



中國消費者實用叢書

國家工商行政管理局公平交易局主編

家用电脑

徐建新 編著



64.6

中國人事出版社

GP
P754.6
14
2

中國消費者實用叢書

国家工商行政管理局公平交易局 主编

XAL 1/201

家用电脑

徐建新 编著

中国人事出版社



3 0035 9459 9

图书在版编目(CIP)数据

中国消费者实用丛书 第一套/国家工商行政管理局
公平交易局主编. - 北京:中国人事出版社, 1997. 12
ISBN 7-80139-009-1

I. 中… II. 国… III. 消费者-基本知识-中国-丛书
IV. F014.5-51

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 03381 号

中国人事出版社出版

(100028 北京朝阳区西坝河南里 17 号楼)

新华书店经销

河北玉田印机彩印厂印刷

*

1997 年 12 月第 1 版 1998 年 1 月第 1 次印刷

开本:850×1168 毫米 1/32 印张:61.5

字数:1593 千字 印数:1-5000 套

全套 15 册 定价:120 元(每册单价 8.00 元)

《中国消费者实用丛书》编辑委员会

主 编：李必达 关志豪 张 经 刘小平
编 委：刘亚洲 王 云 黄建华 洪卓民
柴保国 肖学文 卫卉红 郑美龄
编 辑：唐昭兴 许 庆 王蒙军 凌秋云
束 阳 康肃平

序

在社会经济生活中,消费者是相对于生产经营者而言的,前者是后者的服务对象。但是与生产经营者比较,消费者是相对分散的,经济上处于弱势;由于经验与信息不足,消费者的合法权益往往会受到侵害。二次世界大战结束以后,世界各国陆续开展了维护消费者权益的运动,保护消费者的合法权益已成为不可阻挡的世界潮流。

随着商品经济的迅速发展,市场日益繁荣,人民群众逐步迈向现代社会的消费潮流。与此同时,生产经营企业也迅猛发展,由于市场机制尚不健全、竞争有序的市场秩序还没有真正建立起来,经销假冒伪劣商品和采取不正当竞争手段误导、欺诈消费者等损害消费者合法权益的现象时有发生,中国消费者的权益保护问题,日益引起社会各方面的关注,如何保护消费者的合法权益已成为当今市场经济条件下,各级政府及管理部门为人民服务的重大课题。

保护消费者的合法权益,是社会的共同责任,更是政府行政执法和监督管理部门应尽的职责和义务。为了宣传、普及《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关的法律、法规,提高全体公民的法律意识,增强自我保护能力,给广大消费者提供通俗、适时、准确、实用的消费指导,编辑出版《中国消费者实用丛书》是一项非常有意义的工作。

该丛书围绕广大消费者所关心的焦点、热点、难点问题,从指导消费入手,突出实用性、知识性和可读性特点,从各类不同商品(服务)领域介绍消费知识技能、权益保护知识和消费者如何提高内在素质等消费者所需要的信息,同时也兼顾消费者权益保护的监督管理人员和生产经营者的需要。我相信,该丛书的编辑出版将进一步促进《中华人民共和国消费者权益保护法》的贯彻实施,同时也将唤起越来越多的人更加关心、支持消费者权益的保护工作。

保护消费者的合法权益也是保护生产经营者的合法权益。生产经营者只有在生产经营活动中向消费者提供价格相应、质量上乘的产品,热情周到的服务,诚实信用方可在商品经济的大潮中赢得消费者,赢得市场。因此,这套丛书不仅是消费者的良友,也能为生产经营者提供有益的帮助。

甘国屏

1997年12月15日

前 言

这是一本关于家用电脑消费及使用知识的书。希望通过对家用电脑消费市场概况及家用电脑工作原理和基本使用技能的介绍,使消费者能够在购买和使用它时得到有益的指导。书中还讨论了消费者在购买家用电脑之后应享受的售后服务以及自身权益保护的问题。这对那些面对家用电脑市场有些茫然无措的消费者来说,也许是有用的。实际上,现在书店里介绍家用电脑的书多如瀚海,介绍家用电脑的媒体如书刊、杂志、报纸也处处可见。对于一些专业人员,尤其是学电子类的专业人员来说,如果想深入学习电脑的工作原理和电脑操作,购买本书也许不是最佳的选择。但书中关于家用电脑市场概况以及消费之中的技术服务、权益保护等方面的知识,对于他们来说也是十分必要的。而对于当前大多数的家用电脑一般消费者来说,摆脱购买之前的盲目心理,了解家用电脑的基本情况,熟悉必要的简单操作,并预知购机之后可能遇到的问题和处理办法,保护自身的合法权益,购买此书则应是一个最佳选择。

