017 年 12 月	40.78%	0.07%	46.07%	0.16%	-11.48%	-56.25%	23.30%	0.01%	32.82%	0.06%	-29.01%	-83.33%
2018 年 1 月	50.06%	0.15%	61.26%	0.16%	-18.28%	-6.25%	31.60%	0.00%	35.23%	0.13%	-10.30%	-
2018 年 2 月	24.61%	0.03%	29.99%	0.07%	-17.94%	-57.14%	7.98%	0.00%	12.34%	0.05%	-35.33%	-
2018 年 3 月	30.63%	0.08%	35.19%	0.06%	-12.96%	33.33%	16.01%	0.17%	21.75%	0.07%	-26.39%	142.86%
2018 年 4 月	43.80%	0.07%	44.92%	0.04%	-2.49%	75.00%	20.16%	0.08%	19.83%	0.05%	1.66%	60.00%
2018 年 5 月	40.13%	0.06%	42.11%	0.06%	-4.70%	0.00%	24.49%	0.00%	31.96%	0.07%	-23.37%	-
2018 年 6 月	51.53%	0.11%	55.20%	0.09%	-6.65%	22.22%	37.27%	0.02%	33.62%	0.40%	10.86%	-95.00%
2018 年 7 月	16.97%	0.10%	15.67%	0.17%	8.30%	-41.18%						

(四)趨勢分析：

1. 2018 年 7 月暑假，僅暑修或少數來校同學使用實習室，故使用率遠不及 6 月份。
2. 暑假期間(7 月~9/9) 21:00-08:20 暫停開放電腦實習室。

2018 年 7 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 07 月電腦實習室、教室完修件數共計 35 件。資安事件紀錄件數 0，其中事件數量為 35 件，服務請求為 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	3	1	17		4			3		1	2	2	1	34
轉單維修隊處理			1											1
總計	3	1	18	0	4	0	0	3	0	1	2	2	1	35

(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%
2017 年 11 月	126	5.73	160	7.27	-21.25%	-21.25%
2017 年 12 月	88	4.19	115	5.23	-19.83%	-23.48%
2018 年 1 月	115	5.23	73	6.08	-14.07%	57.53%
2018 年 2 月	72	8.00	76	6.91	15.79%	-5.26%
2018 年 3 月	153	6.95	113	4.91	41.55%	35.40%
2018 年 4 月	124	7.75	113	7.67	1.09%	9.73%
2018 年 5 月	122	6.78	194	9.24	-26.63%	-37.11%
2018 年 6 月	102	4.86	67	2.91	66.74%	52.24%

2018 年 7 月電腦實習室服務報告

月份	事件件數					總成長率
	本年度		上年度(同月份)		日平均 成長率	
	事件量	日平均	事件量	日平均		
2018 年 7 月	35	1.67	11	0.52	218.18%	218.18%

(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 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	3										2			5
	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		1												1
	硬碟									2					2
	記憶體											1			1
	螢幕														0
	電源供應器														0
鍵盤					1									1	
滑鼠			15		3								2	20	

2018 年 7 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	
	介面卡										1				1
	耳機														0
	相關諮詢														0
	軟體其他														0
	硬體其他		1												1
	光碟機														0
	讀卡機														0
	其他														0
印表機 或掃描器	異物卡入														0
	碳粉匣/墨水														0
	滾輪故障														0
	皮套故障			1											1
	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			2					1						3
	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	

2018 年 7 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	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		3	2	18	0	4	0	0	3	0	2	2	2	1	37

