

# 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: 138.201.95.29**

**HTTP\_CLIENT\_IP:**

**HTTP\_X\_FORWARDED\_FOR:**

From:

<http://net.nthu.edu.tw/netsys/> - 網路系統組

Permanent link:

[http://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:ask\\_a\\_good\\_question](http://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:ask_a_good_question)

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

