

# 2019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( $\leq 2\%$ )<br>(電腦) | 故障率( $\leq 2\%$ )<br>(印表機) |
|-----------|----------------------|---------------------------|----------------------------|
| 2018年12月  | 99.88%               | 0.12%                     | 0.11%                      |
| 2019年1月   | 99.88%               | 0.12%                     | 0.06%                      |
| 2019年2月   | 99.97%               | 0.03%                     | 0.34%                      |
| 2019年3月   | 99.99%               | 0.01%                     | 0.10%                      |
| 2019年4月   | 99.96%               | 0.04%                     | 0.20%                      |
| 2019年5月   | 99.97%               | 0.03%                     | 0.11%                      |
| 2019年6月   | 99.97%               | 0.03%                     | 0.03%                      |
| 2019年7月   | 100.00%              | 0.00%                     | 0.19%                      |
| 2019年8月   | 100.00%              | 0.00%                     | 0.00%                      |
| 2019年9月   | 99.94%               | 0.06%                     | 0.13%                      |
| 2019年10月  | 99.94%               | 0.06%                     | 0.25%                      |
| 2019年11月  | 99.90%               | 0.10%                     | 0.14%                      |

## 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<br>需出席時數 | 工讀生<br>實際出席時數 | 出席率    |
|---------|--------------|---------------|--------|
| 2019年8月 | 168          | 168           | 100%   |
| 2019年9月 | 2782         | 2778          | 99.86% |

## 2019 年 11 月電腦實習室服務報告

|             |        |        |        |
|-------------|--------|--------|--------|
| 2019 年 10 月 | 4159.5 | 4159.5 | 100%   |
| 2019 年 11 月 | 3618.5 | 3614.5 | 99.89% |

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%)

(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：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%，87) (含服務需求)，本學年累計 (0%，282 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

# 2019 年 11 月電腦實習室服務報告

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：

# 2019 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) | 22344.00  | 0.00 | 24.61  | 420.00  | 21899.39  | 9388.37  | 99.89%  | 0.00% | 42.87% | 0.11% | 16765 | 0.56  |
| B203(87) | 23142.00  | 0.00 | 18.98  | 435.00  | 22688.02  | 8197.41  | 99.92%  | 0.00% | 36.13% | 0.08% | 9412  | 0.87  |
| B204(78) | 15808.00  | 0.00 | 0.00   | 390.67  | 15417.33  | 3301.95  | 100.00% | 0.00% | 21.42% | 0.00% | 3285  | 1.01  |
| B206(52) | 10538.67  | 0.00 | 0.00   | 340.00  | 10198.67  | 2368.04  | 100.00% | 0.00% | 23.22% | 0.00% | 1485  | 1.59  |
| B213(36) | 7296.00   | 0.00 | 9.49   | 180.00  | 7106.51   | 2659.85  | 99.87%  | 0.00% | 37.43% | 0.13% | 4851  | 0.55  |
| E313(78) | 24700.00  | 0.00 | 26.27  | 1690.00 | 22983.73  | 10855.01 | 99.89%  | 0.00% | 47.23% | 0.11% | 13647 | 0.80  |
| E314(78) | 15808.00  | 0.00 | 23.23  | 390.00  | 15394.77  | 4059.61  | 99.85%  | 0.00% | 26.37% | 0.15% | 4345  | 0.93  |
| 總計       | 119636.67 | 0.00 | 102.58 | 3845.67 | 115688.43 | 40830.25 | 99.91%  | 0.00% | 35.29% | 0.09% | 53790 | 0.76  |

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 | 42.99 | 0.00 | 23825.01 | 4211.42 | 99.82% | 0.00% | 17.68% | 0.18% | 2208 | 1.91  |
| 總計       | 23868.00 | 0.00 | 42.99 | 0.00 | 23825.01 | 4211.42 | 99.82% | 0.00% | 17.68% | 0.18% | 2208 | 1.91  |

【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 |
|----------|---------|-----------|------|--------|---------|-----------|----------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|
| 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  |

