

115 校園網路與校園授權軟體服務品質的問卷調查之統計結果-計中回覆

問卷調查說明

計通中心為提升服務品質，針對本校教職員工生，依據其使用校園授權軟體、系所單位網路、校園無線網路與學生宿舍網路等之經驗，進行問卷調查。所收集之意見及回饋，將作為本校未來改善校園網路與校園授權軟體服務品質之重要參考依據。

問卷開放時間：115 年 5 月～115 年 6 月 期間

調查方式：校務資訊系統線上問卷

住宿學生有效問卷 1104 份，填卷率 14.84%

非住宿學生有效問卷 1551 份，填卷率 15.23%

教職員有效問卷 1213 份，填卷率 24.07%

相關意見整理及回應說明

校園主幹網路與連外網路

Q：有少數使用者反應連外網路有時會有連線速度變慢的狀況。

A：經查校園主幹網路設備皆持續正常運作，然而由於網路網網相連，連外速度有時變慢的原因可能是校外提供服務之伺服器忙碌、遠端網路壅塞、近端台灣學術網路問題、使用者端設備問題、資安設備問題、當然也不排除本校出國電路頻寬或系所單位連外電路頻寬不足的問題。

本校連外頻寬部分：本校出國電路頻寬於 115 年 1 月頻寬由 3.2Gbps 提升至 3.3Gbps，連外總頻寬合計 48.3Gbps，並無長時間較高使用率狀況。計通中心將會持續進行頻寬監控，定期評估提升頻寬的必要性與可行性。

系所單位連外電路頻寬部分：計通中心已有建議各單位適時評估增加單位連外網路頻寬之必要性，計通中心將依連線單位所提需求，儘速協助頻寬提升作業。近一年已有竹師教育學院(300Mbps 提升至 1Gbps)、數學系(300Mbps 提升至 500Mbps)、化學系(300Mbps 提升至 1Gbps)及電機系(1Gbps 提升至 2Gbps)完成頻寬提升作業。提供各單位介接校園主幹網路流量資料供參考：<https://net.nthu.edu.tw/netsys/network:traffic:deptraff>。

若用戶使用網路不順，請利用本中心下載速度測試服務 <https://speedtest.nthu.edu.tw>，並透過計算機與通訊中心通報網站 [https://ccc.site.nthu.edu.tw/p/404-1285-227288.php?](https://ccc.site.nthu.edu.tw/p/404-1285-227288.php?Lang=zh-tw)

Lang=zh-tw 回報問題、提供完整的資訊，將會儘速協助釐清狀況、解決問題。此外，提醒依「台灣學術網路管理規範」，台灣學術網路是以支援教學與學術研究活動及教育行政應用服務為目的，故建議使用者應遵守規範，善用學術網路頻寬資源。請參閱「台灣學術網路管理規範」<https://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=GL000056>。

南大校區校園有線網路

Q1:有關南大校區有線網路連不上或連線慢問題

A1:有關有線網路連線障礙問題，可與計中南大辦公室 76405 登記報修或透過計通中心通報網線上報修，讓中心瞭解障礙發生位置及情況判別是否為實體線路問題。

南大校區學生宿舍網路

Q1:有申請宿舍網路、接網路線，但還是沒有網路，連不上網

A1:完成申請宿舍網路並完成 IP 設定後，仍無法正常上網時，首先先確認宿網網孔開通已過，再確認網卡是否顯示已連線，若還有問題可以聯繫計中南大辦公室(分機 76409)協助確認問題，或透過計通中心通報網線上報修，讓中心瞭解障礙發生位置及情況判別是否為實體線路問題。

Q2:可以網路訊號強一點、房間內網路訊號差，常常連了又斷線，或是根本連不到等問題

A2:此狀況屬於無線網路問題，在此跟同學說明，合校後南大校區也比照校本部，宿舍網路統一以有線網路使用為主，原竹大時期佈建宿舍無線網路已老舊，也不再汰換更新，未來無線網路服務及維運僅提供公共區域交誼廳使用，若同學在交誼廳有無線障礙問題可透過計通中心通報網線上報修。

