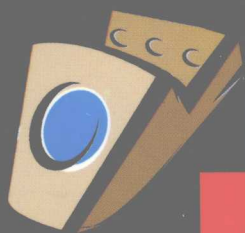


Jiadian
Zhensuo

家电

诊所

主 编 ■ 汪伯申
副主编 ■ 伊 然



三 丽 吉 店

Jiadian

Zhensuo

主 编 ■ 汪伯申

副主编 ■ 伊 然

家电诊所



上海三联书店

图书在版编目 (CIP) 数据

家电诊所/汪伯申主编

—上海;上海三联书店, 2002. 4

ISBN 7-5426-1671-4

I. 家… II. 伊… III. 日用电气器具—维修 IV. TM925. 07

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 022659 号

家电诊所

主 编/ 汪伯申

责任编辑/ 张 英

美术编辑/ 张懿文

装帧设计/ 鲁继德

责任校对/ 吴 茗

出版发行/ 上海三联书店

(200235) 中国上海市钦州南路 81 号

<http://www.sanlianc.com>

E-mail: sanlianc@online.sh.cn

印 刷/ 上海市印刷七厂一分厂

版 次/ 2002 年 4 月第 1 版

印 次/ 2002 年 4 月第 1 次印刷

开 本/ 850×1168 1/32

字 数/ 130 千字

印 张/ 6.625

印 数/ 1—11000

ISBN7-5426-1671-4

Z · 90 定价: 12.00 元

序

《家电诊所》这本小书终于和大家见面了。也许放在书店的货架上，它是那么普通，但它却是专业家电服务公司为更走近家电用户所迈出的坚实一步。

改革开放以来，家用电器的发展有目共睹，家电制造商和销售商有如雨后春笋，层出不穷，遗憾的是，专业家电维修服务商却始终因规模小、利润薄、影响弱而在夹缝中勉强生存。中国入世后，市场进一步开放和发展，行业分工必然不断细化，家电有问题找生产厂家的习惯一定会有所改变，无论是家电维修还是保养，乃至购机和使用的咨询，都将由专业服务商来完成，这是我的理想，也是我为之努力的目标，我相信，这更是势之所趋。可以说，我们和所有其它的行业一样，正面临着前所未有的机遇和挑战，为此，中国家用电器维修协会发出了“谁是中国家用电器的服务商”的呼唤，作为沪上家电维修企业的执牛耳者，我

们——上海家维家用电器有限公司(以下简称“上海家维”)与其他七个城市的兄弟公司立即响应,满怀信心地打出了“我们是国家用电器的服务商”的口号。

由华联集团家用电器有限公司控股的上海家维是老牌的家电维修企业,但家电维修商的概念远比家电维修商来得宽泛。我们推出的是“一门式服务”的理念,这个“一门式”包含着两层意思:其一,走进上海家维的这一扇门,所有的家电问题——从购机咨询到使用咨询,从保养到维修——都能为用户解决;其二,推开用户家中的那一扇门,所有的家用电器——无论黑家电、白家电,无论小家电、大家电——都能由我们解决。在此基础上,我们又推出了服务品牌——华联家电诊所,这是一个很人性化的名称,把上海家维比作了医院,把家用电器比作了病人,有病治病,无病保养,而我们的维修专家就是主治大夫了,《家电诊所》的书名也即由此而来。

在和用户接触的过程当中,我们发现大量的家电故障是由于使用不当而引起的,这确实令人遗憾。上海家维拥有一批经验丰富的技术专家,为什么不把他们的经验编辑

成书，让更多的用户防患于未然呢？这一想法立即得到了大家的响应，作为专业家电维修服务商，通过各种途径宣传家电维修知识，是我们的责任。

《家电维修》经过半年的酝酿终于成书了。和传统意义上的家电维修工具书不同，它没有电路图纸、工作原理，也没有故障分析、检修技巧，它是一本集知识、趣味、娱乐于一体的休闲小书。没事的时候，拿出来翻翻，了解一些小知识，有事的时候，拿出来翻翻，看能不能帮助您解决问题，实在解决不了，那么按书中指引，还可以找到我们。

