

2016 年 9 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 62 件：

電腦重灌；安裝自然輸入法、無蝦米輸入法、舊注音輸入法、Adobe、SAS、Dr. eye、SPSS、Visio、AutoCAD、Office、webcam、防毒軟體、印表機驅動程式、Line、OD、OA 及記分簿系統；Office 認證；安裝印表機；設定印表機；設定電子郵件信箱；設定遠端桌面連線；低階格式化硬碟；新增印表機掃描功能；更換網路線；設定共用資料夾；檢查防火牆設定；新增德文鍵盤；調整螢幕解析度；設定 7-zip 為預設程式。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 34 件：

讀卡機無法讀取自然人憑證；Windows 認證；清空 Outlook 資料；無法印表；印表機無法雙面列印；印表機無法連線；無法下載印表機驅動程式；無法彩色列印；事務機無法連線掃描檔案；RAW 檔無法轉換為 JPG 檔；C 槽空間滿；連結雙螢幕，一台無法顯示畫面；電腦休眠後，無法以鍵盤喚醒電腦；協助登入軟體伺服器；無法開機；開機非常慢；無法正常關機；無法連網路及無音效；設定 Acrobat 關聯至 pdf 檔；Word 無法正常使用；PDF 檔列印後會縮小；檢測主機是否正常；調整教室螢幕角度，為非服務範圍。

3. 「印表機或掃描器」項目之「其他」細項件數共 30 件：

列印有雜點；印表機無法備妥；印表機卡紙；印表機無法送紙；每次列印後會無故網路離線；列印字體模糊；列印時會有異音；印表機自動列印亂碼頁或空白頁；事務機面板白屏；皮套磨損；帶動齒輪磨損；面板按鍵故障；印表機老舊找不到驅動程式；事務機無法掃描及影印；掃描出現異常色彩；列印幾頁後會停止列印；印表機顯示離線狀態；紅色墨水顯示記憶體有問題；掃描器掃描後會多出一條直線。

(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 | 中毒 | 3 | 1 | | | 4 | 2 | 50 | 7 |
| | Microsoft Update | | | | | 0 | 1 | 10 | 3 |
| | 惡意程式 | 1 | | | | 1 | 1 | 29 | 3 |
| | 未安裝防毒軟體 | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |

2016 年 9 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 | | | | | | | | |
| 器 軟 硬 體 | 系統重灌 | | | | | 0 | 1 | 26 | 1 |
| | 系統問題 | 5 | 4 | | | 9 | 14 | 155 | 13 |
| | 應用程式 | 11 | 2 | 1 | | 14 | 21 | 171 | 23 |
| | 軟體衝突 | 1 | | | | 1 | 0 | 8 | 1 |
| | 設定問題 | 32 | 1 | 1 | | 34 | 45 | 279 | 67 |
| | 帳號密碼問題 | 3 | 1 | | | 4 | 1 | 28 | 11 |
| | 主機板 | | 1 | | | 1 | 2 | 64 | 6 |
| | 硬碟 | 5 | 2 | | | 7 | 9 | 87 | 16 |
| | 記憶體 | 17 | | | | 17 | 18 | 132 | 28 |
| | 螢幕 | 5 | 3 | | | 8 | 5 | 73 | 12 |
| | 電源供應器 | 1 | 2 | | | 3 | 4 | 46 | 5 |
| | 鍵盤 | 2 | | | | 2 | 2 | 12 | 3 |
| | 滑鼠 | | | | | 0 | 0 | 9 | 0 |
| | 介面卡 | | | | | 0 | 3 | 12 | 0 |
| | 耳機 | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 相關諮詢 | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 軟體其他 | | | 1 | | 1 | 2 | 15 | 3 | |

2016 年 9 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 | | | | | | | | |
| | 硬體其他 | 3 | 1 | 1 | | 5 | 3 | 55 | 20 |
| | 光碟機 | 4 | 1 | | | 5 | 1 | 20 | 7 |
| | 讀卡機 | 2 | 1 | | | 3 | 0 | 20 | 5 |
| | 其他 | 8 | 9 | 1 | | 18 | 16 | 178 | 26 |
| 印表機或掃描器 | 異物卡入 | 3 | 3 | | | 6 | 5 | 61 | 10 |
| | 碳粉匣/墨水 | 3 | 1 | | | 4 | 2 | 22 | 4 |
| | 滾輪故障 | 11 | | | | 11 | 2 | 65 | 11 |
| | 皮套故障 | 16 | 1 | | | 17 | 5 | 137 | 17 |
| | 電路板 | 1 | | | | 1 | 0 | 12 | 1 |
| | 其他 | 20 | 10 | | | 30 | 28 | 399 | 51 |
| 網路 | 網路設定 | | | | | 0 | 1 | 6 | 1 |
| | IP 相衝 | | | | | 0 | 1 | 1 | 0 |
| | 網路卡、網路線或網點 | | | | | 0 | 0 | 7 | 0 |
| | 網路設備 | 1 | | | | 1 | 0 | 5 | 2 |
| | 連線問題 | 1 | 1 | | | 2 | 0 | 4 | 3 |
| | 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 |

2016 年 9 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 |
| 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 | 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 |

2016 年 9 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 | | | | | | | | |
| 平台 | 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 |
| 服務請求 | 更換硬體 | 1 | | | | 1 | 0 | 33 | 5 |
| | 重灌、安裝、設定 | 58 | 4 | | | 62 | 103 | 740 | 150 |
| | 資料救援、備份、移轉 | 7 | | | | 7 | 10 | 102 | 23 |
| | 檢測、清潔積塵 | 1 | | | | 1 | 0 | 17 | 2 |
| | 相關諮詢 | 2 | | | | 2 | 0 | 7 | 2 |
| | 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 |
| 服務請求小計 | | 69 | 4 | 0 | 0 | 73 | 113 | 901 | 183 |
| 總計 | | 228 | 50 | 4 | 0 | 282 | 308 | 3,113 | 543 |

備註：

2016 年 9 月個人電腦維修事件申請統計

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：CMOS 電池沒電；電源供應器開關故障；喇叭接錯孔。

②其 他：檢測正常；到場已正常；電腦重插電源線後正常；滑鼠及鍵盤改為不用 KVM switch 後正常；UPS 故障，電腦電源接延長線後正常。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：Excel 某些檔案無法開啟。

②硬體其他：筆電內建喇叭播放音效有雜音。

③其 他：UPS 的電池故障；使用者自行解決；轉網路組處理；轉廠商處理；使用者表示先結案。

3、非服務範圍：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其 他：E236 電腦專用教室為非服務範圍

(二)2016 年 9 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 254 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 | 183 | 45 | 4 | | 232 | 265 | 2,448 | 464 |
| 各單位-台北校園 | | | | | 0 | 3 | 52 | 1 |
| 資訊處電腦教室、實習室-淡水校園 | 21 | 1 | | | 22 | 13 | 292 | 25 |
| 總計 | 204 | 46 | 4 | 0 | 254 | 281 | 2,792 | 490 |