Q3:我的宿網不知道為甚麼會在凌晨 1 時斷掉

A3:此狀況有可能是寧靜寢室區域，目前是 1 點至 6 點會實施寢室內斷網，若住宿點非寧靜寢室請與計中南大辦公室分機 76409 聯繫釐清問題。

南大校區校園無線網路

Q1:下雨時網路很容易斷線，超級卡

A1:有關教學使用及視訊會議建議使用有線網路，無線網路容易受干擾及離基地台遠近影響上網品質，尤其下雨天影響更明顯。

Q2:電腦教室如果是上課期間很多學生一起使用時，常會斷線或速度很慢。

A2:南大電腦教室皆有建置無線基地台，但因大量使用者同時連線，尤其同時下載上課資源時，因無線頻寬各裝置共享，是有可能出現網路速度下降、延遲增加等情形。若同學又有開啟手機個人無線熱點或周遭存在其它無線訊號設備，有可能會造成無線電波干擾進一步影響連線品質，中心會持續監控電腦教室基地台運作狀況，確保能提供正常無線網路服務。

學生宿舍網路

Q1：速度緩慢/卡頓(網路有時會跑很久無法 load、看影片時會出現轉圈圈的問題 網路連線不穩、有時候影片會卡、大約十一點時時常會卡住，連影片都無法播放)

A：各齋宿網主幹端交換器已使用 15 年，設備老化導致時而發生不穩定(異常)情形；目前已著手規劃汰舊更新主幹端與用戶端網路交換器。

若用戶使用網路不順，請利用本中心下載速度測試服務 <https://speedtest.nthu.edu.tw/>，並透過計算機與通訊中心通報網站 [https://ccc.site.nthu.edu.tw/p/404-1285-227288.php?](https://ccc.site.nthu.edu.tw/p/404-1285-227288.php?Lang=zh-tw)
Lang=zh-tw、學生宿舍網路服務專線分機 31178 或學生宿網服務信箱 dorms@cc.nthu.edu.tw 回報問題。

Q2：訊號弱/涵蓋不足(網路收訊不良，雖然顯示滿格的訊號，但是影片圖片之類的都跑不出來、宿網連接 wifi 分享器後網速很慢、The internet connection is usually very weak in the evening.)

A：
目前學生宿舍房間內仍以有線網路服務為主，用戶自行加裝無線網路分享器(路由器)後使用網路不順，請先參考本組之分享器設定說明：https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:domitory_network_config2，再洽學生宿舍網路服務專線分機 31178 或學生宿網服務信箱 dorms@cc.nthu.edu.tw，以諮詢連線設定相關問題。

若在房間內接收到校園無線網路訊號(nthupeap、nthu-cc、eduroam 等等)應屬在公共區無線網路之溢波，故連線品質不穩定。

Q3：4G/5G 行動上網(在宿舍用自己的 4G、5G 不知道為什麼都跑很慢，每個頁面都要跑很久，很不方便、

A：
有關手機行動網路訊號相關問題屬各電信公司權責業管，請逕向各所屬電信公司客服反應，各電信公司會根據實際需求派員檢測並調整行動訊號發送角度以強化收訊。

網際網路服務

Q：關於 webmail 使用問題。

A：
1. 目前 Roundcube Mail 因受限於系統架構、作業系統平台版本等相關問題，且因近年來資通安全管理法等相關要求也日益增加，考量導入新版 Roundcube Mail 也未能有大幅改善效益亦難以達成良好之法規遵循性，目前已在評估導入商業化軟體。
2. 目前中心仍提供 Roundcube Mail 予全校教職員工生使用，具多國語言界面、Richtext/HTML 編輯信件（內含表格功能）、拖放式(Drag&drop)信件管理等功能，敬請各位使用者多加利用。相關訊息請參閱：<https://net.nthu.edu.tw/netsys/>

webmail:roundcube

3. 目前已陸續將 webmail 已加入網頁 RWD 功能，可使用手機瀏覽器讀信，相關訊息請參閱：

<https://net.nthu.edu.tw/netsys/webmail:roundcube#版面設定>

4. 如需透過手機讀取電子郵件，自行開發 APP 恐無法滿足使用者需求，如現行之 roundcube mail 於功能及畫面均難達成使用者所有要求，故建議安裝手機上的郵件 APP 收發信件。相關訊息請參閱：