## 2019 年 11 月 電腦實習室服務報告

|          |       |           |      |        |         |           |          |         |       |        |       |       |      |
|----------|-------|-----------|------|--------|---------|-----------|----------|---------|-------|--------|-------|-------|------|
| 2018年12月 | 492 台 | 162912.00 | 0.00 | 192.19 | 4678.00 | 158041.81 | 63465.44 | 99.88%  | 0.00% | 40.16% | 0.12% | 72230 | 0.88 |
| 2019年1月  | 492 台 | 49934.00  | 0.00 | 57.90  | 448.64  | 49427.46  | 19338.22 | 99.88%  | 0.00% | 39.12% | 0.12% | 23862 | 0.81 |
| 2019年2月  | 492 台 | 62544.00  | 0.00 | 20.70  | 2015.73 | 60507.57  | 14018.68 | 99.97%  | 0.00% | 23.17% | 0.03% | 23535 | 0.60 |
| 2019年3月  | 492 台 | 162912.00 | 0.00 | 21.84  | 4840.00 | 158050.17 | 40503.25 | 99.99%  | 0.00% | 25.63% | 0.01% | 56964 | 0.71 |
| 2019年4月  | 492 台 | 122326.00 | 0.00 | 44.50  | 2430.00 | 119851.50 | 44982.98 | 99.96%  | 0.00% | 37.53% | 0.04% | 50279 | 0.89 |
| 2019年5月  | 492 台 | 178644.00 | 0.00 | 47.54  | 5442.00 | 173154.46 | 57265.15 | 99.97%  | 0.00% | 33.07% | 0.03% | 70015 | 0.82 |
| 2019年6月  | 492 台 | 92012.00  | 0.00 | 23.15  | 2205.00 | 89783.85  | 40111.86 | 99.97%  | 0.00% | 44.68% | 0.03% | 45168 | 0.89 |
| 2019年7月  | 87 台  | 15007.50  | 0.00 | 0.00   | 0.00    | 15007.50  | 1649.21  | 100.00% | 0.00% | 10.99% | 0.00% | 1841  | 0.90 |
| 2019年8月  | 84 台  | 13230.00  | 0.00 | 0.00   | 0.00    | 13230.00  | 1903.89  | 100.00% | 0.00% | 14.39% | 0.00% | 2162  | 0.88 |
| 2019年9月  | 492 台 | 115990.50 | 0.00 | 66.44  | 3545.70 | 112378.37 | 25697.72 | 99.94%  | 0.00% | 22.87% | 0.06% | 41789 | 0.61 |
| 2019年10月 | 492 台 | 168156.00 | 0.00 | 103.30 | 5171.48 | 162881.22 | 47109.97 | 99.94%  | 0.00% | 28.92% | 0.06% | 63049 | 0.75 |
| 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 |

### (三) 總體使用率及故障率與去年同期之比較

| 項目<br>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12月 | 43.18%             | 0.08% | 40.78% | 0.07% | 5.89%   | 14.29%  | 25.68%             | 0.31% | 23.30% | 0.01% | 10.21%  | 3000.00% |
| 2019年1月  | 41.78%             | 0.12% | 50.06% | 0.15% | -16.54% | -20.00% | 23.19%             | 0.10% | 31.60% | 0.00% | -26.61% | -        |
| 2019年2月  | 26.03%             | 0.04% | 24.61% | 0.03% | 5.77%   | 33.33%  | 8.23%              | 0.00% | 7.98%  | 0.00% | 3.13%   | -        |
| 2019年3月  | 28.51%             | 0.02% | 30.63% | 0.08% | -6.92%  | -75.00% | 11.86%             | 0.00% | 16.01% | 0.17% | -25.92% | -        |
| 2019年4月  | 42.68%             | 0.05% | 43.80% | 0.07% | -2.56%  | -28.57% | 16.83%             | 0.00% | 20.16% | 0.08% | -16.52% | -        |
| 2019年5月  | 34.92%             | 0.02% | 40.13% | 0.06% | -12.98% | -66.67% | 23.25%             | 0.09% | 24.49% | 0.00% | -5.06%  | -        |

