神州数码 KunTai D520 系列微型计算机

产品手册





文档发布日期：2020 年 5 月 11 日

文档版本：0.2

本文档适合那些安装、管理微型计算机以及对其进行故障排除的人员使用。神州数码假定您有资格维修计算机设备、并经过培训能够识别高压带电危险产品。

本文档中包含的信息如有更改，恕不另行通知。随神州数码产品和服务附带的明确保修声明中阐明了此类产品和服务的全部保修服务。本文档中的任何内容均不应理解为构成任何额外保证。神州数码对本文档中出现的技术错误、编辑错误或遗漏之处概不负责。

本文档中北京神州数码云科信息技术有限公司，在文中简称神州数码。

Dell Customer Communication - Confidential

神州数码
Digital China

目　录

1 注意事项.....1
1.1 特别提示.....1
1.2 注意事项.....2
1.2.1 适用群体.....2
1.2.2 工作环境.....2
1.2.3 移动、运输、贮存.....3
1.2.4 电源.....3
1.2.5 防静电提示.....4
1.3 人机工程学.....4
2 产品硬件使用说明.....6
2.1 部件介绍.....6
2.1.1 主机介绍.....6
2.1.2 主板接口介绍.....7
2.1.3 CPU.....7
2.1.4 内存.....7
2.1.5 显卡.....8
2.1.6 存储.....8
2.1.7 IO 扩展.....8
2.1.8 操作系统.....8
2.1.9 电源.....8
2.1.10 显示器.....8
3 标准安装方法.....10
3.1 主机与显示器：.....10
3.2 键盘的连接：.....10
3.3 鼠标的连接：.....10
3.4 其它 USB 设备（选配）：.....10
3.5 主机与音箱的连接：.....11
3.6 重要提醒.....11
3.7 硬盘大小与系统识别的差异说明.....11
4 基本使用常识.....12
4.1 开机前的准备.....12
4.2 安全启动电脑.....13
4.3 Linux 下安全关闭电脑.....13
4.4 异常关机情况的处理.....13
4.5 设置 BIOS.....14
4.6 对电脑工作环境的一些要求.....14
4.7 软件说明.....14

Dell Customer Communication - Confidential

5 技术概述.....15
5.1 整机参数.....15
5.1.1 机箱参数.....15
5.1.2 主板参数.....16
5.1.3 内存参数.....17
5.1.4 内存保护技术.....18
5.1.5 CPU 参数.....18
5.1.6 显卡参数.....18
5.1.7 存储参数.....18
5.1.8 操作系统.....18
5.1.9 电源参数.....18
5.1.10 显示器参数.....19
5.2 获取服务信息和帮助.....20
硬件故障维修及咨询服务.....21
5.3 软件维护服务.....22
5.4 修复故障.....22
5.5 电话咨询服务.....22
5.6 网上服务.....22

Dell Customer Communication - Confidential

1 注意事项

本章主要内容介绍：

1.1 特别提示

1.2 注意事项

1.3 人机工程学

声明：本章介绍您使用电脑的一些注意事项和使用规范，请务必仔细阅读。

1.1 特别提示

为了便于理解和引起您的注意，当涉及产品安全或需关注的信息时我们将在本章节或在后面的章节中按下列等级和特别的警示用语向您提示，这些特别的警示用语表示方法如下：

【危险】--表示对高度危险要警惕

【警告】--表示对中度危险要警惕

【注意】--表示对轻度危险要关注

【禁止】--表示危险的操作需禁止

【提醒】--表示安全或其他内容需关注

本章节中为您提供的安全信息并不是全部的，为了您的安全和利益，我们会根据需要将部分产品安全信息编排到使用手册的后面章节中，不论这些安全信息置于何处，您均应仔细阅读。同样，除了以特别的警示用语提出的注意事项外，对于使用手册中的其他内容和介绍，您亦应予以同样的重视。

Dell Customer Communication - Confidential

1.2 注意事项

1.2.1 适用群体

【注意】

使用电脑，应具有一定的电脑基本常识。同时，电脑不适用于儿童单独操作。如果有需要，必须有成人看护。

1.2.2 工作环境

【危险】

为避免出现意外故障，电脑应在下述限定环境范围内工作：

内容	适用范围	备注
贮存运输温度	-40℃至 65℃	
贮存运输相对湿度	5%-95%	
电源适应能力	220V±22V，50Hz±1 Hz	
工作湿度	10%-90%	
工作温度	5℃-35℃	
适应海拔高度	≤3048m	3000m 以上不支持配置机械硬盘