Andriod 系統，https://net.nthu.edu.tw/netsys/mail:gmail_app

Apple iOS 系統，https://net.nthu.edu.tw/netsys/mail:config:ios_pop3

5. 網路系統組 Webmail 服務網址，不論教職員工生與單位信箱統一為 <https://net.nthu.edu.tw/netsys/mail:webmail>，請多多利用；此外，中心首頁已放置相關的登入資訊，可直接點擊連線網址。

6. 如不滿意現有 Webmail 操作介面，可借用 Gmail(G Suite 信箱)之操作介面，收發本中心提供電子郵件信箱之郵件。

7. Webmail 與隔離垃圾信系統是兩套不同的系統，webmail 僅單純瀏覽信件用途，如需尋找遭隔離電子郵件，可透過隔離信通知郵件尋找並重送。

Q: 關於垃圾信處理問題。

A：

中心隔離垃圾系統發生正常信誤攔或垃圾信漏攔的問題不可能完全避免，統計過去一年系統正常信誤攔率 0.02%，垃圾信漏攔率 0.01%，使用者可經由設定個人黑白名單、或回報原廠等方式來改善，相關設定方式，請參閱網路系統組網站：<https://net.nthu.edu.tw/netsys/mail:antispam>。

使用者可透過郵件記錄器來變更設定決定是否啟用垃圾信過濾(系統預設為啟用)。設定方式請參閱：https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:mail_report_disable

使用者可透過通知信或郵件記錄器來設定個人專用的黑白名單，可將重要聯絡人設為白名單，以避免系統誤判垃圾信，設定方式請參閱：https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:mail_white_black_address

使用者可將漏攔垃圾信或誤攔正常信回報原廠，以利原廠進行郵件分析，更新過濾規則，增加攔截準確度。回報方式請參閱：https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:mail_report:report2cellopoint

使用者可透過郵件記錄器來變更設定決定是否寄送通知信(系統預設為每日凌晨寄送隔離

垃圾信通知，但正常信與病毒信通知則不寄送)。變更設定方式如下：https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:mail_report_ok_mail_list

Q：關於電子郵件寄送或其他問題

A：

1. 請回報問題，以利於追查原因並釐清問題。影響電子郵件收發快慢的原因有很多，如當下伺服器忙碌或突然有大量信件同一時間寄出等等原因，如發現信件延遲的狀況，請向中心服務台 31000 回報，以便於後續追查。回報問題時，請參閱以下網頁，提供有用資訊，以加速問題處理：https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:ask_a_good_question
2. 近年來，Google 和 Microsoft 等郵件服務商大幅提高了安全驗證門檻。若發信時**「發送量突然暴增」或「包含過多不存在的收件者」**，極易觸發對方的防護機制，導致信件被以 421 等暫時性錯誤代碼退回。因此，建議使用者定期檢視並清理收件者名單，以維持良好的寄信品質。

Q: 關於 gapp.nthu.edu.tw 的儲存空間

A:配合 Google 官方已於全球統一取消「教育版免費無上限空間」政策，並對各校設定嚴格的「全校總容量上限」。若總儲存空間超標，全校服務將面臨停用風險。為落實管控，並在資源有限的情況下綜合考量多方因素，本校目前規範「在職教職員」與「在學學生」每人個人空間上限為 20GB，且不開放「共用雲端硬碟」服務。如有其他 GAPP 相關問題，請向中心服務台（分機 31000）回報，以便後續追查與提供解決作法。為加速問題處理效率，回報時請參閱以下網頁說明，並提供有用的資訊：
https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:ask_a_good_question

校園公共區無線網路

Q1

草坪區可能範圍太大，辦活動時人太多，訊號、網路品質不佳

A:

會開始增加無線網路室外區的含蓋率，並升級相關 AP 設備

Q2

希望可以改善連線速度

A:

1. 目前持續於校園公共區替換舊 AP
2. 交換器的頻寬瓶頸，會陸續升級交換器來達到提升整體頻寬上限

Q3

有時會斷訊,行政大樓辦公室常連不上網路.

