

2017 年 1 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 23 件：

電腦重灌；安裝 Adobe、Project、SAS、Visio、Office、燒錄軟體、防毒軟體、印表機驅動程式、OD、OA 及記分簿系統；印表機及掃描設定；還原筆電系統；安裝音效卡；重設密碼；刪除不要的檔案。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 18 件：

印表機無法雙面列印、單面列印、掃描；無法共用印表機；無法安裝印表機驅動程式；Office 認證；印表機自動列印亂碼頁；Outlook 無法使用；Google 瀏覽器有問題；無法開啟圖片檔；moodle 平台上無法載入外掛程式；電腦無法遠端連線；無法連線網路磁碟機。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之：「應用程式」細項件數共 15 件：

Office、Adobe、Outlook、OD 及 Google Chrome 瀏覽器不正常；無法收聽 hichannel 廣播電台；信箱空間爆掉；無法顯示特殊字；記分簿無法上傳成績；Adobe CC 認證有問題。

(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	7	50	20
	Microsoft Update	4				4	0	10	13
	惡意程式					0	1	29	10
	未安裝防毒軟體					0	0	0	1
	系統重灌	1				1	2	26	3
	系統問題	7				7	15	155	84
	應用程式	13		1		15	11	171	120
	軟體衝突					0	0	8	3
	設定問題	17		1		18	12	279	169

2017 年 1 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								
	帳號密碼問題	7	1			8	1	28	43
	主機板	2	2			4	2	64	30
	硬碟	1	3			4	4	87	48
	記憶體	5				5	7	132	64
	螢幕	1	1			2	2	73	35
	電源供應器	4	1			5	4	46	22
	鍵盤					0	1	12	6
	滑鼠					0	0	9	9
	介面卡	1				1	0	12	3
	耳機					0	0	0	1
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	0	15	8
	硬體其他		2			2	4	55	37
	光碟機					0	1	20	13
	讀卡機	3				3	1	20	23
	其他	1	3			4	12	178	61

2017 年 1 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								
印表機或掃描器	異物卡入	9	2			11	5	61	62
	碳粉匣/墨水	1	1			2	1	22	10
	滾輪故障	2				2	2	65	51
	皮套故障	7				7	11	137	79
	電路板		3			3	0	12	20
	其他	6				6	57	399	135
網路	網路設定					0	1	6	1
	IP 相衝					0	0	1	0
	網路卡、網路線或網點					0	0	7	3
	網路設備					0	1	5	3
	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
	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

2017 年 1 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	3	1
OA 辦公室自動化	帳號密碼	1				1	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
	其他					0	0	0	0

2017 年 1 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								
服務請求	更換硬體					0	1	33	9
	重灌、安裝、設定	20	3			23	61	740	339
	資料救援、備份、移轉	2	3			5	8	102	47
	檢測、清潔積塵	3	1			4	1	17	9
	相關諮詢					0	0	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	1	2	1
服務請求小計		25	7	0	0	32	72	901	410
總計		120	29	1	0	150	237	3,113	1,607

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：IE 瀏覽器播放 Yahoo 新聞畫面花花的。

②其他：插座電壓不足造成電腦無法開機。

(2)「印表機或掃描器」

①其他：無法印表；印表機顯示無法校正；掃描資料夾路徑錯誤；列印會歪斜；紙張潮溼列印冒煙。

2017 年 1 月個人電腦維修事件申請統計

2、申請人自行處理：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①硬體其他：音箱故障；SATA 線故障。

②其 他：無法開機；不定時關機。

(二)2017 年 1 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	92	25	1		118	196	2,448	1,273
各單位-台北校園	1				1	2	52	7
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	13	1			14	23	292	148
總計	106	26	1	0	133	221	2,792	1,428