



电脑活用 精华本

远望图书 编

数码·硬件特辑

把握电脑新硬件新技术的首选杂志

领导数码时尚新生活

面向学校、家庭、办公室的电脑普及杂志 电脑——以用为本

微型计算机 **新潮电子** **计算机应用文摘** **联合**
Micro Computer

总销量超过 100 万册



年度大型电脑应用文库



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

2007 电脑活用 精华本

数码·硬件特辑 ←

2007 DIANNAO HUOYONG JINGHUABEN

SHUMA · YINGJIAN TEJI

远望图书 编

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书详细介绍目前电脑数码、硬件应用的热点,包括最新的数码相机、数码摄像机、笔记本电脑、MP3/MP4、游戏机、硬件技巧、硬件优化与超频等,全面系统地分析讲解数码与硬件应用的方方面面。本书内容丰富,大量数码、硬件应用方案荟萃,是不可多得的数码、硬件技术资料手册、IT 知识速查文库。

图书在版编目(CIP)数据

2007 电脑活用精华本 数码·硬件特辑 / 远望图书编.
重庆:重庆大学出版社,2007.1
ISBN 978-7-5624-3933-2

I .2... II .远... III.①电子计算机—基本知识②数字技术—电信设备—基本知识③硬件—基本知识 IV.TP3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第010919号

2007 电脑活用精华本

数码·硬件特辑

远望图书 编

责任编辑:肖顺杰 周业友 版式设计:朱 姝
责任校对:李定群 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

*

开本:880×1230 1/16 印张:18 字数:500千

2007年2月第1版 2007年2月第1次印刷

ISBN 978-7-5624-3933-2 定价:22.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

每个人都会犹豫和迷茫，
每个人都会在十字路口徘徊——
或许你在工作和生活中迷茫，
或许你正面临无法抉择……

如同夜空中的北斗星，
默默无言的指路人就在你的身边。
一句话，一篇文章
就是与你电脑交流的密码，
让他成为你生活和工作的新伙伴。

计算机应用文摘

让你感受
很技术·
很生活

新潮电子

生活是自由主义

时尚是概念主义

数码是表现主义

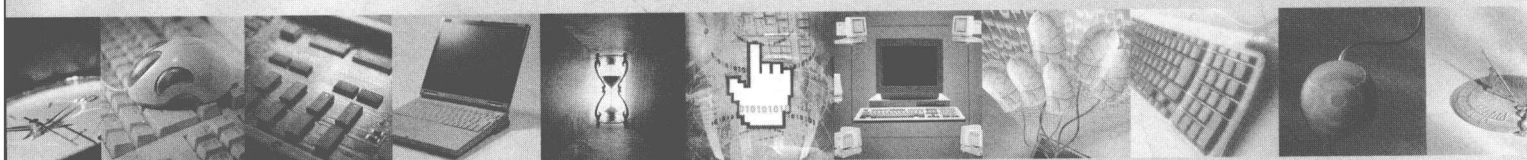
新潮电子 是绝对主义

绝对领先生活方式
绝对领导时尚潮流
绝对领先数码真谛

新潮电子 领导数码时尚新生活

每期定价：15元
(每月1日出版)
邮发代号：78-55

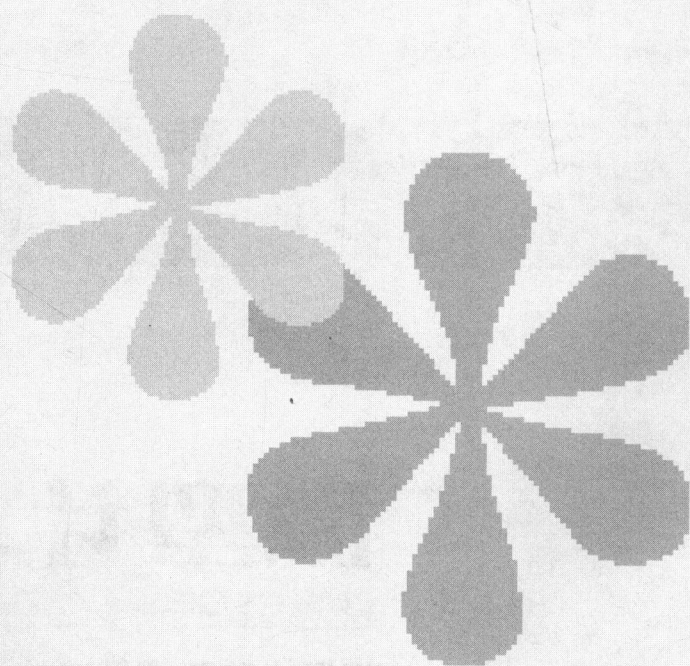
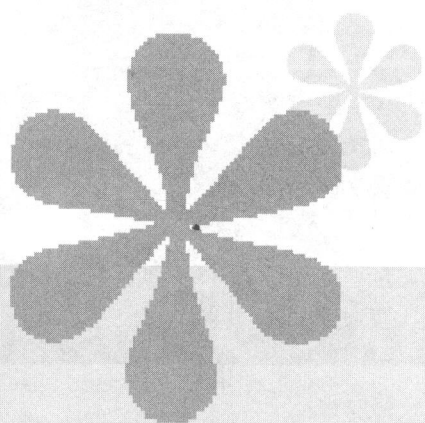
更专心·更专注·更专业



微型计算机

Micro Computer

把握电脑新硬件新技术的首选杂志



专题 1

笔记本电脑选购指南

笔记本电脑品牌——售后服务大调查	1
选笔记本电脑——不可唯“性价比”论	8
购机现场要心细，核心配件逐个查	10
要容量，别忽略性能与功耗——多角度寻找最合适笔记本硬盘	12
无线上网卡选购指南——网络生活，随时随地	13
三种迅驰，该买谁——Merom 机型选购必读	15
笔记本电脑也能看世界——内置摄像头笔记本电脑精选	17
3 分钟解读谁是最超值的游戏笔记本电脑	20
低价是否是鸡肋——低价笔记本电脑选购透析	21
低价笔记本电脑问题透析	24