A:

可與負責人(分機 31235)主動聯繫，我們將評估現場狀況，並尋找可行的解決方案以解決相關困擾

Q4

請解決一直說密碼錯誤的問題喔

A:

1. 原本就因密碼錯誤無法連線上線者，可參考連結更替密碼
<https://net.nthu.edu.tw/netsys/wireless:application:ccxp>
2. 如原本已連上線，但是因在館舍間移動造成連線裝置不斷提醒密碼錯誤/憑證重新要求信任 等問題，可能是各系所對於帳號的格式不一，有些在連 SSID nthupeap 時需要加上後綴 "@wlan.nthu.edu.tw" 方可連線，我們會盡量協調各系館統一規則

Q5

增加訊號涵蓋範圍

A:

會開始增加無線網路室外區的含蓋率，並升級相關 AP 設備

Q6

在 7-11 裡面會沒有訊號

A:

我們已於去年(114)底時，於 7-11 門口添加一台新 AP，請同學/職員再留意相關訊息狀況是否已提升

Q7

閒置一段時間會斷線，對開會不太友善

A:

1. 持續升級 AP，以期提升穩定度
2. 可與負責人(分機 31235)主動聯繫，我們將評估現場狀況，並尋找可行的解決方案以解決相關困擾

Q8

除公共區域外，戶外是否也能有網路連線

A:

會開始增加無線網路室外區的含蓋率，並升級相關 AP 設備

Q9

沒有竹師教育學院大樓？

A:

因竹師教育大樓是新蓋館舍，我們預計明年(116)即會增加其問卷選項

Q10

Increase network bandwidth at Food Court. The network will become very slow at busy hours.

A.

This is on our schedule. We're going to enlarge whole bandwidth till at least 2G at Food Court with improved switch

Q11

沒辦法選填宿舍的，但宿舍（房間）的網路超爛…

A.

目前學校宿舍網路方針主要走有線，可申請宿網使用；無線網路只有在其公共交誼廳有提供

Q12

可以改善這兩個地方的網路(風雲樓-餐廳 2F-3F, 水木生活中心 1F 餐廳)

A.

此二區已於去年(114)底，更新 AP 並加大了整體頻寬至 1G，會再持續觀察其使用狀況

Q13

網速太慢(第二綜合大樓 B 側-共同教室區 1F、2F、6F)

A.

計畫升級 AP，以期提升效率/穩定度

Q14

希望健身房可以有網路

A.

已於今年(115)於健身房新增 AP，請再持續觀察

Q15

請協助修繕名人堂 1F 無線網路

A.

由系統上觀察並沒發現當區 AP 有異樣，我們會過去檢測現場連線狀況，並如有異樣會進行修繕

Q16

覆蓋率不足，教室內有不少死角 (第二綜合大樓 B 側-共同教室區 1F、2F、6F)

A.

去年(114)有針對同學反應，新增特定教室 AP，如同學遇到訊號連線死角問題，都可以直接具體反應位置，我們會評估並加強

校園授權軟體與軟體教育訓練

Office365 登入後會強制綁定 windows 系統

1. 預防方式（未來登入 Office 時）

當您打開 Word/Excel 登入帳戶並輸入密碼後，畫面跳出「讓我的組織管理我的裝置」時：

 請勿點擊「確定」或「下一頁」。

 請點擊左下角的「否，僅登入此應用程式」（或「No, sign in to this app only」）。

這樣做就能確保 Office 正常使用，同時不會將帳戶綁定到 Windows 系統中。

2. 已綁定的解除方式（若目前已被綁定）

若您的 Windows 系統目前已被綁定，可透過以下步驟解除：

開啟 Windows 「設定」。

點選「帳戶」→「存取工作或學校」。

在清單中找到您的 Office 365 帳戶，點開後選擇「中斷連線」。

解除後，重新開啟 Office 軟體登入，並依照【預防方式】點選「僅登入此應用程式」即可。

需要連校內網路才能下載、校內網路的品質又不穩定，對使用者相當不友善

1. 資安考量

2. 校園軟體合約限制