## 2019 年 11 月電腦實習室服務報告

|             |        |       |        |       |         |         |        |       |        |       |         |         |
|-------------|--------|-------|--------|-------|---------|---------|--------|-------|--------|-------|---------|---------|
| 2019 年 6 月  | 48.32% | 0.03% | 51.53% | 0.11% | -6.23%  | -72.73% | 26.56% | 0.03% | 37.27% | 0.02% | -28.74% | 50.00%  |
| 2019 年 7 月  | 10.99% | 0.00% | 16.97% | 0.10% | -35.24% | -       |        |       |        |       |         |         |
| 2019 年 8 月  | 14.39% | 0.00% | 17.23% | 0.09% | -16.48% | -       |        |       |        |       |         |         |
| 2019 年 9 月  | 25.44% | 0.06% | 31.28% | 0.17% | -18.67% | -64.71% | 9.85%  | 0.04% | 10.78% | 0.03% | -8.63%  | 33.33%  |
| 2019 年 10 月 | 31.30% | 0.05% | 34.37% | 0.23% | -8.93%  | -78.26% | 17.16% | 0.12% | 17.53% | 0.16% | -2.11%  | -25.00% |
| 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% |

(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<br>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     |
| 2018 年 12 月 | 50.88%             | 0.04% | 48.80% | 0.09% | 4.27%   | -53.41% | 73.88%             | 0.31% | 30.59% | 0.00% | 141.47% | -       |
| 2019 年 1 月  | 53.10%             | 0.06% | 58.94% | 0.22% | -9.92%  | -74.95% | 51.83%             | 0.00% | 70.86% | 0.02% | -26.85% | -       |
| 2019 年 2 月  | 36.31%             | 0.04% | 32.53% | 0.07% | 11.62%  | -32.78% | 21.58%             | 0.00% | 21.15% | 0.00% | 2.00%   | -       |
| 2019 年 3 月  | 36.73%             | 0.01% | 38.89% | 0.08% | -5.56%  | -82.64% | 38.10%             | 0.00% | 45.63% | 0.30% | -16.50% | -       |
| 2019 年 4 月  | 52.11%             | 0.04% | 52.17% | 0.07% | -0.13%  | -44.54% | 47.36%             | 0.00% | 51.17% | 0.18% | -7.44%  | -       |
| 2019 年 5 月  | 42.09%             | 0.00% | 47.84% | 0.06% | -12.01% | -94.48% | 62.45%             | 0.18% | 67.31% | 0.00% | -7.23%  | -       |
| 2019 年 6 月  | 57.25%             | 0.03% | 60.46% | 0.10% | -5.31%  | -74.09% | 75.79%             | 0.12% | 78.84% | 0.09% | -3.87%  | 22.53%  |
| 2019 年 7 月  | 20.06%             | 0.00% | 31.91% | 0.05% | -37.12% | -       |                    |       |        |       |         |         |
| 2019 年 8 月  | 25.96%             | 0.00% | 33.62% | 0.17% | -22.78% | -       |                    |       |        |       |         |         |
| 2019 年 9 月  | 34.64%             | 0.07% | 43.84% | 0.22% | -20.99% | -68.48% | 29.08%             | 0.09% | 31.92% | 0.08% | -8.91%  | 0.56%   |
| 2019 年 10 月 | 37.34%             | 0.04% | 42.89% | 0.24% | -12.94% | -83.33% | 52.04%             | 0.18% | 51.16% | 0.33% | 1.72%   | -45.45% |
| 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 11 月電腦實習室服務報告