书中的内容,读者浏览一下目录就可以大致了解,其中关于消费技能及权益保护法规的介绍非常实用。这里不详细介绍了。

书中“计算机”与“电脑”二词指的是同一件事。“电脑”更强调计算机的智能方面的属性,书中则作为简称。

因为目前国内市场上 IBM PC 及其兼容机为微型计算机的主流,所以书中主要讨论 PC 机系列及其 CPU 芯片 Intel 系列。对于美国苹果公司的 Mac 机系列及其 CPU 芯片 Motorola 系列提及的比较少。随着苹果 Mac 机系列在国内市场日益增多,有必要再讨论一下 Mac 机及其芯片的情况,但这是以后的事了。工作站和网络服务器不属于家用电脑范畴,本书不讨论。

问题是电脑技术的发展和电脑市场的变化实在太快了,新的技术和新的产品源源不断地向我们涌来,任何一本书都很难及时地报导新技术的进展和描述电脑市场。尽管我们愿意做得更好一些,但很难达到十全十美。受时间和篇幅所限,文中所述挂一漏万。不足之处,望读者能够理解,也请业界同行予以谅解。

编 著 者

1997 年 1 月 10 日

目 录

前言	(1)
第一编 知识技能	(1)
家用电脑的市场知识	(2)
一、电脑的发展	(2)
(1) 开篇——计算机、个人计算机(PC)、家用电脑及 其它	(2)
(2) 人类进入信息时代	(4)
(3) 软件——电脑的灵魂	(9)
二、电脑走入家庭	(13)
(1) 以前电脑不能进入家庭的原因	(14)
(2) 观念上的障碍被突破了	(15)
(3) 经济上的障碍正在被突破	(15)
(4) 电脑技术飞速发展	(16)
(5) 多媒体和网络的推动	(16)
三、家用电脑的市场概况	(17)
(1) CPU	(17)
(2) 市场品牌	(25)
(3) 常用软件	(32)
(4) 外部设备	(43)
(5) 多媒体与网络	(54)
家用电脑的商品知识	(59)
一、家用电脑的组成及工作原理	(59)

(1)冯·诺依曼结构	(59)
(2)电脑的二进制	(60)
(3)存储程序的概念	(61)
(4)五大基本部件	(62)
(5)主板、总线和存储器	(64)
二、家用电脑的安装与维护	(67)
(1)工作环境	(67)
(2)安装	(67)
(3)日常维护	(68)
(4)简单故障排除方法	(69)
三、家用电脑的病毒防范	(71)
(1)什么是电脑病毒?它是如何产生的	(71)
(2)电脑病毒的特点和传播途径	(71)
(3)电脑病毒发作时的症状	(72)
(4)电脑病毒的危害和预防措施	(73)
(5)电脑病毒的清除	(74)
四、家用电脑的软件配置简介	(75)
(1)家用电脑软件基本配置	(75)
(2)DOS 简介	(75)
(3)Windows 简介	(79)
(4)汉字操作系统简介	(82)
(5)WPS 汉字处理软件简介	(83)
(6)FoxBASE 数据库管理系统简介	(89)
(7)PCTOOLS 工具软件简介	(92)
家用电脑的消费技能	(95)
一、购机之前	(95)
(1)必要的知识准备——多读几本有关电脑的书	(95)
(2)明确购机目的	(96)