【警告】

为避免电脑受到环境（潮湿、灰尘、食品、液体、直接暴露于阳光下等）的侵害，应放置在通风、干燥的地方。

为避免磁场干扰和损坏，请远离其他家电（如电视、空调等）。

请不要将液体或其他杂物溅入电脑，否则有可能会引起机箱内部元件的短路进而引起触电或火灾。远离火源以及热源（例如香烟头、热得快、电磁炉、电取暖器等），长时间的靠近这些热源会造成机箱的变形甚至引起火灾。

【注意】

版权所有 北京神州数码云科信息技术有限公司

Dell Customer Communication - Confidential

电脑在低温条件未恢复的情况下通电开机，可能会给电脑造成无法修复的故障，所以使用前请先保证电脑在室温条件下恢复 2 小时以上的时间。

【警告】

电脑在低于 5℃的环境储运后，使用前请在室温 5℃－35℃条件下放置 2 小时以上的时间，避免电脑温度过低而发生加电损坏。在此期间不要拆除包装，让电脑自然恢复温度，避免升温过快而发生加电损坏。

【注意】

使用前，还需确认电脑的连接、电源使用及其他事项均符合使用手册的要求。

1.2.3 移动、运输、贮存

【注意】

移动电脑时，需将所有电源断开，禁止带电插拔。运输时应放在原包装箱内，遵照包装储运图示标志指示堆放，并使用封闭式货箱搬运。贮存时包装材料应安全地存放于儿童拿不到的地方，以避免不安全情况发生。

1.2.4 电源

【危险】

您需使用合格的三芯带接地保护的接地电源插头和插座，电源插头最终应插在接地良好的电源上，良好的接地是您的电脑正常工作的重要保证。如果您擅自更换标准电源线，可能会带来严重后果。

在您使用电源前应按电源插头和插座的说明确认电源是否符合电脑使用要求，合格的电源和良好的接地是电脑正常工作的重要保证。否则，可能会带来严重后果。

【危险】

雷雨期间，使用产品可能会对电脑甚至您的人身及其它财产安全造成损害。故在雷雨天气，不要使用电脑，并断开电话线、网络线、电源线等可能会与外界连接的导电体。打雷时，不要插拔这些线缆。

【警告】

请选择合适的电源，也不要改动机器电源的电压选择开关。任何改动都可能会造成人身伤害或引起设备损坏。

Dell Customer Communication - Confidential

确保供电线路安全可靠，检查您的供电线路是否有安全接地装置，建议采用独立的接地线；建议不要在电压偏高、电压偏低、电压波动大（如供电线路中有大型电器）、电路负载过大、电源干扰严重和经常停电的地区使用电脑；如果您所在地区供电情况不能满足上述要求，您可以与当地供电部门联系，或自行购买稳压电源、UPS 不间断电源等保护设备。

【注意】

仔细检查随机提供的交流电源线。如果出现问题，请与相关销售商联系。

用于微机的电源线必须符合以下安全规范：

- 符合 CCC 认证
- 电源插头最终应插在接地良好的电源上
- 电源插头必须符合 GB 1002-1996、GB2099.1-1996
- 电源线最大长度为 4.5 米

1.2.5 防静电提示

【注意】

在干燥环境状态下，插拔外设（例如 U 盘、移动硬盘、鼠标、键盘、摄像头等 USB 设备，VGA、HDMI 等显示设备，麦克、耳机等音频设备）的时候，最好先触摸一下与地线相连接的金属物体，放掉身上的静电，以防止因静电造成电脑接口的损坏。

