

2017 年 2 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 42 件：

電腦重灌；安裝 Adobe、SPSS、SAS、Visio、Office、EncryptOnClick、注音輸入法、防毒軟體、印表機驅動程式、ToDoChecker、OD 及 OA 系統；印表機及掃描設定；還原筆電系統；印表機移位。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 22 件：

印表機無法連線列印；無法使用「電子郵件」掃描文件及使用者電子郵件傳送；列印標楷體時字體會變形；找不到印表機驅動程式；印表機主機板內建網路無法以自動取得 IP 方式連網；開啟隨身碟隱藏檔；寄信時夾帶病毒警告訊息；印表機自動列印亂碼頁；Outlook 速度慢；Word 連結檔案錯誤；螢幕畫面橫向翻轉；電腦記憶體不足；開機出現 CMOS checksum error；已認證電腦顯示盜版訊息；無法連線特定校務網站；新注音 2010 輸入的鍵盤對應文字錯誤。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之：「應用程式」細項件數共 18 件：

Office、Adobe、Outlook、OA 及 OD 不正常；兼職人員勞健保系統下拉選單顯示亂碼；IE 下載學校網站文件檔名會亂碼；出現 line 崩潰報告異常終止視窗；Line 的檔案無法下載至電腦儲存。

(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	1	50	20
	Microsoft Update					0	1	10	13
	惡意程式	2				2	0	29	12
	未安裝防毒軟體					0	0	0	1
	系統重灌	1				1	1	26	4
	系統問題	8				8	9	155	92
	應用程式	14	4			18	12	171	138
	軟體衝突	1				1	0	8	4

2017 年 2 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	21	1			22	20	279	191
	帳號密碼問題	10	3			13	0	28	56
	主機板	3	1		1	5	2	64	35
	硬碟	3	3			6	4	87	54
	記憶體	14				14	7	132	78
	螢幕	1	5			6	5	73	41
	電源供應器	2	1			3	5	46	25
	鍵盤	2		2		4	0	12	10
	滑鼠	2				2	0	9	11
	介面卡	2				2	0	12	5
	耳機					0	0	0	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他					0	2	15	8
	硬體其他	3				3	7	55	40
	光碟機	1				1	3	20	14
	讀卡機	5				5	4	20	28

2017 年 2 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	1			5	23	178	66
印表機或掃描器	異物卡入	9	2			11	6	61	73
	碳粉匣/墨水		1			1	1	22	11
	滾輪故障					0	9	65	51
	皮套故障	5				5	14	137	84
	電路板		2			2	0	12	22
	其他	3	3			6	34	399	141
網路	網路設定	1				1	0	6	2
	IP 相衝					0	0	1	0
	網路卡、網路線或網點					0	1	7	3
	網路設備					0	1	5	3
	連線問題	1	1	1		3	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

2017 年 2 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	1	2	0
	其他	1				1	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	1	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	0
	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 2 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					0	1	33	9
	重灌、安裝、設定	41	1			42	45	740	381
	資料救援、備份、移轉	3				3	3	102	50
	檢測、清潔積塵	2				2	0	17	11
	相關諮詢			1		1	0	7	6
	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		46	1	1	0	48	49	901	458
總計		165	29	4	1	199	224	3,113	1,806

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：開機按鈕故障；電腦發出轟轟聲，清除灰塵後正常；Power、Reset、PW LED 等線接錯位置。

②其他：不斷電系統及電腦重開機後正常；無法 Windows Update。

(2)「印表機或掃描器」

2017 年 2 月個人電腦維修事件申請統計

①其 他：紙張放錯紙閘；印表機的掃描功能無法使用；印表機點選影印顯示 kerberos 驗證失敗。

(3)「E-Mail」

①其 他：E-mail 帳號無法使用。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其 他：電腦太慢，隨身碟沒反應。

(2)「印表機或掃描器」

①其 他：印表機無法進紙；列印會歪曲。

(二)2017 年 2 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	142	27	4		173	157	2,448	1,446
各單位-台北校園	6	2		1	9	5	52	16
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	9				9	30	292	157
總計	157	29	4	1	191	192	2,792	1,619