专题 2

移动本本活用方案

让笔记本电脑坐凉椅——夏季选配散热底座	27
9 大招细心呵护笔记本电脑	29
笔记本电脑换“心”秘密档案	30
学生寝室笔记本电脑无线局域网组建指南	32
笔记本电脑键盘清洁与维修	34
笔记本电脑免死机七秘诀	35
笔记本电脑升级简明攻略	36
笔记本电脑的 BIOS 系统密码恢复	38
没有光驱一样为笔记本电脑安装操作系统	39
用宽屏笔记本电脑玩转非宽屏游戏	40
升级，7 步搞定笔记本电脑硬盘选购	41
升级，5 步搞定笔记本电脑内存	43
4 步搞定无线网卡升级	45
你的电池健康吗——用电池校正拯救电池	48
显示屏亮度自动降低的调整	48
杜绝 ATI 芯片组机型蓝屏故障	49
安装 2915ABG 无线模块——迅驰笔记本电脑自己造	49
笔记本电脑要配防暴盾——电池安全问题扰乱人心	51

专题 3

数码影像实用技巧

三星 DC 新精彩——数码相机上欣赏小电影	53
-----------------------------	----

自己当导演——数码影像后期处理	54
焦点就是我——聚会 DC/DV 拍摄技巧	60
重温欢乐聚会 DC/DV，电视一线牵	61
电脑视频输入电视	62
视频拜年，条件很简单	65
创造一对一的 QQ 视频拜年方案	65
利用网站打造视频拜年方案	66
在线教远方的亲友安装使用摄像头	67
不怕迷路，也不会无聊——电子地图、电子书	68
让扫描仪下岗	69
打造随身演示平台	70

专题 4

MP3/MP4 播放器玩家秘笈

闻其声，更要见其人——iPod nano 上放电影	72
让彩灯伴 MP3 起舞——打造可变化节奏的音乐彩灯	74
DIYer 的 MP3 升级故事	76
MP3 音量不再忽大忽小	77
MP3 的“心电图”	77
WMP 的断点续播	78
MP3 妙用 Show! Show! Show!	78
转换 MP3 不是盲操作	79
MP3 妙用，线索游戏与抓住电波	80
管管你的 MP3	81
让你的 MP4 播放器片源不断	81
让 MP4 播放器吃定 PMVB	82
MP4 电影轻松“档”	83
MP4 压制宽屏幕电影小技巧	84

专题 5

掌机娱乐玩家宝典

掌机时代谁与争锋——无人敢缺席的竞赛	85
--------------------------	----

鏖战前传——家用机市场历程一览	86
再战巅峰——次世代主机性能大碰撞	88
征服东京——Xbox 360 之日本攻略	91
掌机, 下一个十年属于谁	92
百里挑一, 掌机导购	93
燃情岁月, GBA 烧录卡指南	96
大小搭配, 游戏不累	99
掌上狂舞, 另类应用	102
游戏无限, 模拟狂潮	104

专题 6 电脑组装实战指南

硬盘分区别忽视——海量硬盘分区经验谈	107
新手装系统, 可别被忽悠了——重装系统七忌	109
快速实现硬盘 NCQ 功能——启用 AHCI 无须重装系统 ...	110
设计自己的“番茄花园”——多功能系统光盘轻松 DIY ..	112
从“芯”开始, 浅谈 CPU 的安装	116
装机攻略, 硬盘安装 Follow me	117
声卡安装磨难记	118
揭开摄像头无法安装之谜	118

专题 7 数字家庭玩家秘笈

让媒体中心随心所欲——巧设置 Media Center 支持更多文件 ...	119
打造入门级高清视频播放平台——HDTV 播放新手攻略	121
图像要高清, 声音要天籁——HTPC 多声道环绕输出攻略	124
丢开键鼠, 拿起遥控器——轻松玩转 DVD-RAM 有窍门	126
HDTV 变身 DVD	129
KMP 双字幕技巧	130
X.264, 用高清震撼双眼	131
为 KMP 加装“DFX”和“迷你歌词”双插件	132

专题 8 电脑装机永不过时的经验技巧

升级 AGP 的最后生机	133
--------------------	-----

AGP 升级新宠逐个看	134
升级之路——AGP 显卡测试	136
买了就吐血——六类“鸡肋”显卡敬而远之	139
别让 NCQ 和 3Gb/s 成摆设——为 SATA II 硬盘找佳配 ..	141
“普通”= 忽悠——警惕配置单上的文字陷阱	144
低价大揭秘! ——杂牌 LCD, 你该如何面对	146
样机背后问题多——拒绝为显示器样机买单	148
小心谈单员笑里藏刀——老资格 DIYer 实战传授谈单技巧	149
商家比 DIYer 更精明——谈单员亲述谈单“内幕”	150
别把 DIYer 当傻瓜——教你识破电脑城里的种种陷阱 ...	151

专题 9 游戏硬件攻略宝典

六款主流游戏实战 FP16 HDR 抗锯齿	153
让游戏效果更震撼——麦博 FC720 音箱	157
游戏玩家新选择——新观点统领者 F1 激光鼠标	158
让游戏的左手更完美——Saitek 日蚀 III 型游戏控制器 ..	158
真正超值的游戏鼠标——多彩变速豚游戏鼠标	159
边走边玩——两款具有游戏功能的 PMP 播放器	160
谁才是游戏强者——NVIDIA GeForce Go 7700 vs. ATI Mobility Radeon X1700	162
非宽屏游戏如何在宽屏电脑上玩	165
挑显卡、玩游戏——搭上 AGP 显卡升级末班车	166
移动、点击——游戏鼠标 / 鼠标垫选购必读	168

专题 10 奇思妙用硬件 DIY

让数据“起死回生”——“移花接木”拯救存储卡	173
内存也玩固件改造——刷新 SPD 参数提升内存性能	174
4 大招数, 让 Vista 提速——Vista: 不要对旧电脑说“不”	176
打造网络安全通道——无线路由器也能 VPN	179
让坏点无处遁形——摄像头去斑秘笈	181
一机两用, 娱乐全家——自制电脑 1 拖 2	182