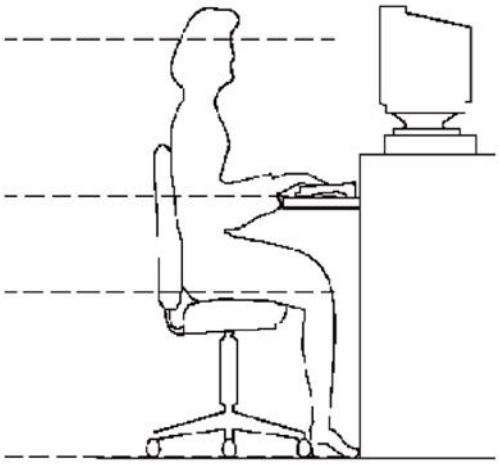
1.3 人机工程学

【提醒】

当在计算机上工作或游戏时，请调整您的环境并安排好您的计算机设备，使身体处于舒适、灵活的状态。下面的建议可以帮助您获得一个更舒适的环境。

推荐的工作姿势：

Dell Customer Communication - Confidential



显示器屏幕与视线等高或略低，调整合适的仰角以适宜观看。

手腕保持平展放松，上臂在体侧下垂放松，最好使用符合人体工程学的电脑外设。

调整桌椅到合适的高度，不让座位挤压膝盖的后部。

双脚平放在地板上，保证让腿的位置和移动更舒适。

不正确的姿势长时间使用电脑可能会造成身体损伤!
长时间观看显示器可能会导致眼睛疲劳甚至影响您的视力!

Dell Customer Communication - Confidential

2 产品硬件使用说明

本章主要内容介绍：

2.1 部件介绍

2.2 各部件连接方法

2.3 重要提示

请注意：所有机型的配置以您购买到的实物为准。

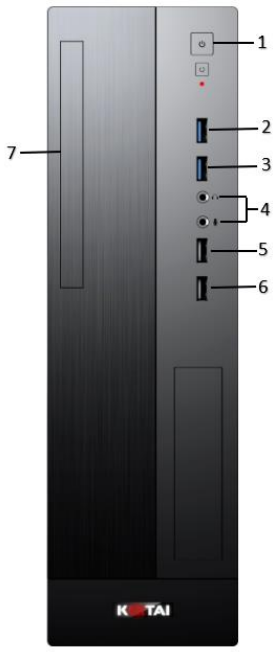
KunTai D520-1	KunTai D520-2	KunTai D520-3
鲲鹏 920 4 核 2.6GHz	鲲鹏 920 8 核 2.6GHz	鲲鹏 920 12 核 2.6GHz

2.1 部件介绍

2.1.1 主机介绍

机型：Mini ITX

机箱规格：(长)376mm*(宽)102*(高)338mm



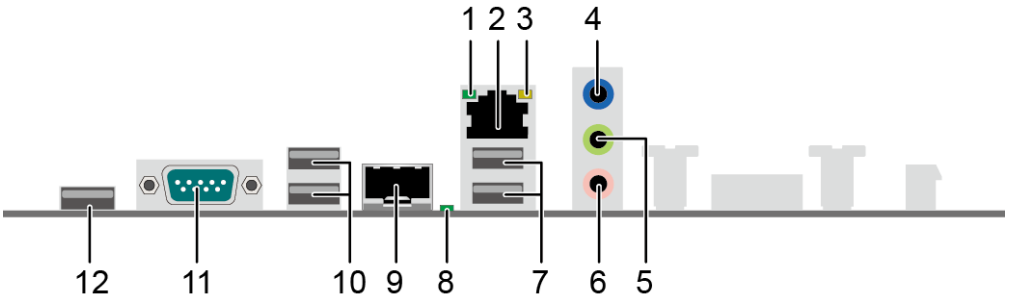
前面板

Dell Customer Communication - Confidential

注意:此图片仅供参考，具体以实物为准。

1	电源	2	USB 3.0 接口
3	USB 3.0 接口	4	音频接口
5	USB 2.0 接口	6	USB 2.0 接口
7	光驱		

2.1.2 主板接口介绍



1	连接状态指示灯	2	RJ45 GE 网口（电口）
3	数据传输状态指示灯	4	音频输入接口（蓝色）
5	音频输出/喇叭输出接口（绿色）	6	麦克风接口（粉红色）
7	USB 3.0 接口	8	GE 光口状态指示灯
9	SFP GE 网口（光口）	10	USB 2.0 接口
11	DB9 串口（仅支持三线模式）	12	USB Type-A 充电接口

2.1.3 CPU

Kunpeng Desktop Board D920L11 选用华为鲲鹏 920 处理器，支持 4 核、8 核和 12 核三个版本，频率均为 2.6GHz。

2.1.4 内存

可以安装 1 或 2 条 DDR4 内存，支持单条容量为 4GB、8GB、16GB、32GB 的 DDR4 内存，满配时最大容量为 64GB。优先配置 2 条内存，可实现最佳内存性能。

