如何回報問題？

通常使用電腦、網路的問題所牽涉的因素很多，例如：電腦軟體版本、設定、硬體、眾多的網路節點及設備等，因此，**若能提供的資訊越清楚，則越容易獲得解決**，以下僅列出幾項一個好問題所應包含的資訊：

1. Who
   - 發現問題者的**連絡方式**(電話、Email等資料)，以利回覆或進一步了解問題，連絡之用。
2. When
   - 問題發生的時間點，是偶發性質、固定時間點、或是持續發生。
3. Where
   - 看到問題的電腦其**本機IP位址**(可參閱下方資料)，以及所欲連線的目的地(URL、IP、或Domain name)。
4. How
   - 問題如何發生，**記錄操作過程、使用的軟體名稱版本**等資訊。**若有使用帳號，請提供帳號名稱(但切勿提供密碼，以避免資安問題)**，以利查詢相關系統記錄。
5. What
   - 看到什麼訊息，最好是**直接擷取事件發生前後的電腦畫面**、或複製完整的訊息文字，不要任意刪節，以免漏失重要訊息，而造成問題判別上的困難。
   - 郵件問題的判斷，有時需要**提供信件標頭(mailheader)**以了解該封信件傳遞過程及相關資訊。

最後，**將上述資料(儘量提供為原則，可縮短處理時間)，若有涉及個人隱私的資料或密碼，請記得刪除或隱蔽後，再寄至服務信箱**，我們將儘快回覆，謝謝您的合作。

參考資料

IP 位址

- 由本網站看到目前您的 IP 位址有

REMOTE_ADDR: 47.79.195.71
HTTP_CLIENT_IP:
HTTP_X_FORWARDED_FOR:

From:
https://net.nthu.edu.tw/netsys/ - **網路系統組**

Permanent link:
https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:ask_a_good_question

Last update: **2015/02/10 15:03**