

## 2016 年 10 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 59 件：

電腦重灌；安裝自然輸入法、Dr. eye、SSL 憑證、Adobe、SAS、SPSS、Visio、注音輸入法、Office、cwTEX 論文免費編譯軟體、防毒軟體、印表機驅動程式、7-Zip、WinRAR、Windows Journal、OD、OA 及記分簿系統；安裝印表機；設定印表機；安裝電腦；安裝掃描器；登錄 IP；DVD 影片截圖；關閉休眠功能；設定網路；設定連線資料夾共用。

2. 「印表機或掃描器」項目之「其他」細項件數共 52 件：

列印有黑點；印表機無法備妥；印表機卡紙；印表機無法送紙；印表機訊號線插錯孔；印表機的紙匣及紙張大小設定錯誤；列印時會有異音；印表機自動列印亂碼頁；碳粉匣列印顏色較淡；送紙匣無法完全閉合；列印有汙漬；列印出來有紅色粉末；面板故障；印表機沒紙，補紙後正常；重設印表機 IP；更新印表機韌體；印表機會冒黑煙；印表機顯示離線狀態；印表機面板字體過淡；多張進紙；列印不清楚。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 28 件：

小紅傘防毒軟體、賽門鐵克軟體、Office、自然輸入法、Adobe、PhotoImpact、Outlook、OD 及 IE 瀏覽器不正常；Office 軟體無法更新金鑰；記分簿不支援 64 位元版 Office；無法透過 Chrome 登入 SSO；SAS 授權過期；WinEdt8 功能不全。

(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	3				3	7	50	10
	Microsoft Update	1	1			2	3	10	5
	惡意程式	2	1			3	2	29	6
	未安裝防毒軟體		1			1	0	0	1
	系統重灌					0	3	26	1
	系統問題	18	3			21	15	155	34

## 2016 年 10 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	20	8			28	18	171	51
	軟體衝突	1				1	1	8	2
	設定問題	19	2			21	18	279	88
	帳號密碼問題	9				9	3	28	20
	主機板		8	1		9	11	64	15
	硬碟	7	4			11	12	87	27
	記憶體	6	2			8	13	132	36
	螢幕	7	1			8	7	73	20
	電源供應器	6				6	5	46	11
	鍵盤					0	2	12	3
	滑鼠	2	1	1		4	0	9	4
	介面卡					0	2	12	0
	耳機					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	2	1			3	2	15	6
	硬體其他	2	4			6	9	55	26

## 2016 年 10 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	9
	讀卡機	2	1			3	0	20	8
	其他	15	4	3		22	18	178	48
印表機或掃描器	異物卡入	13				13	2	61	23
	碳粉匣/墨水	1	1			2	1	22	6
	滾輪故障	17				17	10	65	28
	皮套故障	23				23	25	137	40
	電路板	4				4	3	12	5
	其他	40	11	1		52	37	399	103
網路	網路設定					0	0	6	1
	IP 相衝					0	0	1	0
	網路卡、網路線或網點					0	0	7	0
	網路設備					0	0	5	2
	連線問題					0	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
	其他		1			1	0	0	1

## 2016 年 10 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 10 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	3	0			3	0	33	8
	重灌、安裝、設定	54	4		1	59	83	740	209
	資料救援、備份、移轉	4	1			5	8	102	28
	檢測、清潔積塵					0	3	17	2
	相關諮詢	1	1			2	2	7	4
	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>62</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>96</b>	<b>901</b>	<b>252</b>
<b>總計</b>		<b>283</b>	<b>61</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>352</b>	<b>327</b>	<b>3,113</b>	<b>895</b>

備註：

1、處理後正常：

## 2016 年 10 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：特定 pdf 檔無法開啟；列印的 Word 文件版面超出邊界。

②硬體其他：電源供應器開關接線斷掉；主機板插槽壞掉。

③其 他：檢測正常；到場已正常；電腦緩慢，不使用滑鼠墊後正常；重開機後正常；組裝電腦。

2、申請人自行處理：

(1) 「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：無法列印某些 pdf 檔，出現 insufficient memory 訊息。

②硬體其他：CMOS 電池沒電；CPU 風扇一隻腳柱斷裂；主機前面板 power 按鍵會卡住；簡報器壞掉。

③其 他：使用者自行解決；開機後一段時間會不斷增生 javaws.exe。

(2) 「網路」

①其 他：致電時使用者表示正常。

3、非服務範圍：

(1) 「電腦或伺服器軟體」

①其 他：研究室的電腦為非服務範圍。

(二)2016 年 10 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	190	54	7		251	243	2,448	715
各單位-台北校園	3				3	3	52	4
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	41			1	42	40	292	67
<b>總計</b>	<b>234</b>	<b>54</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>296</b>	<b>286</b>	<b>2,792</b>	<b>786</b>