(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<br><br>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      |
| 2018 年 12 月  | 52.28%             | 0.39% | 47.89% | 0.00% | 9.16%   | -        | 32.97%             | 0.60% | 30.59% | 0.00% | 7.76%   | -        |
| 2019 年 1 月   | 62.00%             | 0.00% | 78.57% | 0.00% | -21.09% | -        | 58.91%             | 0.64% | 60.50% | 0.01% | -2.62%  | 4535.19% |
| 2019 年 2 月   | 23.42%             | 0.00% | 0.00%  | 0.00% | -       | -        | 13.90%             | 0.00% | 0.00%  | 0.00% | -       | -        |
| 2019 年 3 月   | 23.45%             | 0.00% | 29.93% | 0.00% | -21.64% | -        | 14.88%             | 0.00% | 20.01% | 0.00% | -25.63% | -        |
| 2019 年 4 月   | 39.54%             | 0.00% | 45.38% | 0.00% | -12.85% | -        | 20.56%             | 0.00% | 37.33% | 0.00% | -44.91% | -        |
| 2019 年 5 月   | 41.23%             | 0.09% | 38.91% | 0.00% | 5.96%   | -        | 31.30%             | 0.16% | 26.25% | 0.00% | 19.26%  | -        |
| 2019 年 6 月   | 67.68%             | 0.00% | 75.65% | 0.05% | -10.53% | -        | 35.65%             | 0.00% | 68.42% | 0.00% | -47.90% | -        |
| 2019 年 7 月   |                    |       |        |       |         |          |                    |       |        |       |         |          |
| 2019 年 8 月   |                    |       |        |       |         |          |                    |       |        |       |         |          |
| 2019 年 9 月   | 25.37%             | 0.00% | 19.18% | 0.01% | 32.27%  | -        | 11.41%             | 0.00% | 14.04% | 0.20% | -18.77% | -        |
| 2019 年 10 月  | 33.77%             | 0.23% | 33.58% | 0.01% | 0.57%   | 2200.00% | 21.83%             | 0.32% | 19.59% | 0.00% | 11.43%  | -        |
| 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%  |

(六)趨勢分析：

1. 本月份各實習室使用率最高者為 E313 (47.23%)、其次為 B201 (42.87%)及 B203 (37.43%)。

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 7.08%，大夜班較去年同期亦減少 13.63%，

日、夜總計可用率為 99.90%，使用率為 32.28%，因此目前實習室平均可用容量應可滿足使用量需求。

# 2019 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) 2019 年 10 月電腦實習室、教室完修件數共計 87 件。事件數量為 87 件，其中資安事件 0 件，服務請求 0 件。

| 地點<br>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     | 6        | 2        | 11        | 5        | 3        | 2        | 5        | 3        | 1        | 4        | 6         | 23        |          | 71        |
| 轉單維修隊處理    |          |          |           | 4        | 1        |          |          |          |          |          | 6         | 5         |          | 16        |
| <b>總計</b>  | <b>6</b> | <b>2</b> | <b>11</b> | <b>9</b> | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>4</b> | <b>12</b> | <b>28</b> | <b>0</b> | <b>87</b> |

(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<br>成長率 | 總成長率    |
|             | 事件量  | 日平均  | 事件量      | 日平均  |            |         |
| 2019 年 8 月  | 19   | 0.86 | 91       | 3.96 | -78.17%    | -79.12% |
| 2019 年 9 月  | 76   | 3.80 | 138      | 7.26 | -47.68%    | -44.93% |
| 2019 年 10 月 | 100  | 4.55 | 97       | 4.41 | 3.09%      | 3.09%   |
| 2019 年 11 月 | 87   | 3.95 | 126      | 5.73 | -30.95%    | -30.95% |



# 2019 年 11 月 電腦實習室服務報告

(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<br>或<br>伺<br>服<br>器<br>軟<br>硬<br>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             |          |      |      | 1    |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    |    | 3  |
|                                       | 應用程式             |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    |      |    | 1  |
|                                       | 軟體衝突             |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    | 0  |
|                                       | 設定問題             |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    | 3  |
|                                       | 帳號密碼問題           |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    | 0  |
|                                       | 主機板              |          | 1    | 1    |      | 1    | 1    | 3    | 1    |      |      |      |      |    | 8  |
|                                       | 硬碟               |          |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    |      |      |    | 1  |
|                                       | 記憶體              | 1        | 1    | 1    |      | 2    |      |      | 1    |      |      |      |      |    | 6  |
|                                       | 螢幕               | 1        | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    | 2  |
|                                       | 電源供應器            |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    | 0  |
|                                       | 鍵盤               | 1        |      | 2    |      |      |      |      |      |      | 1    |      |      |    | 4  |
|                                       | 滑鼠               |          |      |      |      |      |      |      |      | 1    |      |      |      | 10 | 11 |
|                                       | 介面卡              | 2        |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    | 2  |
|                                       | 耳機               |          |      |      |      |      |      | 1    |      |      | 1    |      |      |    | 2  |
|                                       | 相關諮詢             |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    | 0  |
| 軟體其他                                  |                  |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 0  |    |
| 硬體其他                                  |                  |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 0  |    |