阵列天下——SATA RAID 组建完全手册	184
关闭网络更省心——全自动共享电源控制器制作	192
“烈马”变“良驹”——玩转“工包”主板有窍门	194
无线宽带路由器免费升级 DD——WRT 固件	196
头虽断，命长存——屏蔽磁头拯救硬盘	198
无线，无限——用 WDS 扩张你的无线领土	199
关机不关风，电源不发烧——让电源在关机后也散热	201
300 元级的 SQ713 变身 1000 元级的 Revolution 7.1	202
还我一个宁静的夏天——零成本改造机箱风道	204
普通刻录机也玩 Labelflash——NEC ND-4550A 破解实战	206
免费大餐也要吃好——普通 N 卡改为专业显卡后 还需软件设置	207

专题 11

激活潜能，超频与优化设置

DIY 高手从“DEL”开始	210
BIOS 优化设置逐个看	213
探索 BIOS 升级之旅	218
主板 BIOS 特色超频技术展示	222
极度深寒，挑战无限——发烧级超频散热设备图解	225
AM2 Athlon 64 3000+ 超频实战	227
给机箱一双慧眼——精心打造机箱智能散热系统	229
小改造，打造强力散热雷神塔	231
显卡性能提升的双刃剑——解析 G70 的自动超频功能	233
要玩就玩自己的——水冷系统 DIY 经验谈	235
CPU/内存/显示芯片三超实战 ——榨干 nForce4 IGP 的油水	237
K8 平台内存超频优化全攻略	239

专题 12

电脑硬件疑难解答

酷睿 2 处理器老“偷懒”，有没有办法让它不再降频？	243
----------------------------------	-----

显存颗粒的实际频率怎么与标 称值相差一倍呢？	243
连接打印机的主机 CPU 使用率居高不下是何故？	243
17 英寸纯平显示器可以使用 1280 × 1024 的分辨率吗？	243
主板上不同颜色的 SATA 接口在使用效果上会有什么不同吗？	244
鼠标固件如何升级？	244
刷新固件失败的光驱还有救吗？	244
为什么第一次启动时硬盘没有办法被识别， 而第二次却正常？	244
为什么 X800 显卡在《极品飞车：卡本峡谷》中不能 打开动态模糊效果？	244
两台路由器如何设置共享上网？	244
为什么系统老是出现“SPTD”的错误提示，和内存有关吗？	245
为什么键盘清洗之后没有以前好用了？	245
计算机经常无故关机，然后开机自检是何故？	245
DVD 刻录机为什么只能刻录而不能读盘？	245
DirectX 9 的显卡在 Vista 上的 3D 性能会受限制吗？	245
IEEE 1394 接口的读卡器必须要外接电源才能工作么？	245
C61 是 C51 的“升级版”还是“精简版”？	246
扩展 IDE 接口，哪种方案最合适呢？	246
为什么 Pentium D 820 处理器不能开启 EIST 功能？	246
如何单独调整第二台显示器的分辨率和刷新率？	246
系统为何总有“检测到新硬盘”的提示？	246
升级显卡后为什么 OpenGL 性能反而下降了呢？	247
为什么 MP3 播放器显示的曲目时间长短会不断地跳动？	247
“Allendale”=“Conroe”？ E6300 的核心到底是哪一个？	247
使用 P965 主板时，光驱工作不正常是何故？	247
如何识别已经被超频的内存颗粒呢？	247
关闭笔记本电脑的剩余电量检测功能可不可取呢？	248
显卡性能明显偏低，哪里出了问题？	248
显卡花屏与供电不足有直接关系吗？	248
难道维修硬盘不需要在无尘室中进行吗？	248
什么原因造成硬盘的传输速度波动幅度偏大？	248
如何在游戏中实时显示当前帧速？	249
买笔记本电脑为什么“不送”系统安装盘？	249
C 盘空间莫名其妙减少为哪般？	249

2007 电脑活用精华本 CONTENTS

如何解决刻录机无法打开 DMA 控制的故障?	249	为什么在 WOW 中看不到 SLI 的负载线?	255
nForce 4 IE 的老芯片组主板能够支持 65nm 处理器吗?	250	处理器支持的虚拟机技术有什么用处呢?	255
鼠标的垫脚被磨坏了, 我要怎么处理?	250	nForce 5 系列芯片组的 HT 频率到底是多少呢?	255
打印机经常被少数几个文件“卡住”, 这是何故?	250	高速存储卡与低速存储卡之间如何界定?	255
使用宽屏显示器后花屏, 需要重装系统吗?	250	250MHz 带宽的显示器为什么不能显示画面?	256
经常不用的光盘会不会发生变质呢?	250	SATA 硬盘与分区软件有兼容性问题吗?	256
Napa 笔记本电脑有必要升级 Merom 处理器吗?	250	提示“atapi.sys”错误后找不到硬盘是何故?	256
刚买的硬盘怎么就会“健康状态衰退”?	250	闪存插入计算机后提示“电涌”, 要如何解决?	256
为什么现在的驱动程序越做越大?	251	可以在 PMP 播放器上使用多个分区吗?	256
TN 面板可以实现 2000:1 的高对比度?	251	难道 GeForce 7950 显卡不能支持双屏显示功能吗? ...	256
USB 键盘鼠标为何会引起系统启动故障?	251	蓝光刻录机的成本有那么高吗?	256
移动硬盘不能双击打开是何故?	251	IDE 排线不够长, 要怎么办呢?	257
Conroe 存在 Bug, 还能购买吗?	251	计算机关机后总是自动重启, 何故?	257
主板上的 8Pin 供电接口只接一半 (4Pin) 可以正常使用吗?	251	超频超不上去, 主板也有责任?	257
同为 Athlon 64 X2, 购买哪种更划算一些?	252	功率一样、效果不同, 大功率电源选择有诀窍!	257
为什么换水冷之后机器反而不稳定了呢?	252	以后主板芯片组都不支持 IDE 了, 装系统时怎么办? ...	257
各种尺寸的 ATX 主板如何来区分呢?	252	给北桥加一个风扇, 要用哪个供电接口呢?	257
内置 SATA 硬盘老是提示“写入缓存失败”是怎么回事?	252	为什么笔记本电脑上的摄像头都没有办法调节呢?	258
为什么我的 MP3 播放 APE 文件会出现爆音呢?	252	换一块网卡可以显著提高“抢网络”的能力吗?	258
刻录一张 CD 系统盘, 为什么在 DOS 下不能读取?	252	“23 In 1”的读卡器是否意味着对所有存储卡全兼容? ..	258
为什么 12X 的刻录盘速度比 8X 的还要慢?	253	系统关机后不能正常断电要怎么解决?	258
为什么笔记本电脑键盘的四个角有塌陷感?	253	侧吹式 CPU 散热器如何与 38℃ 机箱的风道搭配?	259
光盘刻录数据验证失败, 会不会影响到光盘的寿命? ...	253	CRT 显示器为何会发出滋滋的怪响?	259
电源线的颜色都有特定含义吗?	253	CPU 的温度会比室温更低吗?	259
P965 主板能够支持双显卡吗?	253	移动硬盘无法正常读取数据是怎么回事?	259
各种光盘刻录格式之间有什么区别呢?	253	玩游戏显卡突然黑屏要如何解决?	259
智能风扇为啥一点也不“智能”?	254	处理器频率降低会不会影响软件的使用?	259
Mini 机箱能否装下标准显卡呢?	254	刻录光盘上的数据能够安全保存多长时间?	260
液晶显示器出现水波纹是怎么回事?	254	如何通过字母组合来看懂屏幕的分辨率?	260
硬盘盒为啥认不出大硬盘?	254	买电视棒, 金属的好还是塑料的好?	260
散热硅脂渗进显存的针脚里要如何处理?	255	AM2 处理器搭配多快的内存比较合适?	260
为何使用 AGP 显卡却提示“SLI 模式已停用”?	254	Windows 关机缓慢是何故?	260
用外置硬盘来玩 BT 下载更科学吗?	255	为何 Windows 的磁盘碎片整理功能会“失效”?	261