(3) 充分认识家用电脑的市场规律	(98)
(4) 购机之前的市场调查	(100)
二、购机常识	(102)
(1) 商家的承诺	(102)
(2) 开箱验证,性能检测	(103)
(3) 谨防假冒伪劣	(106)
三、购机之后	(109)
(1) 售后服务	(109)
(2) 安装调试	(110)
(3) 软件升级	(112)
(4) 外设选配	(113)
第二编 权益保护	(115)
消费者的权利与经营者的义务	(116)
一、《消费者权益保护法》赋予消费者的九大权利	(116)
(1) 安全权	(116)
(2) 知情权	(117)
(3) 自主选择权	(117)
(4) 公平交易权	(118)
(5) 求偿权	(118)
(6) 获知权	(120)
(7) 人格尊严、风俗习惯受尊重权	(119)
(8) 结社权	(121)
(9) 监督权	(121)
二、《消费者权益保护法》规定经营者的十项义务	(121)
(1) 履行法规义务,严格执行约定	(122)
(2) 听取意见,接受监督	(122)
(3) 保障消费者安全,预防危害发生	(122)

(4)提供真实信息,不得误导消费	(122)
(5)标明真实名称、标记	(123)
(6)出具(购货)凭证,不得拒绝	(123)
(7)保证商品质量,与样品相符	(123)
(8)执行三包责任,不得延误	(123)
(9)公平交易,承担责任	(124)
(10)尊重消费者人格,严禁侵权行为	(124)
家用电脑消费中的消费者权益保护	(124)
一、相关的国家、地方法律、法规简介	(124)
(1)《中华人民共和国消费者权益保护法》	(124)
(2)《中华人民共和国产品质量法》	(125)
(3)《部分商品修理更换退货责任规定》	(125)
(4)《受理消费者投诉规定》	(125)
(5)与家用电脑技术质量有关的规定和标准	(126)
二、相关的机构组织简介	(126)
(1)工商行政管理机关	(126)
(2)消费者协会	(127)
(3)国家技术监督局	(128)
(4)电子部计算机与信息化推进司	(128)
(5)中国计算机行业协会	(128)
(6)中国计算机用户协会	(128)
(7)中国信息产业商会多媒体家用电脑分会	(128)
(8)中国软件评测中心	(128)
(9)国家质量检测中心	(128)
三、消费中争议纠纷的解决	(129)
(1)争议、纠纷的解决途径	(129)
(2)如何确定经营者应承担的法律责任	(129)
(3)如何向消费者协会投诉	(130)

(4)仲裁与诉讼	(131)
家用电脑消费中的信息源	(132)
一、媒体信息源	(132)
(1)报刊杂志类	(132)
(2)电视台、电台类	(132)
二、行业信息源	(132)
第三编 内在素质	(133)
让电脑用起来	(134)
适用、够用、好用	(135)
适应家用电脑消费的特点	(136)
附录：服务信息	(137)

第一编

知 识 技 能

家用电脑的市场知识

一、电脑的发展

(1) 开篇——计算机、个人计算机(PC)、家用电脑及其它

家用电脑就是计算机,从技术的角度来说,它与普通的计算机完全相同。由于计算机的应用十分广泛,为了适用不同的情况,计算机自身的构成——它的硬件、软件也是千变万化的。计算机的类型品种非常丰富,家用电脑仅是其中之一。它是从硬件到软件,从配置到功能都更适合于家庭使用,从价格到操作都易于为一般家庭接受的那一类计算机。这就象我们谈论的家用轿车一样,轿车是汽车的一种,而家用轿车又是轿车中的一种。人们说家用轿车一般不是指那种豪华的高级轿车,也不是指那种造型奇特、马力强劲的跑车。打一个比喻的话,如果说计算机相当于汽车,那么,微型计算机就相当于轿车,而家用电脑则对应家用轿车。

如果溯源的话,计算机一词是从英文 computer 而来,它可解释为“计算装置”。也确实,人们最初设计这种“装置”的本意,的确是为了计算,这一点我们在后面还要谈到。但由于二战之后科学技术的飞速发展,计算机在人类社会生活中的作用就远远不止于“计算”了,它越来越神奇,从科技、军事、交通、通信、教育、医疗、体育到人们的日常生活,它无所不在,无所不能。可以说我们今天的信息时代,就是借助于这个“装置”来实现的。按照教科书的说法:什么是计算机呢?简单的说,它是一种自动完成信息处理的