Dell Customer Communication - Confidential

2.1.5 显卡

选用独立显卡 AMD R7 340，显存为 2GB DDR5；或 RX 550，显存为 4GB DDR5。

2.1.6 存储

支持 4 个 SATA 接口，所有接口支持 SATA3.0，并可兼容于 SATA2.0 及 SATA1.0。支持 1 个 M.2 SSD，配置 NVMe M.2 SSD 时，SATA 3、SATA 4 端口不支持接硬盘。

2.1.7 IO 扩展

支持多种类型和速度的 PCIe 扩展卡，提供系统扩展能力；支持 3 个 PCIe 3.0 插槽，1 个*16 双宽 PCIe 标卡（*16 带宽），1 个*16 单宽 PCIe 标卡（*4 带宽），1 个*1 单宽半年 PCIe 标卡。

2.1.8 操作系统

操作系统默认安装 UOS 20。

2.1.9 电源

电源选用额定功率 200W 电源，交流输入电压 220V，满载时，功率因数≥0.95。安全认证通过 3C 认证，符合欧盟 RoHS 指令。

2.1.10 显示器

配套显示器选用 X2401WFSHD00A，外观为黑色。屏幕尺寸为 23.8 寸，分辨率 1920*1080@60Hz，亮度 250cd/m2，对比度 16:9，视角 1780/1780（CR>10），显示颜色 16:7M，反应时间 8ms（OD），立体音扬声器 2*2W，1 个 DP 接口以及 2 个 HDMI 接口。

用户可选现时由有，型号：X2701WFSHD00A 屏幕尺寸：27 寸 最大分辨率：1920*1080@60Hz ；型号：X2701W2SHD00A，屏幕尺寸：27 寸，最大分辨率：2560*1440@60Hz；型号：X2701W4SHD00A 屏幕尺寸：27 寸最大分辨率：3840*2160@60Hz。

Dell Customer Communication - Confidential



Dell Customer Communication - Confidential

3 标准安装方法

本章主要内容介绍：

3.1 主机与显示器连接

3.2 键盘的连接

3.3 USB 鼠标的连接

3.4 其他 USB 设备连接

3.5 主机与音箱的连接

3.6 重要提醒

3.7 硬盘大小与系统识别的差异说明

3.1 主机与显示器：

请根据机器的具体配置在主机的 VGA 或 HDMI 接口插入显示器信号线接头。

3.2 键盘的连接：

键盘：将键盘插头接至主机任意 USB 接口

3.3 鼠标的连接：

USB 鼠标：将鼠标插头接至主机任意 USB 接口

3.4 其它 USB 设备（选配）：

将其他设备的 USB 接头接至主机任意 USB 接口

Dell Customer Communication - Confidential

3.5 主机与音箱的连接：

将主音箱所带的音频连线和含静音键的副箱的麦克风连线按颜色对应连接至主机的音频输出接口和 MIC 接口。

注意：最后将主机电源、显示器电源以及音箱电源连接好后检查无误即可开机，相应软体说明请参考软件说明。因机型配置的不同，音箱的连接方式也不同，具体以实物为准。

3.6 重要提醒

鲲泰电脑支持多种外围设备，如鼠标，键盘，打印机，扫描仪。附送的外围设备鲲泰保证其产品的兼容性和可靠性，使用者使用时请按照产品所附使用说明书的内容正确使用。如果消费者购买第三方的外围设备与鲲泰电脑连接使用，请按照该设备的说明书正确连接外围设备和电脑，并在支持该设备的操作系统下安装相应的驱动程序。由于市场上外围设备厂家较多，为保证消费者的利益，鲲泰建议消费者购买知名厂家，质量有保证的产品。如出现第三方外围设备与鲲泰电脑的兼容性问题请消费者与第三方厂家取得联系。

请避免更换随机预装的操作系统，更换后软件功能将不能实现，硬盘空间将不能全部释放。

3.7 硬盘大小与系统识别的差异说明

硬盘以 10 进制计算，1GB=10^9Bytes；操作系统以 2 进制识别，1GB=2^{30}Bytes；所以 80G 的硬盘在系统中识别是 $80*10^9/2^{30}\approx74.5$G。同理 160G 的硬盘在系统中识别是 $160*10^9/2^{30}\approx149$G，250G 的硬盘在系统中识别是 $250*10^9/2^{30}\approx232.8$G