如何在 DVD 刻录盘上记录大于 4.7GB 的文件?	261	千兆网卡只有 10M 是怎么回事?	267
Pentium D 805 怎么变成了单核心?	261	无线鼠标“习惯性”失灵怎么办?	267
蓝光光盘还会有以前的保护壳吗?	261	为何 939 针的 Athlon 64 处理器不使用 LGA 封装呢? ...	267
为什么康柏的键盘无法用在 K8 主板上?	262	组建 CrossFire 必须要有一块主卡吗?	268
电视卡的分辨率与有线电视信号的分辨率是什么关系?	262	为何 ATI 的驱动程序会出错?	268
C 盘损坏后如何启动装在 D 盘上的操作系统?	262	DVD-R 的容量比 DVD+R 要大吗?	268
为什么 BT 进程开多了路由器就会掉线?	262	i915GL 主板能不能支持到 PCI-E x16 呢?	268
在光驱中放置一张光盘是否会影响其寿命?	262	硬盘噪声变大和供电不足有关吗?	268
高 DPI 的鼠标一定就好用么?	262	把 MP3 刻录成 CD, 需不需要先转录一下呢?	268
买笔记本电脑, 镜面屏与非镜面屏哪个好?	263	USB 设备为什么一直无法卸载呢?	269
如何查看笔记本电脑电池的属性?	263	Windows 2003 为何无法识别闪存?	269
老显卡能够支持宽屏显示器吗?	263	显卡不支持 VTF, 会不会影响显卡在游戏中的表现呢?	269
为什么 WHQL 的驱动无法支持“专业卡”?	263	使用 DVI 接口为什么还会“超出刷新范围”?	269
闪存容量为何一再缩水?	264	少一根橙色电源线会影响硬盘工作吗?	269
CPU 风扇转一下就停了, 何故?	264	内存也会“水土不服”?	270
集成显卡的主板能支持双头显示吗?	264	硬盘可以被识别, 但是找不到分区怎么办?	270
ATI 显卡与 nForce 主板搭配不能发挥最佳性能吗?	264	BT 用户有必要升级 DVR 硬盘吗?	270
刷新固件是否能够解决光驱不读盘的问题?	264	8237R 南桥能够支持 SATA 3.0Gb/s 吗?	270
为什么每次启动机器都要先拔掉电源插头	264	无线鼠标指针乱跳, 怎么办?	270
如何在 Linux 下使用千兆网卡?	265	如何选择无线 Wi-Fi 设备呢?	270
高端显卡搭建 SLI, 主板选择 x8+x8 还是 x16+x16?	265	华硕显卡与 3DMark06 有“兼容性”问题吗?	271
使用 Matrox G400 后 2D 效果反而下降, 何故?	265	ATI 的显卡为什么会闪烁呢?	271
为何笔记本电脑的键盘输入会出现“错误”?	265	我的主板能上多大的硬盘?	271
技嘉主板在那里调节倍频?	265	如何实现在电视设备上的 VGA 输出?	271
加内存后性能为何不升反降?	265	17 英寸 LCD 的显示效果要比 19 英寸细腻吗?	271
为什么电视卡连接 PS2 时得到的图像都是黑白的呢? ...	266	RAID 0 硬盘上的数据可以移植吗?	272
电视卡搜台时漏掉频道怎么办?	266	皓龙与速龙左右互搏, 要如何选择呢?	272
看 HDTV 选 805 还是 631?	266	如何检查硬盘有没有坏道?	272
公版显卡与非公版显卡那个好些呢?	266	如何分配 IDE 接口比较合理呢?	272
插上 PCMCIA 网卡后为何无法正常关机?	266	为什么现在市场上大部分 MPEG-4 播放器都不能支持 RMVB?	272
买 Radeon X800 GTO 好还是 Radeon X1600 好?	266	我的硬盘为什么会发烧?	273
为啥移动硬盘写数据时这么慢?	267	3DAnalyzer 可以提高显卡性能吗?	273
如何在 SATA 硬盘上装操作系统?	267	区码修改次数用尽我该怎么办?	273

