

2016 年 8 月個人電腦維修事件申請統計

依本月份各事件原因之統計數據分析(見下表)，並無特別異常狀況。

原因歸類前三名件數說明：

1. 「服務請求」項目之「重灌、安裝、設定」細項件數共 88 件：

電腦重灌；安裝自然輸入法、淡江大學 PC 中文造字、Adobe、Libreoffice、.NET Framework4.0、Office、防毒軟體及印表機驅動程式；Office 認證；安裝 OD、OA 及 ToDoCheck 系統；安裝印表機；設定印表機；設定電子郵件信箱；備回 Outlook 信件檔；設定系統字體大小；匯入學生 mail 至 webmail 系統；設定共用資料夾；安裝電腦。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 33 件：

Outlook 無法收信或寄信；電腦螢幕模糊且開機後畫面移位；無法印表；印表機無法連線；無法開啟 Excel 檔案；OD 系統無法使用；時常無法開啟 IE 瀏覽器；事務機無法連線掃描檔案；筆電無法開機；Outlook 啟動失敗；印表機一次列印多張空白紙張；無法看到 OD 本文；無法印出完整的 pdf 檔案；關機後按滑鼠會開機；Outlook 無法搜尋信件及聯絡人；電腦執行速度慢；使用者不會展開 Outlook 寄件備份資料匣。

3. 「印表機或掃描器」項目之「其他」細項件數共 21 件：

列印會有雜點；印表機無法備妥；印表機卡紙；印表機無法送紙；申請人自行處理；事務機無法掃描；印表機無法連線；印表機自動列印亂碼文件；印表機的 LPT 訊號線斷掉 2 根針腳；印表機故障；掃描檔案大小顯示 0KB。

(一)完修件數之原因歸類細項統計表

原因歸類		處理後正常	申請人自行處理	非服務範圍	其他	合計	去年同期量	104 學年總量	105 學年至本月總量
項目	細項								
電腦或伺服器軟硬	中毒	1	2			3	2	50	3
	Microsoft Update	2	1			3	0	10	3
	惡意程式	2				2	5	29	2
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌	1				1	2	26	1
	系統問題	4				4	14	155	4

2016 年 8 月個人電腦維修事件申請統計

原因歸類		處理後正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	104 學年 總量	105 學年 至本月總量
項目	細項								
體	應用程式	9				9	12	171	9
	軟體衝突					0	0	8	0
	設定問題	30	3			33	24	279	33
	帳號密碼問題	7				7	2	28	7
	主機板	2	3			5	7	64	5
	硬碟	6	3			9	7	87	9
	記憶體	11				11	8	132	11
	螢幕		4			4	2	73	4
	電源供應器	2				2	5	46	2
	鍵盤	1				1	0	12	1
	滑鼠					0	0	9	0
	介面卡					0	0	12	0
	耳機					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	2				2	1	15	2
	硬體其他	12	3			15	5	55	15

2016 年 8 月個人電腦維修事件申請統計

原因歸類		處理後正常	申請人自行處理	非服務範圍	其他	合計	去年同期量	104 學年總量	105 學年至本月總量
項目	細項								
	光碟機	1	1			2	2	20	2
	讀卡機	1	1			2	2	20	2
	其他	4	4			8	10	178	8
印表機或掃描器	異物卡入	2	2			4	2	61	4
	碳粉匣/墨水					0	3	22	0
	滾輪故障					0	0	65	0
	皮套故障					0	2	137	0
	電路板					0	0	12	0
	其他	9	12			21	8	399	21
網路	網路設定	1				1	1	6	1
	IP 相衝					0	0	1	0
	網路卡、網路線或網點					0	1	7	0
	網路設備	1				1	2	5	1
	連線問題		1			1	0	4	1
	網路停權或恢復					0	0	0	0
	網路攻擊					0	0	7	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0

2016 年 8 月個人電腦維修事件申請統計

原因歸類		處理後正常	申請人自行處理	非服務範圍	其他	合計	去年同期量	104 學年總量	105 學年至本月總量
項目	細項								
E-Mail	帳號密碼					0	0	0	0
	Email 伺服器端問題					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	2	0
	其他					0	0	3	0
OA 辦公室自動化	帳號密碼					0	0	0	0
	沒出現功能按鈕					0	0	0	0
	功能按鈕顯示異常					0	0	0	0
	點選文件無反應					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	1	0
	其他					0	0	1	0
記分簿	畫面錯誤					0	0	0	0
	使用者操作問題					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0
教學支援平	權限及登入問題					0	0	0	0
	功能異常或無法使用					0	0	0	0
	無法上傳或下載檔案					0	0	0	0
	服務中斷					0	0	0	0

2016 年 8 月個人電腦維修事件申請統計

原因歸類		處理後正常	申請人自行處理	非服務範圍	其他	合計	去年同期量	104 學年總量	105 學年至本月總量
項目	細項								
台	系統維護					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0
服務請求	更換硬體	4				4	5	33	4
	重灌、安裝、設定	85	3			88	83	740	88
	資料救援、備份、移轉	15	1			16	19	102	16
	檢測、清潔積塵	1				1	3	17	1
	相關諮詢					0	1	7	0
	紀錄查調					0	0	0	0
	協尋失物					0	0	0	0
	設備提供、借用					0	0	0	0
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
其他	1				1	0	2	1	
服務請求小計		106	4	0	0	110	111	901	110
總計		217	44	0	0	261	240	3,113	261

備註：

1、處理後正常：

2016 年 8 月個人電腦維修事件申請統計

(1) 「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：Word 檔案無法列印；忘記密碼。

②硬體其他：CMOS 電池沒電；筆電電池無法蓄電；轉接頭(DVI 轉 VGA)故障；喇叭損壞；開機按鍵開關損壞；喇叭有雜音。

③其 他：檢測正常；重開機後正常；幫使用者找 EXCEL 的 Indirect 函式語法。

(2) 「服務請求」

①其 他：重設密碼。

2、申請人自行處理：

(1) 「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：筆電電池無法蓄電；CPU 壞掉。

②其 他：硬體規格較低，開啟 word 較緩慢；印表機無法列印，使用者自行解決；開機後無法顯示正常桌面，使用者自行解決。

(二)2016 年 8 月各單位及資訊處電腦教室、實習室事件申請完修件數統計表

本月完修件數共計 236 件。

項目	處理後正常	申請人自行處理	非服務範圍	其他	合計	去年同期量	104 學年總量	105 學年至本月總量
各單位-淡水校園	194	38			232	216	2,448	232
各單位-台北校園	1				1	0	52	1
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	2	1			3	1	292	3
總計	197	39	0	0	236	217	2,792	236