

2016 年 11 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 49 件：

電腦重灌；安裝 Autodesk、Chrome、Lisrel、Adobe、SAS、Visio、MATLAB、Office、Office 認證、PhotoImpact、防毒軟體、印表機驅動程式、OD、OA 及記分簿系統；印表機設定；掃描設定；重裝 CPU 散熱器；還原筆電系統；Outlook 設定規則，將信件收至新資料匣；匯入 Outlook 信件；設定電子郵件位址。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 34 件：

移除不需要的軟體；清空資源回收筒；設定 doc 及 docx 附檔名關聯至 word 程式；安裝 Acrobat 及安裝字型；更改 BIOS 設定；更新 usb3.0 驅動；還原筆電網路預設值；更改 DNS 設定；設定 Outlook 捷徑；重建掃描帳戶；重裝新注音輸入法；無法開啟資料夾；大小雙螢幕設定；外寄伺服器改為 sendmail.tku.edu.tw；電腦設成永不休眠；設定列印背景色彩及影像；彩色文件掃描檔顯示為黑白；啟用鍵盤上 WiFi 網路功能；開啟特定大圖檔很慢；遠端桌面連線啟用本機群組原則的連線不登出的功能；一段時間未使用螢幕呈現黑屏，建議關閉休眠功能；重新安裝 OD；設定印表機防火牆；印表機無法列印；印表機無法連續列印。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 24 件：

防毒軟體、Office、Adobe、Dropbox、Outlook 及 IE 瀏覽器不正常；無法連線到共用電腦資料夾；Chrome 瀏覽器無法傳送假單；SAS 授權過期；無法看 YouTube 影片；Facebook 檔案無法上傳下載。

(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	中毒	4				4	6	50	14
	Microsoft Update	1	1			2	2	10	7
	惡意程式	1				1	3	29	7
	未安裝防毒軟體					0	0	0	1
	系統重灌					0	2	26	1

2016 年 11 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	系統問題	16	1			17	13	155	51
	應用程式	22	2			24	21	171	75
	軟體衝突	1				1	0	8	3
	設定問題	30	4			34	23	279	122
	帳號密碼問題	5	1			6	1	28	26
	主機板	2	3			5	7	64	20
	硬碟	4	5			9	11	87	36
	記憶體	9	3			12	12	132	48
	螢幕	3	3			6	12	73	26
	電源供應器	1	1			2	6	46	13
	鍵盤	1				1	1	12	4
	滑鼠	1	1			2	3	9	6
	介面卡					0	1	12	0
	耳機	1				1	0	0	1
	相關諮詢					0	0	0	0
軟體其他	1				1	0	15	7	

2016 年 11 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	5	2			7	5	55	33
	光碟機	1	1			2	3	20	11
	讀卡機	6				6	2	20	14
	其他	3	2			5	14	178	53
印表機或掃描器	異物卡入	12	1			13	5	61	36
	碳粉匣/墨水	1	1			2	2	22	8
	滾輪故障	10				10	11	65	38
	皮套故障	18				18	22	137	58
	電路板	4				4	1	12	9
	其他	13	3			16	26	399	119
網路	網路設定					0	0	6	1
	IP 相衝					0	0	1	0
	網路卡、網路線或網點	2				2	1	7	2
	網路設備					0	0	5	2
	連線問題					0	0	4	3
	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

2016 年 11 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	1				1	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	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 11 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					0	1	33	8
	重灌、安裝、設定	47	2			49	49	740	258
	資料救援、備份、移轉	6	1			7	13	102	35
	檢測、清潔積塵					0	4	17	2
	相關諮詢		1			1	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		53	4	0	0	57	68	901	309
總計		232	39	0	0	271	284	3,113	1,166

備註：

2016 年 11 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軟體其他：安裝 ToDoCheck 程式。
- ②硬體其他：重塗 CPU 散熱膏；電源線卡住 CPU 風扇；主機的 Reset 鍵卡住。
- ③其他：檢測正常；螢幕無畫面，重開機後正常。

(2)「印表機或掃描器」

- ①其他：檢測正常；重開機後正常；列印有黑線；印表機卡紙；印表機沒接網路線；印表機自動列印亂碼頁；列印有汙漬；加熱模組上面 Sensor 卡在壓克力板上。

(3)「網路」

- ①其他：網路管理圖示顯示無法連線但可上網。

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

- ①硬體其他：CMOS 電池沒電；打開電腦音響喇叭會聽見學校「淡江之聲」的廣播。
- ②其他：電腦有 0x1000007e 及 0x0000001a 錯誤；虛擬作業系統呈現記憶體不足。

(2)「印表機或掃描器」

- ①其他：雷射模組故障；印表機上蓋卡榫毀損；印表機遭駭客攻擊。

(二)2016 年 11 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	171	35			206	208	2,448	921
各單位-台北校園	1				1	3	52	5
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	41	1			42	30	292	109
總計	213	36			249	241	2,792	1,035