2007 电脑活用精华本

CONTENTS

显卡供电不足要怎么处理?	273	主板 BIOS 刷新失败如何解决?	276
耳机无法辨别方位是怎么回事?	273	Pentium 4 531 与 630 相比有何特别之处?	276
SD 卡的容量为什么达不到标称值?	273	关机后为何会“无故”重启?	276
使用 USB 电视卡为什么只有图像而没有声音呢?	274	ATI 的催化剂驱动可以不装控制面板吗?	276
接通电源后, 电脑自启动怎么办?	274	光驱隐藏软件会对光驱有不利影响吗?	276
显卡上面那根金属条是做什么用的呢?	274	为什么 CD-R 可以超刻而 DVD-R 就不能?	276
如何知道硬盘是不是新的呢?	274	超频软件可以直接修改 BIOS 的参数么?	277
样品 CPU 和普通 CPU 有什么区别呢?	274	系统缘何找不到 PMP 播放器?	277
i848 主板有必要组 RAID 吗?	274	USB 2.0 移动硬盘“延缓写入失败”怎么办?	277
为什么空闲的时候硬盘灯还会闪烁呢?	274	超频会损坏 SATA 硬盘吗?	277
难道电容还需要预热吗?	275	集成显卡的显存为何“不能改变”?	277
6800GS 也有工程样板流出吗?	275	网络延迟和带宽有关系吗?	278
为什么插入 DVD 刻录光盘系统会显示为“可刻录的 CD”?	275	3D1-XL 为何不能开启 SLI?	278
台式机可以使用笔记本的软件吗?	275	刻录盘为何不能达到额定速度?	278
光驱盒 + DVD 刻录机与成品外置刻录机有何区别?	275	锁定 MAC 地址可以绕过小区宽带的限制吗?	278
为什么我的液晶显示器会“发抖”?	275	如何关闭系统的数据保护?	278
集成网卡消失怎么办?	276		

笔记本电脑选购指南

专题

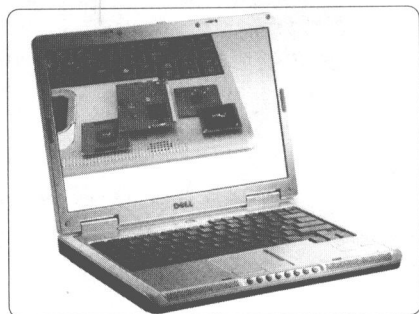
1

2006年笔记本电脑在各大卖场隆重登场,掀起了各大厂商促销笔记本电脑的热潮。纵观目前各大卖场的笔记本电脑,可谓琳琅满目,让消费者看得眼花缭乱。国际品牌厂商的产品璀璨夺目,二流厂商的产品打出超性价比之牌甚是诱惑。各种价格的笔记本电脑层次分明,方便了消费者选购。但也因鱼龙混杂造成产品良莠不齐,给消费者带来选购的难度。这里就提供一些选购笔记本电脑的方法,帮助你挑选到心仪的移动电脑。

笔记本电脑品牌——售后服务大调查

当自己心爱的笔记本电脑出现问题时,拨打厂商客户服务热线或技术支持电话是普通用户最常用的解决方法之一。厂商售后服务人员是否能快速、有效地帮助解决问题,恐怕是不少消费者所关心的事情。随着消费者维权意识的深入人心,越来越多的消费者将售后服务作为选购产品的一项重要因素。

[关于客服热线鉴定的说明]



问题1 因工作需要安装某款专业软件,而这款软件只能在 Windows 98 下运行。但是笔记本电脑在安装 Windows 98 后无法识别声卡,怎么办?

期望答案: 由于笔记本电脑所采用的声卡多为 ADI 或 Realtek 的产品,可以从专业的声卡网站或驱动网站上下载公版 Windows 98 驱动。

说明: 该问题较为少见,没有一定的专业知识很难给出一个让人满意的答案。而且对于一般不太懂电脑的消费者来说,客服热线应该做到耐心解释和细心指导。

问题2 想加装内存条,售后服务是否提供这项服务?是否可以自己买内存条安装?自己安装是否会影响保修?

期望答案: 提供具体的内存条型号参数以方便消费者购买,安装内存条最好能在当地经销商或服务站点的帮助下进行。

说明: 考察客服热线对于该品牌服务条例的了解和服务态度。

问题3 笔记本电脑进水了怎么办?

期望答案: 切断电源并取出电池,平放笔记本电脑于干燥通风处 2~3h,随后应尽快联系当地服务站点,在此之前不可自行开机。

说明: 这是常见的问题,主要用于考察客服人员的基本专业知识。

问题4 前几天我去了朋友家,请他帮忙设置好了无线连接,确认能够连接到他家的无线网络。可回到家后,这台笔记本电脑却始终没法连接上我新买的无线路由器。

期望答案: 通常对于无线网络设置问题,应注意查看 IP 地址、服务区标识符(SSID, Service Set Identifier)等。

说明: 这类问题比较常见, 而且故障原因存在不确定性, 这里主要是考察客服热线的专业知识和服务态度。另外客服人员在此类求助时也应该做到耐心指导, 毕竟对普通用户而言, 无线网

络的设置是一项复杂工作。

在调查结束后, 我们依据效率(2分)+服务态度(3分)+正确性(5分)的评分标准, 以10分为满分, 最终对各品牌客服热线进行评分。需要说明的是, 尽管同品

牌不同客服人员自身素质也许存在较大的差异, 也许在调查中我们遇到的恰好是少数素质较差者, 但是对于消费者而言, 1%的可能性足以造成100%的困扰。

索尼

评价
非常好

官方中文网站地址	www.sony.com.cn
售前服务电话	800-820-2228/021-34244616
免费售后服务电话	800-820-2228
其他售后服务电话	021-34244616
服务热线工作时间	周一至周六 09:00~21:00, 周日 09:00~18:00
退货时限	购机之日起 7 天内
免费更换时限	购机之日起第 8~15 天内
保修时限	整机保修 1 年, 主板、CPU、内存、电源、硬盘、电源适配器、显示屏和键盘等主要部件保修 2 年
国内服务 / 维修网点查询地址	• http://service.sony.com.cn/kB/station.asp?p_item=1&pageid=2
技术支持邮箱地址	vaiohelpdesk@sony.com.cn
其他特色服务	30 分钟内即可完成对多数故障机型的检测和“即时维修”方案提供

