

2020年8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%
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%

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%

註：本月份工讀生出勤完全正常。

2020 年 8 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：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%，89 件) (含服務需求)，本學年累計 (0%，89 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 8 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

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：

2020年8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

(一)當月份上機使用統計表

開放時間：週一～週五 08:20 ~ 21:00 (E313 開放時間為 08:20 ~ 22:00)

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)	13230.00	0.00	0.00	0.00	13230.00	1024.36	100.00%	0.00%	7.74%	0.00%	1973	0.52
總計	13230.00	0.00	0.00	0.00	13230.00	1024.36	100.00%	0.00%	7.74%	0.00%	1973	0.52

註：E313 週六開放時間為 09:00 ~ 22:00

【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
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8月電腦實習室服務報告(淡水校園)

(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%
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%	-						

(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%

2020年8月電腦實習室服務報告(淡水校園)

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%	-						

(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%
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%	-	-	0.00%	0.00%	13.90%	0.00%	-	-

2020 年 8 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

2020 年 3 月	18.90%	0.00%	23.45%	0.00%	-19.40%	-	0.00%	0.00%	14.88%	0.00%	-	-
2020 年 4 月	37.19%	0.05%	39.54%	0.00%	-5.95%	-	0.00%	0.00%	20.56%	0.00%	-	-
2020 年 5 月	27.30%	0.00%	41.23%	0.09%	-33.80%	-	0.00%	0.00%	31.30%	0.16%	-	-
2020 年 6 月	39.85%	0.00%	67.68%	0.00%	-41.12%	-	0.00%	0.00%	31.30%	0.00%	-	-
2020 年 7 月												
2020 年 8 月												

(六)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~9/11) 15:50-隔日 08:20 暫停開放電腦實習室。

2020 年 8 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 8 月電腦實習室、教室完修件數共計 89 件。事件數量為 89 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	11	9	18	2	12		24			3	4	5		88
轉單維修隊處理			1											1
總計	11	9	19	2	12	0	24	0	0	3	4	5	0	89

(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 8 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														0
	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	4				1					1				6
	硬碟					1									1
	記憶體	2	9	4											15
	螢幕														0
	電源供應器														0
	鍵盤														0
	滑鼠					5			9					1	15
	介面卡	4													4
	耳機			14	1	5			4				4	3	31
	相關諮詢														0
軟體其他														0	
硬體其他	1												1	2	

2020 年 8 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							11			1				12
	其他				1						1				2
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	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 8 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	12	9	19	2	12	0	24	0	0	3	4	5	0	90

(四)趨勢分析：

1. 本月份開放天數為 21 天，事件平均發生量較前月份(36 件)多 53 件，與去年同期比較(19 件)多 70 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-耳機」共計 31 件(清查耳機狀況)，B201 14 件、B204 5 件、B213、E313 皆為 4 件、E314 為 3 件、B203 為 1 件，皆為耳機或麥克風故障，更換後正常。
 - (2) 「電腦或伺服器軟硬體-記憶體」共計 15 件，B130 9 件、B201 4 件、B113 2 件，皆為金手指髒污，清潔後正常。
「電腦或伺服器軟硬體-滑鼠」共計 15 件，B213 9 件(清查滑鼠狀況)、B204 5 件(清查滑鼠狀況)、E314 為 1 件，皆為滑鼠故障，更換後正常。
 - (3) 「電腦或伺服器軟硬體-讀卡機」共計 12 件，B213 11 件(清查讀卡機狀況)、B218 1 件，為讀卡機故障，更換後正常。
2. 電腦實習室及教室各間統計分析，以 B213 最多為 24 件，清查讀卡機、耳機、滑鼠造成，本次發現該間教室讀卡機之 IC 卡槽(自然人憑證)易讀取失敗，故更換常供成績上傳之電腦讀卡機，其餘平均分散無特殊異常狀況。
3. 「服務請求」：0 件。

2020 年 8 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(3)	472.50	0.00	0.32	0.00	472.18	99.93%	0.00%	0.07%

(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 8 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								
10月	36	301	78		1,233	30.8	11.8								
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				0	0	1	0				

備註：碳粉匣基數為每支 2,000 頁。

2020 年 8 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	1,108	2.6	25	50	50	1,074	1,074	2.4	23		3.0
9 月	1,265	1,320	12,414	12,232	77.2	53								
10 月	1,660	2,980	16,390	14,280	70.6	91								
11 月	1,465	4,445	18,145	14,835	71.1	122								
12 月	1,640	6,085	18,999	15,583	67.7	160								
1 月	285	6,370	19,146	7,326	85.5	166								
2 月	0	6,370	19,146	0	0	166								
3 月	1,605	7,975	19,908	13,758	69.9	200								
4 月	1,285	9,260	20,046	10,175	68.6	231								
5 月	1,145	10,405	20,417	13,391	52.7	255								
6 月	1,155	11,560	20,583	13,531	71.5	281								
7 月	67	11,627	20,605	1,198	2.9	282								

2020 年 8 月電腦實習室服務報告(淡水校園)

(三)趨勢分析：

本月份(暑假期間)週一至週五開放 1 間電腦實習室供暑修電腦課程教學實習及支援同學上網查成績用，印表服務僅供暑修同學用，故碳粉匣及紙張的使用量較少。