

2017 年 6 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 47 件：

電腦重灌；安裝 Adobe、SAS、AutoCAD、Office、PhotoImpact、SPSS、Visio、7-Zip、自然輸入法、防毒軟體、印表機驅動程式、ToDoChecker、LM、OD、OA、教學支援平台及記分簿；印表機設定；掃描功能設定；KMS 認證；停用非微軟的增益集；硬碟快速格式化；設定網路 IP；密碼原則最長使用期限變更為 90 天。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 28 件：

Adobe、記分簿、Office、IE 及 OD 不正常；KMS 認證；電腦自行重新開機及藍屏；無法安裝郵局查核系統；無法播放影片；Word 檔案無法使用語言校訂功能；無法用光碟安裝 office；SAS 無法匯入 32 位元 Excel 檔案；OD 送出公文非常緩慢；無法安裝 Adobe；列印資料輸出速度很慢；無法收取信件；AutoCAD 認證失敗；開啟特定檔案會當機。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 23 件：

印表機設定；新增新注音輸入法；重裝印表機驅動程式；重裝音效驅動程式；遠端連線失敗；註冊 IP 位址；電腦螢幕顏色變黃；開機失敗；出現「已攔截來自於此應用程式的流量」訊息；設定 Google 為網址列搜尋引擎；無法登入 OD 系統；AutoCAD 認證失敗；PDF 檔案列印顏色過深；KMS 認證；開機會閃燈關機；無法下載 OA 附件；無法用自然人憑證登入系統。

(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	3				3	10	50	30
	Microsoft Update	1	1			2	1	10	25
	惡意程式					0	2	29	18
	未安裝防毒軟體					0	0	0	1
	系統重灌	1				1	5	26	9
	系統問題	15	2			17	13	155	153

2017 年 6 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	24	4			28	16	171	229
	軟體衝突	1				1	0	8	10
	設定問題	20	3			23	22	279	300
	帳號密碼問題	4				4	7	28	83
	主機板	2	2		2	6	0	64	55
	硬碟	2	4			6	6	87	78
	記憶體	5	1		1	7	10	132	107
	螢幕	3	1			4	3	73	67
	電源供應器					0	1	46	33
	鍵盤	2				2	3	12	13
	滑鼠					0	1	9	12
	介面卡					0	1	12	8
	耳機					0	0	0	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	1	15	11
硬體其他	1			1	2	8	55	46	

2017 年 6 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	2	1			3	1	20	20
	讀卡機	2	1			3	1	20	37
	其他	2	1			3	16	178	83
印表機 或掃描器	異物卡入	2	1			3	5	61	89
	碳粉匣/墨水					0	1	22	16
	滾輪故障	5				5	4	65	65
	皮套故障	4				4	8	137	126
	電路板	1				1	1	12	32
	其他	7	3			10	21	399	174
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					0	1	7	5
	網路設備					0	0	5	4
	連線問題					0	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	1

2017 年 6 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	1	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	1	1	0
	其他					0	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 6 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	10	33	12
	重灌、安裝、設定	47				47	49	740	541
	資料救援、備份、移轉	1				1	11	102	80
	檢測、清潔積塵					0	0	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
服務請求小計		49	0	0	0	49	71	901	653
總計		159	25	0	4	188	243	3,113	2,609

2017 年 6 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：Word 檔案開啟有問題。

②硬體其他：CMOS 電池沒電。

③其他：到場，電腦可正常開機；致電時，電腦黑屏已恢復正常。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：帶動齒輪有異音；卡紙；繼電器黏膠且磁力過大導致重複進紙；繼電器接頭處線斷掉；測試正常；重新整理印表機的紙張後列印正常。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其他：使用者自行解決開機問題。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：列印字跡不清楚與背板變形；列印字跡不清楚與卡紙；面板燈號全亮。

(二)2017 年 6 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	139	24			163	195	2,448	2,117
各單位-台北校園				2	2	10	52	29
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	10				10	18	292	218

2017年6月個人電腦維修事件申請統計

總計	149	24	0	2	175	223	2,792	2,364
----	-----	----	---	---	-----	-----	-------	-------