

2016 年 12 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 58 件：

電腦重灌；安裝淡江大學中文造字、WinRAR、Adobe、Firefox、TeamViewer、SPSS、Visio、Illustrator、Office、Office 認證、XP mode、讀卡機驅動程式、防毒軟體、印表機驅動程式、淡江軟體雲、OD、OA、ToDoChecker、教學支援平台及記分簿系統；變更密碼；印表機、掃描、防火牆、遠端桌面連線設定；無法列印，勾掉使圖片填滿畫面選項；數位相機 RAW 檔案格式變更為 JPEG 格式；設定 Outlook 收 Gmail 信箱；Yahoo 信箱轉寄至 Gmail 信箱；安裝記憶體。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 30 件：

防毒軟體、Office、Adobe、Java、Outlook、OD、LM、OA 及 IE 瀏覽器不正常；Outlook 寄信的信件附加檔案超過單一信件大小限制；瀏覽器無法連線榮譽學程系統、會計系統及教務系統；Chrome 無法開啟校務系統寄送的 Mail；更新 Corel VideoStudio；安裝 Windows Defender；Office 認證過期；Adobe ID 註冊；無法用自然人憑證登入 OD 公文系統；無法開啟 OA 附件檔案。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 29 件：

電腦無法開機，設定硬碟為 IDE 模式、AHCI 模式、開機預設改為硬碟；電腦無法安裝軟體；筆記型電腦 WORD 無法作業；電腦無聲音；無法上網；雙螢幕設定；電腦按兩下 power 鍵才會開機；無法連線電腦的共享資料夾；OD 公文製作畫面不全；印表機無法列印、傳真、掃描；每次列印都要等 5 分鐘以上才會列印；印表機無法列印 1 份以上報表；Office 只有 Excel 檔案可列印；啟用 VM 和 Mac OS 的資料夾共用，取消 Mac OS 本身的 Dashboard；自然人憑證做展期；傳真印表機無法接收外來傳真；電腦無法遠端連線；部分 PDF 檔案無法開啟；無法讀取自然人憑證。

(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	5				5	4	50	19
	Microsoft Update	2				2	0	10	9
	惡意程式	3				3	4	29	10
	未安裝防毒軟體					0	0	0	1

2016 年 12 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	1				1	5	26	2
	系統問題	23	3			26	21	155	77
	應用程式	27	3			30	15	171	105
	軟體衝突					0	3	8	3
	設定問題	27	2			29	25	279	151
	帳號密碼問題	7	2			9	6	28	35
	主機板	2	4			6	9	64	26
	硬碟	3	5			8	6	87	44
	記憶體	11				11	12	132	59
	螢幕	4	2		1	7	9	73	33
	電源供應器	2	2			4	5	46	17
	鍵盤	1	1			2	0	12	6
	滑鼠	3				3	2	9	9
	介面卡	1	1			2	0	12	2
	耳機					0	0	0	1
相關諮詢					0	0	0	0	
軟體其他					0	2	15	7	

2016 年 12 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	1	1			2	5	55	35
	光碟機	2				2	2	20	13
	讀卡機	6				6	1	20	20
	其他	3	1			4	18	178	57
印表機或掃描器	異物卡入	13	2			15	6	61	51
	碳粉匣/墨水					0	3	22	8
	滾輪故障	10	1			11	9	65	49
	皮套故障	14				14	20	137	72
	電路板	3	5			8	3	12	17
	其他	10				10	49	399	129
網路	網路設定					0	1	6	1
	IP 相衝					0	0	1	0
	網路卡、網路線或網點	1				1	0	7	3
	網路設備	1				1	0	5	3
	連線問題					0	1	4	3
	網路停權或恢復					0	0	0	0
	網路攻擊					0	7	7	0
	相關諮詢					0	0	0	0

2016 年 12 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	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	0	2	0
	其他					0	2	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 12 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	2	33	9
	重灌、安裝、設定	55	2		1	58	56	740	316
	資料救援、備份、移轉	5	2			7	9	102	42
	檢測、清潔積塵	2	1			3	2	17	5
	相關諮詢					0	1	7	5
	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		63	5	0	1	69	70	901	378
總計		249	40	0	2	291	325	3,113	1,457

備註：

2016 年 12 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。
- ②其 他：無法開機，檢測正常；風扇發出吵雜聲。

(2)「印表機或掃描器」

- ①其 他：列印發出喀啞聲；無法完整列印；無法印表；列印有黑色污漬；經常性卡紙；燈號全亮；自動列印亂碼頁；列印有殘影。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

- ①硬體其他：筆電無法蓄電。
- ②其 他：無法開機。

(二)2016 年 12 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	196	37		1	234	242	2,448	1,155
各單位-台北校園				1	1	14	52	6
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	25				25	37	292	134
總計	221	37	0	2	260	293	2,792	1,295