评分:(效率)1.5+(服务态度)3+(正确性)4=8.5

对于第一个问题, SONY 技术人员提出了查找制造商主页等方法。尽管最终问题并没有得到完全解决, 但对对方的耐心和热忱的服务态度给笔者留下了深刻的印象。对于第二个问题, 对方表示只有在 SONY 指定的经销商处升级内存才能保证机器的质保服务不会受到影响。第三个问题, 对方的回答则有些不够完美, 并没有告知刚刚进水的机器应先晾干再送至维修处。第四个问题, 对方建议先删除之前的笔记本电脑上的无线网络连接, 然后重新安装无线路由器。注意设置互相匹配的 IP 地址。

索尼客服热线在回答完毕问题后, 会请用户对服务人员的服务态度和效率进行评估。这一点令人赞赏, 一套完备的客服监督机制, 保证了用户能够得到高效、正确的帮助。

神州

评价
好

官方中文网站地址	www.hasee.com
免费售后服务电话	800-830-7108
其他售后服务电话	0755-84710365
服务热线工作时间	周一至周日 09:00~18:00
退货时限	自购机之日起 7 天内
免费更换时限	自购机之日起 8~15 天内
保修时限	主要部件如 CPU、内存、硬盘等自购机日起保修 3 年; 主板、电源适配器、LCD 显示屏、
键盘保修	2 年; 笔记本整机(背包、随机资料、软件介质、电池除外)保修 1 年; 电池保修半年
国内服务 / 维修网点查询地址	http://www.hasee.com/service/net-notebook.asp
技术支持邮箱地址	service@hasee.com
其他特色服务	自购机日起超过 3 个月并小于 1 年, 如出现故障, 可以付折旧费(按自购机日起 100 元/月折旧费计算, 不足 1 个月按整月计)的形式更换同型号同规格的产品; 如果同型号同规格的产品停产, 可选择付费升级的方式更换性能更高的产品(同时收取折旧费和相关升级费用, 请与经销商进行协商)

评分:(效率)1+(服务态度)2.5+(正确性)4.5=8

在 Windows 98 无法识别声卡的问题上, 神州的客服人员很礼貌地表示目前神舟笔记本电脑主要是采用 WinXP 操作系统, 出现这种问题只有去芯片提供商的官方网站或是第三方专业网站下载, 并给出了相应的网站链接。对于第二个问题, 对方认为如果用户动手能力不是很强, 那么最好还是到当地的经销商处请求帮助。问及笔记本电脑进水后该如何处理时, 客服人员建议立即取出电池, 然后将笔记本电脑晾干, 如果方便可以送去经销商处进行必要的检查。对于最后一个问题, 客服人员首先细心询问了无线路由器的型号, 然后表示应该是手动分配的 IP 地址不相匹配的原因。

神舟电脑客服人员的基本专业知识和服务态度令人满意, 尽管在电话调查过程中出现了一次电话转接错误, 不过最终能正确帮助用户解决困难才是最重要的。

东芝

评价
较差

官方中文网站地址	pc.toshiba.com.cn
售前服务电话	800-820-2048
免费售后服务电话	800-820-2048
其他售后服务电话	116-986-2048(按本地话费标准收费), 021-63353341/ 63353342
服务热线工作时间	周一至周六 08:30~19:30
退货时限	购机之日起 7 天内
免费更换时限	购机之日起第 8~15 天内
保修时限	根据不同型号, 自购买日起, 整机给予 1 年或 3 年的保修; 原配电池保修期为 1 年
国内服务 / 维修网点查询地址	http://pc.toshiba.com.cn/service/site_china_detail.jsp
技术支持邮箱地址	http://pc.toshiba.com.cn/service/customeremail.jsp (在线邮件支持)
其他特色服务	在全国 45 个东芝设有授权维修站的城市, 1 年内免费上门服务。第 2 年起可以通过支付上门费或购买上门服务包的方式获得收费的上门服务

评分: (效率) 1.5 + (服务态度) 1.5 + (正确性) 3 = 6

对于第一个问题, 客服人员告知笔者的这款笔记本电脑没有提供 Windows 98 的驱动, 并且没有给出任何解决方案。对于第二和第三个问题, 对方立即提供了当地服务站的联系方式, 告知笔者可以直接联系服务站点, 获得最有效的服务。不过很可惜, 对方并没有提醒笔者对于刚刚进水的笔记本电脑应该先取出电池, 然后再行处理。对于第四个问题, 对方的解答有些模糊, 不够详细, 对于普通用户而言并没有起到很好的帮助效果。

东芝客服人员的效率较高, 特别是对方能够极快地告知东芝授权维修站的联系方式。尽管客服人员的语气有些生硬, 不过在一些常见问题的处理上, 能够做到快速、正确的指导。对于普通用户而言, 这点才是最为重要的。

明基

评价
一般

官方中文网站地址	www.benq.com.cn
售前服务电话	400-888-0333
免费售后服务电话	400-888-0333
售后服务电话	(非 800 或 400 电话) 0512-68073600
服务热线工作时间	周一至周日 08:00~20:00
退货时限	购机之日起 7 天内
免费更换时限	购机之日起第 8~15 天内
保修时限	主要部件 (+ 主板、CPU、内存、显示屏、硬盘、键盘、电源适配器) 保修 2 年, 笔记本电脑整机保修 1 年, 预装软件、随机标配电池、光驱自购机日起保修 1 年, 随机软件和电源线自购机日起 3 个月内可凭故障原件更换
国内服务 / 维修网点查询地址	http://service.benq.com.cn/original/ESSiteList.aspx?ProductTypeID=43
技术支持邮箱地址	http://service.benq.com.cn/webcall/web/webcall.aspx (在线邮件支持)
其他特色服务	全国联保