## 2019 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 |    |
|         | 光碟機        |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    | 0  |
|         | 讀卡機        |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    | 0  |
|         | 其他         |          |      | 1    | 1    |      |      | 1    |      |      | 2    | 1    | 1    |    | 7  |
| 印表機或掃描器 | 異物卡入       |          |      | 4    | 1    |      |      | 1    |      |      |      | 2    |      |    | 8  |
|         | 碳粉匣/墨水     |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |    | 2  |
|         | 滾輪故障       |          |      |      | 3    | 1    |      |      |      |      |      | 3    | 1    |    | 8  |
|         | 皮套故障       |          |      |      | 2    | 1    |      |      |      |      |      | 2    | 1    |    | 6  |
|         | 電路板        |          |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    |    | 2  |
|         | 其他         |          |      | 2    |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 11   |    | 14 |
| 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       | 1        |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    | 1  |
|         | 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  |

## 2019 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 |    |
|      | 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  |
|      | 總計      | 6        | 3    | 11   | 11   | 5    | 2    | 5    | 3    | 1    | 4    | 13   | 28   | 0  | 92 |

#### (四)趨勢分析：

1. 本月份全體開放天數為 22 天，事件平均發生量較前月份(100 件)少 13 件，與去年同期比較(126 件)少 39 件，事件類別統計分析，最多的幾項如下所述：
  - (1) 「印表機或掃描器-其他」共計 14 件，E314 11 件、B201 2 件、E313 1 件，8 台 IP 跑掉修正後正常、1 台帶動齒輪損壞更換、1 台更換機架及加熱模組、1 台現場測試正常；E314，B201 2 台 1 台吸紙會歪、1 台列印有異音，保固內皆由廠商處理，E313 1 台為上備品忘記改印表機 IP 重設後正常。
  - (2) 「電腦或伺服器軟硬體-滑鼠」共計 11 件，E314 滑鼠異常更換備品 7 件、2 件現場測試正常、1 件重插後正常，B216 更換備品 1 件。
  - (3) 「印表機或掃描器-異物卡入」、「印表機或掃描器-滾輪故障」、「電腦或伺服器軟硬體-主機板」皆為 8 件，
    - 「印表機或掃描器-異物卡入」B201 4 件 2 件為易卡紙，廠商送修回來後又再度發生，1 台易卡紙保固內轉廠商處理，1 件為小碎紙卡入取出正常，E313 2 件、B203、B213 各 1 件皆為卡紙取出後正常。
    - 「印表機或掃描器-滾輪故障」B203、E313 各 3 件、B204、E314 各 1 件，滾輪故障更換後正常。
    - 「電腦或伺服器軟硬體-主機板」B213 3 件 2 件更換電池、1 件修正 BIOS，B130、B201、B204、B216 各 1 件，修正 BIOS 後正常，B206 1 件進入系統修正時間讓其寫回 BIOS 後正常。

## 2019 年 11 月電腦實習室服務報告

2. 電腦實習室及教室各間統計分析，以 E314 最多為 28 件，原因為滑鼠異常更換及舊印表機於期中考期間同學大量列印，易造成印表機 IP 跑掉、卡紙、內部零件損壞更換等問題，經更換處理後皆正常。
3. 「服務請求」: 0 件。
4. 除上述分析外，其餘並無特別異常狀況。