(四)趨勢分析：

1. 本月份全體開放天數為 21 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 20 件，其中 15 支為 B201，為經全體檢查發現表面材質沾黏不良更換，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 B201 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 7 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	0.09	0.00	299.91	99.97%	0.00%	0.03%
B204(2)	15.00	0.00	0.00	0.00	15.00	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
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 11 月	50 台	15815.33	0.00	71.24	431.85	15312.25	99.54%	0.00%	0.47%
2017 年 12 月	50 台	17602.00	0.00	29.68	514.00	17058.32	99.83%	0.00%	0.17%
2018 年 1 月	50 台	9916.67	0.00	36.93	17.06	9862.67	99.63%	0.00%	0.37%
2018 年 2 月	50 台	1899.17	0.00	10.92	56.67	1831.58	99.41%	0.00%	0.60%
2018 年 3 月	50 台	17725.33	0.00	123.20	547.33	17054.80	99.28%	0.00%	0.72%
2018 年 4 月	50 台	14409.33	0.00	28.19	370.00	14011.14	99.80%	0.00%	0.20%
2018 年 5 月	50 台	16712.67	0.00	35.48	468.33	16208.85	99.78%	0.00%	0.22%
2018 年 6 月	50 台	13904.67	0.00	34.48	376.54	13493.65	99.75%	0.00%	0.26%
2018 年 7 月	4 台	315.00	0.00	0.09	0.00	314.91	99.97%	0.00%	0.03%

2018 年 7 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 基數調整
	當月用量 (支)	累積用量 (支)	日平均 (支) 基數調整	累積用 量(支) 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)	
					實際用量						
CE278A (基數1.05)					CF283X (基數 1.1)	CF226X (基數 4.5)					
8 月	14	14	0.6	15	14	3		18	0.8	2.08	20.00%
9 月	563	577	46.1	623	203	293		554	48	7.19	-11.08%
10 月	911	1,488	44.1	1,607	298	408		1,316	35.5	12.55	-18.11%
11 月	1,003	2,491	52.2	2,691	308	467		2,154	38.8	18.72	-19.96%
12 月	764	3,255	34.5	3,517	209	329		2,736	24.6	22.66	-22.21%
1 月	326	3,581	48.5	3,869	166	269		3,207	38	26.3	-17.11%
2 月	444	4,025	42.1	4,349	49	67		3,333	56.5	27.13	-23.36%
3 月	754	4,779	32.6	5,164	318	483		4,199	36.1	33.24	-18.69%
4 月	573	5,352	40.6	5,783	249	416	2	4,928	38.7	38.68	-14.78%
5 月	597	5,949	26.9	6,428	238	320	1	5,535	26.4	43.11	-13.89%
6 月	322	6,271	32.4	6,776	235	309	2	6,131	31.1	47.42	-9.52%
7 月	8	6,279	0.4	6,785	25			6,158	1.3	47.49	-9.24%
合計					2,312	3,364	5				

2018 年 7 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												
	105 學年					106 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	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	2,190	5,665	19,606	16,230	103.1	144	16.96	-9.14%
12 月	1,985	8,220	21,619	83.3	190	1,660	7,325	20,610	16,085	71.2	178	20.86	-10.89%
1 月	840	9,060	21,947	118.9	206	1,295	8,620	20,840	15,093	106.0	207	24.33	-4.86%
2 月	1,200	10,260	22,433	107.1	229	295	8,915	20,986	4,850	132.5	212	25.01	-13.11%
3 月	2,250	12,510	22,901	90.8	273	2,220	11,135	21,593	15,397	93.4	258	30.45	-10.99%
4 月	1,605	14,115	23,359	108.8	302	1,855	12,990	21,864	15,038	99.9	297	35.15	-7.97%
5 月	1,880	15,995	23,799	80.3	336	1,735	14,725	22,087	15,574	76.3	333	39.83	-7.94%
6 月	1,010	17,005	24,033	93.8	354	1,750	16,475	22,292	15,806	92.5	370	45.10	-3.12%
7 月	45	17,050	24,048	2.1	354	70	16,545	22,331	1,482	3.3	370	45.25	-2.96%

2018 年 7 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，使用人數及開放總時數較上個月大量減少，故紙張及碳粉匣的使用量皆相對減少。

因雙面列印、單面多頁、取消背景等印表法宣傳，累積上機人數減少及開放列印天數較少，故碳粉匣及紙張的用量較去年呈現負成長的趨勢。