评分: (效率) 1.5 + (服务态度) 2 + (正确性) 3.5 = 7

明基笔记本电脑的售后服务称为“Joybook 快乐 365”服务。在鉴定电话中, 明基售后人员表现的耐心和细致值得称道。对于第一个问题, 对方表示众多新款笔记本电脑已经不提供 Windows 98 驱动, 所以问题无法解决。对于第二个问题, 对方表示用户完全可以自行升级, 并不会影响质保; 不过建议拿至售后中心进行升级, 并告知配件价格比市场零售的便宜一些。第三个问题, 客服人员表示为了将风险降到最低, 在笔记本电脑进水后应该尽快切断电源, 并取出电池, 先置于干燥通风处数小时。第四个问题, 对方所给出的指导步骤也基本无误。

第一个问题相对而言比较棘手, 因而主要是考察客服人员是否能够积极帮助用户或想方设法解决问题, 而不是简单告诉用户“能解决”或“无法解决”。

长城

评价
较差

官方中文网站地址	www.greatwall.cn
免费售后服务电话	8008100285
其他售后服务电话	010-82730066-283
服务热线工作时间	周一至周日 09:00-18:00
退货时限	购买之日起 7 天内
免费更换时限	购机之日起第 8~15 天内
保修时限	主要部件自购买之日 2 年内免费保修; 电池自购买之日 6 个月内免费保修;
维修网点查询地址	www.greatwall.cn/services/3fuwu.asp
技术支持邮箱地址	nbservice@greatwall.com.cn
其他特色服务	用户报修后, 2 小时内提供解决方案, 4 小时内安排服务, 2 天内解决问题

对于第一个问题, 客服人员介绍说笔者的机型不能支持 Windows 98 操作系统, 由于上游厂商不再为新芯片组提供老系统的驱动程序, 所以他们也没有办法解决, 并建议笔者使用 Windows XP 操作系统。在第二个问题上, 对方告诉笔者可以自己添加, 但是要首先检查一下笔记本电脑内是否还有空闲的内存插槽。在问到意外进水要如何处理时, 对方的回答很到位。在回答最后一个网络问题时, 服务人员颇为耐心, 并给笔者详细介绍了无线网络如何使用以及如何分配 IP 地址等知识。

评分: (效率)2 + (服务态度)2 + (正确性)3 = 7

惠普

评价
一般

官方中文网站地址	www.HP.com.cn
免费售后服务电话	800-810-3888
其他售后服务电话	010-68687980
服务热线工作时间	周一至周五 08:30-18:00
退货时限	购买之日起 7 天内
免费更换时限	购机之日起第 8~15 天内
保修时限	序列号标签有“1YR”、“2YR”、“3YR”或类似标志的惠普笔记本电脑, 分别为保修 1 年、2 年、3 年; 附件和电池保修 1 年
其他特色服务	提供多种服务级别, 包括提供当天 4 小时到场服务 (接受报修时间为 08:30~17:30) 等

对于第一个问题, 客服人员解释说 Windows 98 下面没有声音是因为笔者没有安装正确的声卡驱动, 可以到惠普的中文官方网站上下载。然后笔者问到自己添加内存条的问题时, 惠普的工作人员建议去找维修站帮忙安装。在意外进水如何处理这个问题上, 客服人员显得非常专业。对于最后一个问题, 惠普的客服人员建议笔者检查路由器端和笔记本电脑的设置有没有问题, 并可以尝试重新安装网卡驱动程序来解决。惠普的工作人员帮用户解决问题时非常热心和细致, 回答也非常到位, 但是事后笔者在惠普的网站上并没有找到想要的 Windows 98 驱动, 所以在正确性的评分上要打一点折扣。

评分: (效率)1.5 + (服务态度)3 + (正确性)3 = 7.5

戴尔

评价
非常好

官方中文网站地址	www.dell.com.cn
售前服务电话	800-858-2060
免费售后服务电话	800-858-2969
其他售后服务电话	0592-8183307 (家用机型) / 8183721 (商用机型)
服务热线工作时间	周一至周五 08:30~17:30
退货时限	购机之日起 7 天内
免费更换时限	购机之日起第 8~15 天内

戴尔的客服热线专门分为技术支持和非技术支持, 一些常见的问题, 戴尔客服都能给出及时的解答。对于第一个问题, 戴尔的客服人员建议笔者安装虚拟机软件并在虚拟机中运行所需的专业软件。尽管戴尔客服人员的建议与期望答案不符, 但也不失为一个值得考虑的解决方法 (不过对于普通用户而言, 具有一定的难度)。对于第二个问题, 对方建议联系戴尔购买内存条并安装, 也可自行购买内存安装,

技术支持邮箱地址 cn_support@戴尔.com

其他特色服务 可提供上门服务及维修

评分: (效率)2 + (服务态度)2.5 + (正确性)4 = 8.5

并不影响保修,但是没有提及也许存在的兼容性问题。在第三个问题的处理上,对方的回答与期望答案完全相符。对于第四个问题,对方非常耐心地讲解了无线网络连接需要注意的地方,并建议将无线路由器恢复至默认设置,然后根据说明书一步一步进行调试。

七喜

评价
一般

官方中文网站地址 <http://www.hedy.com.cn>

售前服务电话 020-82253777 转 1063 或 1176

售后服务电话 020-82253999

服务热线工作时间 周一至周六 08:00~22:00, 周日 08:30~17:30

退货时限 购机之日起 7 天内

免费更换时限 购机之日起第 8~15 天内

保修时限 整机 1 年保修; 主板、CPU、内存、显示屏、硬盘驱动器、键盘、电源适

配器 2 年保修; 光驱保修 1 年

国内服务/维修 <http://www.hedy.com.cn/hedy-service/>

网点查询地址 [hedy-service-fwwd1.htm](http://www.hedy.com.cn/hedy-service-fwwd1.htm)