## 2019 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) | 2660.00 | 0.00 | 1.62 | 50.00  | 2608.38 | 99.94%  | 0.00% | 0.06% |
| B203(10) | 2660.00 | 0.00 | 1.36 | 50.00  | 2608.64 | 99.95%  | 0.00% | 0.05% |
| B204(6)  | 1216.00 | 0.00 | 0.23 | 30.05  | 1185.72 | 99.98%  | 0.00% | 0.02% |
| B206(1)  | 206.64  | 0.00 | 0.00 | 6.67   | 199.97  | 100.00% | 0.00% | 0.00% |
| B213(5)  | 1013.33 | 0.00 | 0.44 | 25.00  | 987.89  | 99.96%  | 0.00% | 0.04% |
| E313(9)  | 5604.00 | 0.00 | 8.27 | 195.00 | 5400.73 | 99.85%  | 0.00% | 0.15% |
| E314(9)  | 1824.00 | 0.00 | 9.06 | 45.00  | 1769.94 | 99.49%  | 0.00% | 0.51% |

#### (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   |
|----------|----------|----------|------|-------|--------|----------|---------|-------|-------|
| 2019年8月  | 2台       | 315.00   | 0.00 | 0.00  | 0.00   | 315.00   | 100.00% | 0.00% | 0.00% |
| 2019年9月  | 50台      | 11806.67 | 0.00 | 14.93 | 383.41 | 11408.32 | 99.87%  | 0.00% | 0.13% |
| 2019年10月 | 50台      | 17602.00 | 0.00 | 42.18 | 560.19 | 16999.63 | 99.75%  | 0.00% | 0.25% |
| 2019年11月 | 50台      | 15183.97 | 0.00 | 20.98 | 401.72 | 14761.28 | 99.86%  | 0.00% | 0.14% |

# 2019 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                |                    |                    |                     |                    |                |                    |                    |                    |                     |                    |                |                     |
|------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|----------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|----------------|---------------------|
|      | 107 學年             |                    |                    |                     |                    |                | 108 學年(同月份)        |                    |                    |                     |                    |                | 累積用量<br>成長率<br>基數調整 |
|      | 當月用量(支)            |                    |                    | 累積用量<br>(支)<br>基數調整 | 日平均<br>(支)<br>基數調整 | 每人平均<br>碳粉費(元) | 當月用量(支)            |                    |                    | 累積用量<br>(支)<br>基數調整 | 日平均<br>(支)<br>基數調整 | 每人平均<br>碳粉費(元) |                     |
|      | CE278A<br>(基數1.05) | CF283X<br>(基數 1.1) | CF226X<br>(基數 4.5) |                     |                    |                | CE278A<br>(基數1.05) | CF283X<br>(基數 1.1) | CF226X<br>(基數 4.5) |                     |                    |                |                     |
| 8 月  | 31                 | 9                  | 0                  | 42                  | 1.8                | 4.5            | 0                  | 0                  | 1                  | 5                   | 0.2                | 0.8            |                     |
| 9 月  | 200                | 334                | 16                 | 692                 | 38.7               | 9.6            | 48                 | 245                | 42                 | 513                 | 31.1               | 6.3            | -25.8%              |
| 10 月 | 229                | 413                | 27                 | 1,508               | 33.8               | 16.2           | 36                 | 301                | 78                 | 1,233               | 30.8               | 11.8           | -18.2%              |
| 11 月 | 244                | 393                | 18                 | 2,278               | 37.3               | 22.4           | 44                 | 278                | 85                 | 1,968               | 36.0               | 16.7           | -13.6%              |
| 12 月 | 182                | 283                | 19                 | 2,866               | 26.4               | 27.1           |                    |                    |                    |                     |                    |                |                     |
| 1 月  | 77                 | 108                | 4                  | 3,083               | 40.6               | 28.8           |                    |                    |                    |                     |                    |                |                     |
| 2 月  | 101                | 171                | 7                  | 3,409               | 36.9               | 31.3           |                    |                    |                    |                     |                    |                |                     |
| 3 月  | 189                | 297                | 13                 | 3,992               | 25.3               | 35.5           |                    |                    |                    |                     |                    |                |                     |
| 4 月  | 170                | 286                | 11                 | 4,535               | 31.0               | 39.7           |                    |                    |                    |                     |                    |                |                     |
| 5 月  | 138                | 232                | 15                 | 5,003               | 18.6               | 42.9           |                    |                    |                    |                     |                    |                |                     |
| 6 月  | 98                 | 154                | 6                  | 5,302               | 21.7               | 45.0           |                    |                    |                    |                     |                    |                |                     |
| 7 月  | 0                  | 5                  | 0                  | 5,307               | 0.2                | 44.5           |                    |                    |                    |                     |                    |                |                     |
| 合計   | 1,659              | 2,685              | 136                |                     |                    |                | 128                | 824                | 206                |                     |                    |                |                     |