感谢为本书成书付出了辛勤努力并默契合作的各位，他们是担任副主编的上海东方广播电台的伊然和华联家电维修所的专家们——（按姓氏笔划排列）丁金根、方敏、李凯丞、张筱龄、宋允豪、张泽鸿、张缨、肖引俊、姚云鹏、郑文君、金伟、周秀治、徐铁军、高绪麟、黄志健、黄波佳、谢振业、雍文琴，尤其是张筱龄还担负了审稿的工作，同时也感谢一直协助我管理“诊所”的周龙宝总监。

正值《家电维修》一书付梓印刷之际，又传来了华联家电维修所被上海市商委授予第一批“上海商业集体服务品

牌”荣誉称号的好消息，同时还被推荐为“中国商业服务名牌”，这一切无疑是令人振奋的。华联家电维修从成立开始就受到了市商委、华联集团公司、中国家电维修协会、市消协、市物价局、市技术监督检验所等各级领导和社会各界的重视和关注，又得到了华联股份有限公司、华联家电维修有限公司的悉心指导，对此，谨借此书表示衷心的感谢。

中国家用电器维修协会副会长
上海家维电器器材有限公司总经理
华联家电维修所所长

汪伯申

2002年3月

**家电诊所
到了**



后记

我担任上海东方广播电台《生活百事通》节目的主持人已有多年，在为听众提供各类生活信息的时候，我感到家电维修始终是大家非常关心的问题。节目里曾经开设过一个叫做“帮忙热线”的小栏目，在来电中，家电求修占到了近七成，我们费力地通过各种渠道去查询，然后一一地告诉听众什么品牌应该去什么地方修，而那些冷门品牌，仍然让我们捉襟见肘。我很困惑，在家电普及、信息畅通的今天，家电维修为什么这么难？

这个“难”并非指没有地方修，而是用户不知道在哪里修，也就是说，问题出在了宣传上。首先，家电维修作为售后服务的主要内容由各品牌的制造商各自承担，虽有大量的广告投入，但其宣传重点一定在于“卖”而非“修”。其次，一些专业的维修企业规模小、利润薄，不可能有广告投入，即便有，也只是媒介浪费，因为家电品牌、品种

不计其数，很难有一家“万宝全书”。所以，销售的信息太畅通，而维修的信息则恰恰相反。另外，购买电器的时候，我们是在大商厦里，环境良好，品种丰富，还有营业员无微不至地介绍，但是维修的店面都普普通通，接待人员的态度且不去说，服装、形象总显得略逊一筹，再加上品牌、品种的限制，用户就有了购买易而维修难的感觉。

于是，我一直在思考这样一个问题，专业的家电维修商是不是也能有响亮的品牌，良好的环境，有仪表端庄、态度和蔼的接待人员，更有优质的服务，并通过宣传让用户能够方便地联络它们，而且它们的服务还是全面的，不会让用户有“缺只角”的遗憾。我相信，这是我的听众和所有家电用户所向往的，值得庆幸的是，这也是上海家维家电维修有限公司（以下简称“上海家维”）所追求的。

上海家维是上海最大的专业家电维修企业，由华联集团家用电器有限公司控股，它拥有索尼、东芝、爱华、飞利浦等多个进口品牌的特约维修许可权，十多年来一直是该行业的领头羊，尤其在汪伯申总经理上任后，更是意气风发、大刀阔斧——打破了品牌的限制，成为综合型的家电

维修企业，并推出了“一门式”的服务概念和“华联家电诊所”的服务品牌，又大胆地进行广告投入。这些举措在短短的时间里初见成效——上海家维已名列全国用户满意五十强企业。