机器。详细地说,它是一种快速而高效的电子设备,它按照程序去存取处理数据,以产生人们预期的信息。由于计算机具有卓越的计算和逻辑判断能力,能够记忆存储大量信息并且在程序作用下,实现自动控制,人们又形象地称它为“电脑”。

1946年世界上第一台电子计算机 ENIAC 出现以后,很长一段时间里,计算机都是庞然大物。最早的 ENIAC 重达 30 吨,装满整整一间上百平米的屋子。然而计算机中的小型机,到了 80 年代,它的主机仍大如一台 150 升的电冰箱,达还不包括外部设备。后来事情发生变化,1971 年美国 Intel 公司的几位年轻人利用超大规模集成电路技术成功地制造出世界上第一个微处理器 Intel 4004。请记住这件事,正是从这里开始,计算机逐步进入了千千万万的寻常百姓家。它的体积缩小到现在大家常见到的那样——一台放置在办公桌上的计算机。相对于计算机的历史,我们管这种以微处理器为核心,超大规模集成电路芯片组构成的计算机叫微型计算机,简称微机。

从 Intel 4004 诞生到现在,25 年过去了,微型计算机的心脏——微处理器发生了翻天覆地的变化。计算机的技术,硬件技术和软件技术都发生了很大的变化。尤其是 1981 年计算机界的巨人美国 IBM 公司涉足微型计算机领域以后,微型机的发展更是开足马力。当时 IBM 公司推出一种新型机器,把它命名为个人计算机(Personal Computer),简称 PC 机。IBM 在研制个人计算机的过程中,抛弃了它过去自行制造所有硬件和软件的传统作法,在硬件上它采用了 Intel 8088 微处理器芯片,软件上使用了微软公司的 MS-DOS 操作系统。并且在推出 PC 机的同时公布了全部的技术资料和技术标准。这就使 PC 机在微型机世界迅速地成为主流机种,从而取代了在此之前一度十分流行的苹果机——Apple II。至今,PC 机仍然是微型计算机领域中最主要的机种。这一点,广大消费者在选择机种时应充分考虑。当然,今日的 PC 机比起十

几年前,进步也是巨大的。

IBM PC 机,推动了微型计算机技术的发展,也造就了微型计算机世界的两个巨人,硬件方面是微处理器芯片的最大厂商——Intel 公司,软件方面是著名流行软件 MS-DOS 和 Windows 的开发者微软公司(Microsoft)。

家用电脑就是在微型计算机(在我国主要是 PC 机)的基础上产生的。其实 PC 机的本意就是个人计算机,一种供个人使用的计算机。但是长期以来,PC 机从性能上和形象上倒更像一种办公设备。在我国,实际上 PC 机就是办公设备,而且由于实用软件的匮乏,常常需要使用者自行编制软件。这就阻碍了微机进入家庭。进入 90 年代以后,PC 机又取得长足进步,尤其是 386、486、586、奔腾 PC 机和视窗(Windows)软件,各式应用软件及多媒体技术的出现,PC 机价格不断下调,电脑进入家庭的条件成熟了,家用电脑也就应运而生了。

(2) 人类进入信息时代

一般说起现代计算机的产生,是从 1946 年美国宾夕法尼亚大学研制出的 ENIAC 机算起。ENIAC 是英文 The Electronic Numerical Integrator and Computer 的缩写,意思是电子数值积分计算机。这是一台真正意义上的电子数字计算机,虽然它还没有采用存储程序的技术,但是它的出现足以具有划时代的意义。ENIAC 圆了人类的一个梦,一个试图延伸人类大脑,使人类智慧摆脱时间和空间限制的梦。

ENIAC 主要是用于数值计算,它可以每秒 5000 次加减运算的速度进行工作,使过去机械式手摇计算器需 7~20 小时的工作量减少到 30 秒。这个速度在当时是惊人的。但是用现代眼光看,ENIAC 还是原始了一点。它体积过于庞大,占地 170 平方米,重 30 吨,使用了 1800 个电子管,耗电 150 千瓦。它的存储能力只有相