

## 2017 年 5 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. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 33 件：

印表機設定；取消卡住的列印工作；重裝印表機驅動程式；更新網路驅動程式；調整記憶體設定；註冊 IP 位址；關閉防火牆 port；啟用網路功能；更新音效驅動程式；更改 Windows Update 設定；設定記分簿 IE 環境；啟動 Num Lock 鍵；IE 釘選在開始功能表；調整硬碟分割區大小；KMS 認證；重設 IE；關閉電腦系統還原自動更新功能；PDF 檔案預設開啟程式關聯為 Adobe Acrobat；網站設成信任的網站。

2. 「服務請求」項目之「重灌、安裝、設定」細項件數共 32 件：

電腦重灌；安裝 Adobe、MATLAB、SAS、AutoCAD、Java、Office、TeamViewer、Firefox、SPSS、Visio、自然輸入法、防毒軟體、ToDoChecker、LM、OD、OA、教學支援平台及記分簿；印表機設定；KMS 認證；Windows Update 更新；清除 C 槽暫存檔。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之：「應用程式」細項件數共 26 件：

Adobe、Outlook、記分簿、Office、IE、Chrome、OA 及 OD 不正常；KMS 認證；Adobe CC 軟體過期；無法安裝 SAS；svchost.exe 佔用 CPU 資源；開啟 Line 會藍屏；SAS 無法存取 32 位元 Excel 檔案；光碟片燒錄完成，無法讀取；自製網頁圖片顯示不正確；無法登入 Facebook 使用淡江透可版；Visio 設定；公文系統無法增設流程。

(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	5				5	2	50	27
	Microsoft Update	9				9	0	10	23
	惡意程式	4				4	7	29	18
	未安裝防毒軟體					0	0	0	1
	系統重灌	1				1	2	26	8
	系統問題	13	3		1	17	19	155	136

## 2017 年 5 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	22	4			26	17	171	201
	軟體衝突	2				2	0	8	9
	設定問題	32	1			33	26	279	277
	帳號密碼問題	4				4	2	28	79
	主機板		3			3	6	64	49
	硬碟	2	1			3	12	87	72
	記憶體	8	1			9	17	132	100
	螢幕	5	1			6	6	73	63
	電源供應器	1				1	3	46	33
	鍵盤					0	1	12	11
	滑鼠					0	2	9	12
	介面卡					0	2	12	8
	耳機					0	0	0	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	3	15	10
	硬體其他					0	5	55	44

## 2017 年 5 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					0	1	20	17
	讀卡機	3				3	4	20	34
	其他	3	1			4	20	178	80
印表機 或掃描器	異物卡入	2	2			4	4	61	86
	碳粉匣/墨水	1	2			3	4	22	16
	滾輪故障	2	1			3	7	65	60
	皮套故障	10				10	9	137	122
	電路板		1			1	1	12	31
	其他	5	4			9	37	399	164
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	1				1	1	7	5
	網路設備	1				1	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	1				1	0	0	1

## 2017 年 5 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	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	1				1	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	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

## 2017 年 5 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	3	33	11
	重灌、安裝、設定	30	2			32	56	740	494
	資料救援、備份、移轉	5	3			8	6	102	79
	檢測、清潔積塵	1				1	2	17	12
	相關諮詢					0	1	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					0	0	2	1
<b>服務請求小計</b>		<b>37</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>68</b>	<b>901</b>	<b>604</b>
<b>總計</b>		<b>176</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>207</b>	<b>288</b>	<b>3,113</b>	<b>2,421</b>

## 2017 年 5 月個人電腦維修事件申請統計

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：有保護軟體，Windows Update 設定自動更新，造成重複開機。

②其他：到場，電腦可正常開機。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：帶動齒輪磨損；卡紙；面板驚嘆號燈亮起；面板右方齒輪斷裂。

(3)「OA 辦公室自動化」

①其他：安裝 OA 系統。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其他：UPS 故障。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：雷射模組故障；列印時會出現亂碼；無法吸紙；面板燈全部會閃爍。

(二)2017 年 5 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		1	170	232	2,448	1,954
各單位-台北校園	3				3	3	52	27
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	14				14	25	292	208
<b>總計</b>	<b>159</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>187</b>	<b>260</b>	<b>2,792</b>	<b>2,189</b>