

## 2017 年 3 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 60 件：

電腦重灌；安裝 Adobe、SPSS、SAS、Office、K-Lite、Dr. eye、Firefox、Visio、Framework、Dropbox、Chrome、Line、7-Zip、TeamViewer、自然輸入法、淡江中文造字、ImgBurn、Vmware Horizon、Illustrator、Photoshop、防毒軟體、印表機驅動程式、ToDoChecker、OD、OA、教學支援平台及記分簿；印表機及掃描設定；KMS 認證；重置 Windows 10 系統；設定雙螢幕。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 39 件：

無法聯外網路；無法上網；無法播放音訊；檔案無法存取；無法開啟 TIF、PDF 檔案；出現不知名的資料匣且無法刪除；刪除 Line 下載的檔案後會再出現；主機開機聲音大；Office、Windows 認證；Outlook 無法收到新信件；磁碟空間不足；無法登入共享資料夾；公文系統無法正常顯示；電腦無法開機；刪除或移動檔案後不會自動刷新畫面；印表機無法連線列印；文件字體為標楷體，列印出來是奇怪字；特定 Word 檔案無法列印；印表機自動列印亂碼頁；讀卡機無法讀取自然人憑證。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之：「應用程式」細項件數共 23 件：

Vmware、Office、Adobe、Outlook、IE 及 OD 不正常；Office 無法認證；EXCEL 記分簿無法使用；安裝 Matlab 單機版失敗；無法安裝 WebStorage；電腦會當機；電腦無法開機；開啟、複製及刪除檔案速度很慢或顯示損毀。

(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	1				1	2	50	21
	Microsoft Update	1				1	2	10	14
	惡意程式	1				1	4	29	13
	未安裝防毒軟體					0	0	0	1
	系統重灌					0	2	26	4
	系統問題	14	3	1		18	8	155	110

## 2017 年 3 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	2	1		23	18	171	161
	軟體衝突	3				3	2	8	7
	設定問題	35	3	1		39	31	279	230
	帳號密碼問題	6	1			7	3	28	63
	主機板	1	3			4	9	64	39
	硬碟	5	6			11	7	87	65
	記憶體	9				9	13	132	87
	螢幕	7	3		1	11	15	73	52
	電源供應器	1	2			3	2	46	28
	鍵盤		1			1	1	12	11
	滑鼠					0	1	9	11
	介面卡	1	1			2	0	12	7
	耳機					0	0	0	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	1	15	9
	硬體其他	3				3	1	55	43

## 2017 年 3 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	2			3	3	20	17
	讀卡機	3				3	3	20	31
	其他	2	3			5	15	178	71
印表機或掃描器	異物卡入	4	2			6	6	61	79
	碳粉匣/墨水	1	1			2	1	22	13
	滾輪故障	3	1			4	9	65	55
	皮套故障	16	1			17	16	137	101
	電路板	3	1			4	3	12	26
	其他	3	2			5	63	399	146
網路	網路設定					0	1	6	2
	IP 相衝					0	0	1	0
	網路卡、網路線或網點	1				1	1	7	4
	網路設備					0	0	5	3
	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					0	0	0	0
	其他					0	0	0	2

## 2017 年 3 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	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	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			1		1	0	0	1
	無法上傳或下載檔案					0	0	0	0
	服務中斷					0	0	0	0

## 2017 年 3 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	1				1	3	33	10
	重灌、安裝、設定	58	2			60	70	740	441
	資料救援、備份、移轉	8	2			10	5	102	60
	檢測、清潔積塵					0	1	17	11
	相關諮詢					0	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	
<b>服務請求小計</b>		<b>67</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>71</b>	<b>79</b>	<b>901</b>	<b>529</b>
<b>總計</b>		<b>213</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>260</b>	<b>322</b>	<b>3,113</b>	<b>2,066</b>

## 2017 年 3 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：OA 無法開啟附件。

②硬體其他：開機按鍵與微動開關沒對準；USB 集線器無連接 USB 延長線；Power 鍵會卡住。

③其他：無接電源；不斷電系統故障。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：印表機印出 This printer is exposed to the Internet, Anybody can print and change configuration 訊息；繼電器接頭處線斷裂；文件字體為標楷體，列印出來是奇怪字。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①其他：UPS 電池故障；電腦卡在歡迎畫面；電腦一開機即當機。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：印表機列印黑白頁正常，列印彩色頁有污漬線；印表機故障。

(二)2017 年 3 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	174	42	4		220	232	2,448	1,666
各單位-台北校園	3			1	4	5	52	20
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	21				21	49	292	178
<b>總計</b>	<b>198</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>245</b>	<b>286</b>	<b>2,792</b>	<b>1,864</b>