

## 2017 年 4 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 21 件：

電腦重灌；安裝 Adobe、MATLAB、SAS、Office、K-Lite、Chrome、防毒軟體、ToDoChecker、OD、OA、教學支援平台及記分簿；印表機設定；KMS 認證；註冊 IP 位址。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 14 件：

無法開啟 OA 附加檔案；列印 OA 信件出現亂碼；OD 無法使用；更新防毒軟體；KMS 認證；安裝 AutoCAD，在 host 鍵入認證伺服器無法存檔；印表機無法列印；耳機無法播放音效；部分 Word 及 Excel 檔案開啟時，顯示此捷徑不存在。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之：「應用程式」細項件數共 14 件：

Adobe、Outlook、Excel、IE 及 OD 不正常；Office 認證；Chrome 瀏覽學校部分單位網頁會跑版；Outlook 將某些 OA 信件判為垃圾郵件；無法移除記分簿；無法安裝 Adobe。

(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								
電腦或伺服器軟硬體	中毒	1				1	2	50	22
	Microsoft Update					0	0	10	14
	惡意程式	1				1	0	29	14
	未安裝防毒軟體					0	0	0	1
	系統重灌	3				3	0	26	7
	系統問題	8	1			9	11	155	119
	應用程式	14				14	7	171	175
	軟體衝突					0	2	8	7
	設定問題	12	2			14	13	279	244

## 2017 年 4 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								
	帳號密碼問題	11	1			12	0	28	75
	主機板	2	5			7	4	64	46
	硬碟	2	2			4	7	87	69
	記憶體	2	2			4	4	132	91
	螢幕	4	1			5	5	73	57
	電源供應器	3	1			4	5	46	32
	鍵盤					0	0	12	11
	滑鼠	1				1	0	9	12
	介面卡	1				1	3	12	8
	耳機					0	0	0	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他					0	0	15	9
	硬體其他	1				1	1	55	44
	光碟機					0	1	20	17
	讀卡機					0	2	20	31
	其他	3	2			5	11	178	76

## 2017 年 4 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								
印表機 或掃描器	異物卡入	3				3	13	61	82
	碳粉匣/墨水					0	3	22	13
	滾輪故障	2				2	2	65	57
	皮套故障	10	1			11	5	137	112
	電路板	3	1			4	0	12	30
	其他	8	1			9	26	399	155
網路	網路設定					0	1	6	2
	IP 相衝					0	0	1	0
	網路卡、網路線或網 點					0	1	7	4
	網路設備					0	1	5	3
	連線問題					0	1	4	6
	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	2
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	1	2	0

## 2017 年 4 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								
	其他					0	0	3	2
OA 辦公室 自動化	帳號密碼					0	0	0	1
	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 台	權限及登入問題					0	0	0	0
	功能異常或無法使用					0	0	0	1
	無法上傳或下載檔案					0	0	0	0
	服務中斷					0	0	0	0
	系統維護					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0

## 2017 年 4 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								
服務 請求	更換硬體					0	7	33	10
	重灌、安裝、設定	19	2			21	44	740	462
	資料救援、備份、移轉	8	3			11	1	102	71
	檢測、清潔積塵					0	0	17	11
	相關諮詢			1		1	0	7	7
	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					0	0	2	1
<b>服務請求小計</b>		<b>27</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>52</b>	<b>901</b>	<b>562</b>
<b>總計</b>		<b>122</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>148</b>	<b>184</b>	<b>3,113</b>	<b>2,214</b>

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：觸控面板太靈敏。

②其他：不斷電系統故障；延長線接觸不良；現場電腦開機無反應，帶回 B219 重開數次皆正常。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：加熱棒解體；無法掃瞄，重接 USB 線；USB 線未接，無法印表；標楷體列印字型不正常；背板卡榫斷裂；

## 2017 年 4 月個人電腦維修事件申請統計

病毒攻擊，設定印表機防火牆；螢幕顯示「耗材記憶體錯誤」。

### 2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其他：無法開機，使用者自行處理；螢幕故障。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：使用者轉廠商處理印表機。

### (二)2017 年 4 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

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	94	23	1		118	145	2,448	1,784
各單位-台北校園	4				4	2	52	24
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	16				16	23	292	194
<b>總計</b>	<b>114</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>138</b>	<b>170</b>	<b>2,792</b>	<b>2,002</b>