備註：碳粉匣基數為每支 2,000 頁。

# 2019 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 |             |            |            |                       |                    |             |             |            |            |            |                       |                    |             |
|------|--------|-------------|------------|------------|-----------------------|--------------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-----------------------|--------------------|-------------|
|      | 107 學年 |             |            |            |                       |                    | 108 學年(同月份) |             |            |            |            |                       |                    | 累積用量<br>成長率 |
|      | 用量(包)  | 累積<br>用量(包) | 累積<br>上機人數 | 日平均<br>(包) | 累計每人<br>平均用紙<br>張數(張) | 每人平均<br>紙張費<br>(元) | 用量(包)       | 累積<br>用量(包) | 累積<br>上機人數 | 本月<br>上機人數 | 日平均<br>(包) | 累計每人<br>平均用紙<br>張數(張) | 每人平均<br>紙張費<br>(元) |             |
| 8 月  | 85     | 85          | 1,490      | 3.7        | 29                    | 4.10               | 55          | 55          | 1,108      | 1,108      | 2.6        | 25                    | 3.5                | -35.3%      |
| 9 月  | 1,655  | 1,740       | 13,476     | 98.7       | 65                    | 9.27               | 1,265       | 1,320       | 12,414     | 12,232     | 77.2       | 53                    | 7.6                | -24.1%      |
| 10 月 | 2,135  | 3,875       | 17,366     | 88.3       | 112                   | 16.02              | 1,660       | 2,980       | 16,390     | 14,280     | 70.6       | 91                    | 13.0               | -23.1%      |
| 11 月 | 1,935  | 5,810       | 18,827     | 93.8       | 154                   | 22.12              | 1,465       | 4,445       | 18,145     | 14,835     | 71.1       | 122                   | 17.5               | -23.5%      |
| 12 月 | 1,590  | 7,400       | 19,540     | 70.8       | 189                   | 27.12              |             |             |            |            |            |                       |                    |             |
| 1 月  | 625    | 8,025       | 19,756     | 113.3      | 203                   | 29.08              |             |             |            |            |            |                       |                    |             |
| 2 月  | 845    | 8,870       | 20,043     | 96.8       | 221                   | 31.68              |             |             |            |            |            |                       |                    |             |
| 3 月  | 1,610  | 10,480      | 20,613     | 70.5       | 254                   | 36.38              |             |             |            |            |            |                       |                    |             |
| 4 月  | 1,510  | 11,990      | 20,835     | 87.3       | 288                   | 41.16              |             |             |            |            |            |                       |                    |             |
| 5 月  | 1,585  | 13,575      | 21,074     | 62.5       | 322                   | 46.07              |             |             |            |            |            |                       |                    |             |
| 6 月  | 1,035  | 14,610      | 20,989     | 76.0       | 348                   | 49.78              |             |             |            |            |            |                       |                    |             |
| 7 月  | 35     | 14,645      | 21,243     | 1.5        | 345                   | 49.30              |             |             |            |            |            |                       |                    |             |

## 2019 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11日至17日)，考試週開放2間電腦實習室供使用(共7間電腦實習室)，故紙張使用量較上個月少，而碳粉匣使用量較上個月差異不大，因CF226X製成及使用問題汰換率較高，未達標準使用之碳粉匣會與廠商換算後進行更換。

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。