评分: (效率)1 + (服务态度)2.5 + (正确性)4 = 7.5

在问到 Windows 98 下面为什么没有声音时,七喜的客服人员建议笔者去找一些第三方的声卡驱动,或者对于一些老程序可以尝试用 Windows XP 的兼容模式来运行。对于第二个问题,对方提醒笔者不要在安装时留下明显的外观损伤。对于第三个问题,客服人员建议笔者首先拆掉笔记本电脑的电池,然后找一个温度较高但是在笔记本电脑所能承受的的地方将笔记本电脑慢慢烘干,再到维修部门作进一步的检查。惟一可惜的是,七喜并没有开通 800 或 400 免费电话业务。

同方

评价
一般

官方中文网站地址 www.thtfpc.com

售前服务电话 800-810-5546

免费售后服务电话 800-810-5546

其他售后服务电话 010-62965288

服务热线工作时间 周一至周五 09:00~18:00

退货时限 自购机之日起 7 天内

免费更换时限 自购机之日起 8~15 天内

保修时限 整机保修 1 年; 重要部件(主板、声卡、显卡)免费保修 3 年; 主要部件(液晶屏、内存、CPU、硬盘、键盘、光驱、软驱、电源适配器)免费保修 1 年

技术支持邮箱地址 webmaster@thtfpc.com

评分: (效率)1.5 + (服务态度)2.5 + (正确性)2.5 = 6.5

对于第一个问题,客服人员回答说因为同方的产品都是用 Windows XP/2000 进行测试的,Windows 98 可能会出现类似笔者遇到的问题,并建议笔者换操作系统;如果一定要用 Windows 98 只有换一台老型号的机器。在添加内存的问题上,客服人员劝说笔者不要自行安装,因为会涉及到保修的问题。在问到意外进水要如何处理时,客服人员并没有给出及时处理的方法,而是一再强调将笔记本电脑送到维修站去处理。最后一个关于网络的问题,客服人员介绍说机器本身是没有任何质量问题的,应该检查路由器的设置有没有问题。

华硕

评价
一般

官方中文网站地址 www.asus.com.cn

免费售后服务电话 800-820-6655

对于第一个问题,华硕的客服人员告知现在华硕没有针对老系统的驱动,但是可以找第三方的声卡驱动,并详细

其他售后服务电话	021-34074610
服务热线工作时间	24小时×7天
退货时限	自购机之日起7天内
免费更换时限	自购机之日起8~15天内
保修时限	整机免费保修2年, 电池免费保修6个月, 其余主要部件保修期同整机
技术支持邮箱地址	http://vip.asus.com/eservice/techserv.aspxSLanguage=zh-cn
其他特色服务	2小时快修, 2年全球免费保修, LCD无亮点承诺, 免费数据备份服务

告诉了笔者“所购产品”的声卡芯片型号。在添加内存的问题上, 客服人员明确告诉笔者华硕允许用户自己添加或更换内存、硬盘。对于第三个问题, 客服人员立即表示一定要首先拆下电池, 并把所有能拆下的部件(如内存条、硬盘等)全部拆下, 拿到通风处晾干之后不要开机, 直接送到维修部门作进一步处理。至于网络问题, 华硕的工作人员建议首先检查笔记本电脑能否找到网络, 然后查看IP地址设置是否匹配, 如果仍旧不能解决就尝试重新安装无线网卡的驱动程序。

评分:(效率)1.5+(服务态度)2+(正确性)4=7.5

富士通

评价
一般
←

官方中文网站地址	• www.pc-cn.fujitsu.com
售前服务电话	800-820-8387
免费售后服务电话	800-820-8387/800-828-9383
其他售后服务电话	021-52564601
服务热线工作时间	800-820-8387(周一至周六08:30~17:30), 800-828-9383(24小时×7天)
退货时限	购买之日起7天内
免费更换时限	购机之日起第8~15天内
保修时限	新品执行“3+3”保修服务, 即主要部件维修3年, 人工服务3年
国内服务/ 维修网点查询地址	http://www.fujitsu.com/cn/pc/guarantee/-servicecenter/index.html
技术支持邮箱地址	support@fujitsu-pcap.com.cn
其他特色服务	三年的保修承诺中包含如DVD光驱等易耗性部件

评分:(效率)1.5+(服务态度)2+(正确性)3=6.5

在问到Windows 98下面为什么没有声音时, 富士通的客服人员回答说富士通方面现在没有Windows 98的驱动程序, 笔者可以自己到专业网站上

下载驱动; 笔者接着问能否提供声卡芯片的型号以便寻找驱动, 客服人员回答说需要用软件去查看, 但具体需要用到什么软件却没有说明。在自己加内存

的问题上, 客服人员表示不会影响质保。而问到不慎进水要如何处理时, 客服人员简单回答先要把水晾干(并没有说先卸电池), “如果运气好的话还可以继续使用; 如果出现了问题, 就要送到客服中心, 进行付费维修”。对于“运气好”这种说法, 笔者真是觉得有些哭笑不得。对于最后一个问题, 富士通的客服人员表示主要是笔记本电脑没有找到无线网络, 如果能够登录网络问题一般可以解决。

在第一个问题上, 客服人员的回答虽然没有错, 但是应该主动告诉用户声卡芯片的型号或者用什么软件查看; 在第三个问题上, 客服人员没有要求笔者卸下电池, 这是非常危险的——笔记本电脑就算在关机状态下依然有部分电路是接通的, 如果进水后不及时拆掉电池模块, 很容易发生短路事故。对于普通用户而言, 有可能会造成难以挽回的损失。此外, 富士通客服人员对于第四个问题的解答让人感觉有些茫然, 普通用户如遇到此类问题求助恐怕很难得到清晰、正确的指导。

宏碁

评价
一般
←

官方中文网站地址	www.acer.com.cn
售前服务电话	010-51555577-1
免费售后服务电话	95105985
其他售后服务电话	010-51555577-2
服务热线工作时间	周一至周日08:30~17:30

对于第一个问题, 宏碁公司的客服人员表示: “您的这款机型仅支持Windows XP, 不支持Windows 98。这个问题无法解决。”作为专职帮助用户解决困难的前线人员, 却不能站在用户的角度来积极帮助解决问题, 只是反复强调“这个问题无法解决”, 实在