

2017 年 7 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 40 件：

電腦重灌；安裝 Adobe、Illustrator、Office、PhotoImpact、SPSS、Photoshop、KMPlayer、Line、VMware、TeamViewer、Boot Camp、防毒軟體、印表機驅動程式、ToDoChecker、LM、OD、OA、教學支援平台及記分簿；Mac 電腦加裝 Windows 系統；印表機設定；掃描功能設定；KMS 認證；移除 Outlook 信箱。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 29 件：

印表機設定；重裝印表機、掃描器及網路驅動程式；設定信件預設開啟為 Outlook；調整 BIOS 設定；使用 IE 無法登入會計系統；OA 送收文管理與追蹤異常；接印表機 USB 訊號線；印表機中多份文件卡住無法列印。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 15 件：

Adobe、Outlook、Office、IE 及 OA 不正常；Outlook 收件夾的信件全部不見。

(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					0	5	50	30
	Microsoft Update					0	0	10	25
	惡意程式					0	0	29	18
	未安裝防毒軟體					0	0	0	1
	系統重灌					0	1	26	9
	系統問題	3	1			4	3	155	157
	應用程式	13	2			15	3	171	244
	軟體衝突					0	0	8	10

2017 年 7 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								
	設定問題	26	3			29	20	279	329
	帳號密碼問題	7				7	2	28	90
	主機板	1	2			3	5	64	58
	硬碟	3	1			4	2	87	82
	記憶體	5				5	11	132	112
	螢幕		3			3	2	73	70
	電源供應器		1			1	1	46	34
	鍵盤					0	1	12	13
	滑鼠	1				1	0	9	13
	介面卡					0	0	12	8
	耳機	1				1	0	0	2
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他					0	1	15	11
	硬體其他	2				2	2	55	48
	光碟機					0	0	20	20
	讀卡機	2	1			3	0	20	40

2017 年 7 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	4	3			7	5	178	90
印表機 或掃描器	異物卡入	2	1			3	2	61	92
	碳粉匣/墨水		1			1	0	22	17
	滾輪故障					0	0	65	65
	皮套故障					0	0	137	126
	電路板		2			2	0	12	34
	其他	2	1			3	13	399	177
網路	網路設定					0	0	6	2
	IP 相衝					0	0	1	0
	網路卡、網路線或網 點					0	0	7	5
	網路設備					0	0	5	4
	連線問題					0	0	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	1
	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

2017 年 7 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								
	相關諮詢					0	0	2	0
	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	1
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

2017 年 7 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	0	0
服務 請求	更換硬體				1	1	0	33	13
	重灌、安裝、設定	37	3			40	41	740	581
	資料救援、備份、移轉	5	2			7	9	102	87
	檢測、清潔積塵			4		4	1	17	16
	相關諮詢					0	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	1				1	1	2	2
服務請求小計		43	5	4	1	53	52	901	706
總計		115	27	4	1	147	131	3,113	2,756

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：電源鍵故障。

②其 他：到場，電腦可正常開機；喇叭故障；音箱插頭未插。

2017 年 7 月個人電腦維修事件申請統計

- (2)「印表機或掃描器」
 - ①其他：印表機離線。
- (3)「服務請求」
 - ①其他：0A、OD 及 IE 有問題，重開機後正常。
- 2、申請人自行處理：
 - (1)「電腦或伺服器軟體」
 - ①其他：使用者自行解決無法開機及網路不通問題。
 - (2)「印表機或掃描器」
 - ①其他：列印有短黑線，使用者自行轉廠商處理。
- 3、其他：
 - ①更換硬體：使用者自行拆除硬碟。

(二)2017 年 7 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	105	26	4	1	136	117	2,448	2,253
各單位-台北校園	3				3	2	52	32
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園					0	3	292	218
總計	108	26	4	1	139	122	2,792	2,503