值得一提的是，汪总还对上海家维重新定位，打出了“我们是国家用电器的服务商”的口号。他认为，家电服务是一个更大的概念，也一定是将来的趋势——除了维修，还有保养，并包含购机、使用等各种问题的咨询，甚至是“回收旧机”、“钟点租机”等多触角的服务。那么如何让家电用户接受这一全新的概念呢？汪总决定变维修企业的“被动服务”为“主动服务”——宣传家电知识，解答用户疑难。我们曾经合作在《生活百事通》中播出“家电诊所”系列节目，受到了广大听众的欢迎，此次汪总又另辟蹊径，编写《家电诊所》一书，并邀请我再度合作，我欣然接受，因为我认为这是件极有意义的事情。

我曾经通过节目深切地体会到家电用户的“维修难”，而在与上海家维的合作过程中，我也同样深切地体会到专业的、规范的、人性化的、全方位的家电服务正渐渐地向

我们走来，在对索尼、日立等著名的进口品牌如数家珍的同时，我们将和“华联家电诊所”这一新生的服务品牌结下更深、更广、更为密切地联系，并且它是本土的，“原创”的。

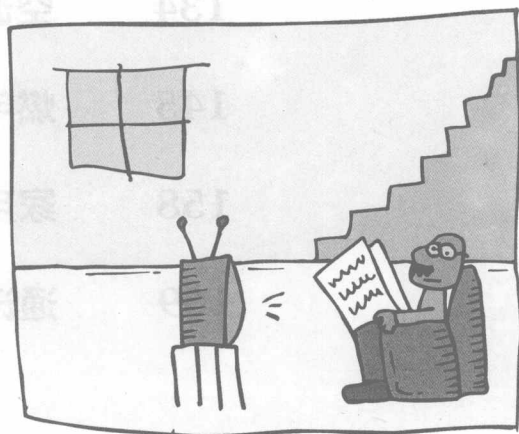
最后，衷心地感谢我的合作伙伴——上海家维的技术专家们及本书的责任编辑张英、美术编辑鲁继德、张懿文，感谢他们在本书的编写出版过程中所给予的支持和帮助。

上海东方广播电台

伊然

2002年3月

-
- 1 电视机门诊部
- 19 录像机门诊部
- 27 摄像机门诊部
- 38 音响门诊部
- 53 微型收录机门诊部





61 小家电门诊部

118 白家电门诊部

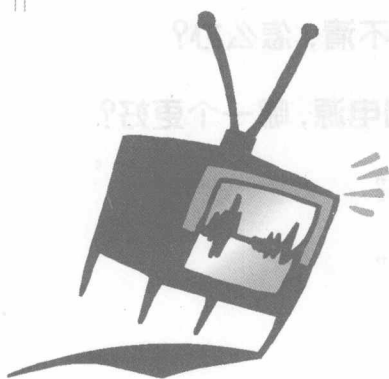
134 空调门诊部

145 燃气用具门诊部

158 家用电脑门诊部

169 通讯产品门诊部

电视机门诊部



- 电视机不显像怎么办
- 电视机不发声怎么办
- 电视机不接收台怎么办
- 电视机不关机怎么办
- 电视机不制冷怎么办



电视机不显像怎么办
电视机不发声怎么办



SOS 电视机迁入新居“水土不服”，怎么办？

SOS 部分频道忽然收不到图像了，怎么办？

SOS 背投移位，图像不清，怎么办？

- 遥控关机和关闭电源，哪一个更好？
- 为电视机“洗肠”
- 为电视机“洗脸”

不知道我的经验
能不能帮上你？

推荐专家：张泽鸿
经验点数：26年
专业声望：★★★★☆



SOS

电视机迁入新居“水土不服”，怎么办？

症 状：

原来用得好好的电视机，在迁入新居后，收看效果忽然不理想了，而且家中的几个电视机都有类似问题，电视机之间还会互相干扰，比如说一个在选台，另一个的图像就会出现抖动等异常状况。

病 因：

现在的新居都安装了有线电视，有线电视到每家每户只有一根线，但是一个电视机显然是不够的，这就需要分配器。然而有些装潢队缺少专业知识或者有意偷工减料，没有按照要求使用分配器，只是在进来的一根线上再接了几根线，这样一来，电缆的阻抗发生了变化，使电视信号受到影响。

急救措施：

找到有线电视的进线终端，安装上专用分配器。