



消費
配
套

撰文：方奕倫 攝影：胡啟源

電腦醫生

隨到

買名牌電腦以為可以安枕無憂，哪知有天孩子玩遊戲卻突然無聲無畫面，上網搵料又無故「輕」機，趕報告開會電腦又唔聽話，於是立即致電維修熱線求救，不是無人接聽便是打極唔通，那時真恨不得有個電腦醫生在旁，解決一切疑難雜症。





名牌電腦商

受「硬」語及「軟」

「個師傅一路整，一路打電話問人點整，轉個樣仲好似剛剛畢業咁。」用了Acer電腦兩年左右的黃小姐說。「整過四、五次，而次次差不多都要嚟兩次先至整好。」

雖然名牌電腦商都設有維修熱線，但部分要打通熱線也要花十多分鐘，少點耐性也不行。加上電腦商只保養很少壞的硬件和隨機附送的軟件，反而問題多多的自行加裝軟件，則大多不聞不問。

專做電腦維修的彭先生解釋為何軟件問題多，一是用者唔識用以為電腦有事，其次是用者自行加裝新軟件，與原來用過的軟件相沖導致無法操作，所謂「輕」一機。反而硬件出現問題較少，而且較易處理，只要拆下更換便可。

大學生教用軟件

正因為維修投訴多，為了增強競爭力，IBM於九六年尾成立了個人電腦支援中心，負責人吳小姐表示，除了保養硬件及隨機附送軟件外，還會教識點用軟件，且有專人上門安裝

消
費
配
套



IBM個人電腦支援中心的人員不但可解答用戶的軟件問題，而且對讓用戶點用軟件，只因他們學歷較高，而且訓練足夠。



由於要做到起碼一半來電者能夠即時與技術人員直接對話，除了要經常監察接聽情況外，完成指標還有獎金分。



市面上各名牌手提電腦保養期內，都要親自帶回電腦公司維修，想慳錢骨力也不可以。

及維修軟件，首年免費，其後每次三百元起，就算一般軟件有問題，也會幫助解決。

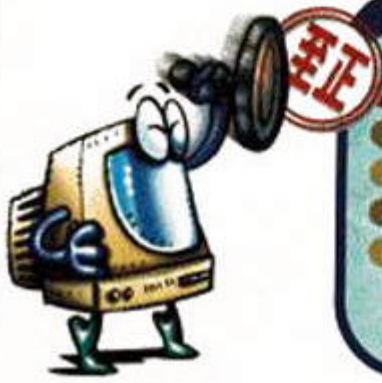
最特別的是支援熱線請了一批大學生及工業學院電腦科畢業生接聽電話，遇有複雜問題未能即時解答，還會把問題電郵到美國總部尋找協助。六月中更會新設「傳真易」服務，讓電腦用家透過傳真機，取得電腦常見問題及解決方法，自己救自己，最啱對電腦較有認識人士。(2537 3871)

由於快捷電話有獎賞，用家致電

名牌電腦售後服務大比併

	硬件	軟件*	保養期(年)**	購機第二年上門維修	熱線(接聽時間)
IBM	✓	✓	1-3	\$300起	3分鐘內
Compaq	✓	✗	1	\$900起	閒中無人接聽
Acer	✓	✗	3	\$400	經常無人接聽
AST	✓	✗	3	\$780	約2-3分鐘
Packard Bell	✓	✗	1	\$800	約2-3分鐘

*除IBM外，其他電腦公司只負責重新安裝隨機附送的軟件。
**無論電腦的保養期多久，所有公司只提供首年免費上門維修，此後保養期內仍屬自備圖廠維修，保養期內人工及零件免費。





家有一「腦」的郭先生自行加裝Modem卡，結果令部機無法操作，唯有請電腦醫生上門檢查兼維修，十多分鐘便搞掂。



◀自行加裝軟件最緊要版本與操作視窗配合，例如使用中文視窗，應用防毒軟件，便買揀中文版本，用錯版本可引致奇難雜症。（\$390，查詢：2360 5611）

▶電腦螢幕被磁場干擾（通常為大型電腦）而變色或產生水波紋，可用消磁槍在螢幕表面轉圈轉便無問題，消磁槍約二百多元，機察街的電子公司有售。



電腦醫生「診金」

- | | |
|----------------------------|---|
| 電腦診所
(2834 3020) | ▶上門檢查 \$300
▶軟件維修 \$100起
▶出診期會先報價
▶可自備住診所得「醫」\$200 |
| 學樓電腦
(2387 9688) | ▶上門檢查 \$500
▶包安裝簡單軟件
▶可自備到該類 \$300 |



不要有風吹出來，否則電腦機箱內可能會有塵埃積聚。

訊號線接口鬆脫，可引致螢幕無畫面。



訊號線內的針腳不慎撞至彎曲或折斷，嚴重的話也會令螢幕無畫面。



硬件還原廠 軟件還師傅
有牌子電腦保養期內最好找原廠維修，一來免費上門維修連更換零件，萬一有問題，街外師傅整過，原廠可能不會免費再整，但若軟件有問題可考慮幫派街外師傅，因為他們多肯維修軟件甚至教怎樣用，收費一般三數百元。

IBM支援熱線，一半人可即時接過，另一半也可於三分鐘內接過。此種服務由首次致電的六十大內免費提供，其後每年五百元。

先檢查插頭有否鬆脫
其實在求救前應先作基本檢查，有些看似複雜的問題其實很簡單，例如打掃時弄鬆了插頭，也可導致電腦無聲無畫面，若果動輒找人上門維修，無端破財之餘還費時失事。

致電要求維修時，最好坐在電腦前面，因為通常師傅會要求用戶按下不同指令，嘗試找出問題所在，一些簡單的問題也可在電話中解決。

簡易電腦檢查法

病徵

- 1 電腦開機後有反應
- 2 螢光幕漆黑一片
- 3 螢光幕字體模糊不清
- 4 加裝硬件如fax 唔使「輕」機
- 5 安裝軟件後「輕」機或無法使用該軟件
- 6 畫面出現「怪獸」字
- 7 外置喇叭無聲無響

常見解決方法

- 重新接駁各種訊號線及電源
- 嘗試調校螢光幕上光暗掣
- 嘗試調校螢光幕上光暗掣
- 立即拆除該硬件再重新開機
- 立即刪除該軟件再重新開機
- 切勿在英文視窗內行中文程式
- 重新接駁插頭，查看開關是否正常

*如解決方法無效，便請往師傅維修

「黃金嘜」找師傅出鐘
如在電腦商場買軟件回家初機，即俗稱的「黃金嘜」電腦，通常沒有上門維修服務，要自行搬回師傅整，費力又費時，可考慮找師傅上門，但小心「遇人不淑」。

最好首選有熟人介紹或曾幫攞過的師傅，其次可選擇一些有鋪頭的專門維修電腦的公司，皆因通常明碼實價，上門維修三至五百元起，開天殺價的情況較少，有問題亦方便追究。

如果在分類小廣告中找那些並無鋪頭，只有傳呼機號碼的維修師傅，師傅的質素便較難保證，因為有時電腦未必可以現場整好，師傅可能要取走慢慢整，若無鋪頭，師傅走佬便難以追究，收費雖然比有鋪頭的千百多元，反而得不償失。