Dell Customer Communication - Confidential

4 基本使用常识

本章主要内容介绍：

4.1 开机前的准备

4.2 安全启动电脑

4.3 Linux 下安全关闭电脑

4.4 异常关机情况的处理

4.5 设置 BIOS

4.6 对电脑工作环境的一些要求

4.7 软件说明

声明：

1、本章节内容是您使用电脑的一些基本使用常识，其中有很多注意事项。请务必仔细阅读。

2、如操作系统被非鲲泰维修人员进行更换，鲲泰将不对由此导致的任何损失承担责任。

4.1 开机前的准备

1. 请您读懂所有的相关文件。
2. 电脑放置在靠近电源插座的地方，此位置须远离热源及强电磁干。
3. 扰的设备：如空调、电扇、电机等。
4. 保存好所有的包装以便搬移电脑。
5. 选择正确的交流电源开关设置，以及合适电压的电源，也不要改动机器电源的电压选择开关。任何改动都可能会造成人身伤害或引起设备损坏。
6. 请将您的计算机摆放到稳妥的平台上，以免造成意外损坏。

Dell Customer Communication - Confidential

7. 为了保证您的人身安全，请将计算机接到有接地的电源插座。

4.2 安全启动电脑

如果您是准备第一次打开您的电脑，您需要再检查一次硬件连接情况，特别是电源的连接情况，确信安装无误后，则按照下面的步骤打开您的电脑。

1. 按下显示器上的电源开关，打开显示器的电源。这时显示器的指示灯变亮。
2. 按下主机的电源开关，接通主机电源。

4.3 Linux 下安全关闭电脑

如果您想要在登录前关掉系统，具体步骤如下：

1. 请单击登录屏幕上的 “行动” 图标。
2. 选择“关闭计算机”，您的电脑将自动关闭电源。

如果您想在登陆后，关掉系统，请在结束桌面会话前，保存当前设置，以便以后可以恢复该会话。具体步骤如下：

1. 要结束会话，请关闭当前所有的活动进程，然后选择 “启动”。
2. 选择 “关机”，然后单击“是”。您的电脑将自动关闭电源。
3. 或点击面板右侧的 “关机” 按钮。
4. 电脑关闭后，请按下显示器开关键，关闭显示器。

4.4 异常关机情况的处理

如果您的电脑遇到了以下几种情况：

1. 在使用过程中运行了某些程序而对系统进行了非法操作，导致死机或不能正常退出操作系统，您可以采取按下“顶置重启键”重新启动或按下主机“电源开关键”关闭您的电脑。

2. 由于不慎误操作切断了电源或按动主机复位按钮，您的电脑不能正常保存数据的情况下。一般情况下，操作系统能够修复系统错误而不需要您的干预，请您等待系统处理完毕后即可正常操作您的电脑。如果您的异常操作导致不能修复系统错误从而不能正常启动您的电脑，请与我公司的客服联系。

Dell Customer Communication - Confidential

4.5 设置 BIOS

在出现开机画面后，用户点击“F2”键，可以进入 BIOS，对系统的参数进行设置。

注意：

用户不要轻易在 BIOS 中进行设置，否则会导致系统不能正常启动或硬件发生冲突、软件不能正常使用等现象。

4.6 对电脑工作环境的一些要求

1. 应使用一张工作空间绰绰有余的桌子，同时应有足够的放腿空间，桌面与大腿之间的距离至少应为 6 公分(2 英寸)。

2. 电脑的主芯片都采用超大规模集成工艺，温度过高会使电脑工作异常，因此在使用过程中一定要注意散热，尤其要注意以下几点：

   不要将电脑放在靠近热源的地方。

   不要让阳光直射您的电脑。

3. 电脑的某些部件如显示器等对磁体比较敏感，强磁场对这些部件有很强的破坏作用，因而您的电脑要注意防磁，不要将电脑和磁盘放在靠近磁体的地方。

4.7 软件说明

预装软件含：浏览器、截图工具、计算器、邮箱、音乐播放器等。如有还可以通过内置的应用商城进行下载，或安装兼容的第三方软件。

Dell Customer Communication - Confidential

5 技术概述

5.1 整机参数
5.2 获取服务信息和帮助
5.3 软件维护服务
5.4 修复故障
5.5 电话咨询服务
5.6 网上服务

5.1 整机参数

5.1.1 机箱参数

机型：Mini ITX

电源：TFX

主板规格：Mini ITX

主面板材质：ABS

上面板及左右侧板材质：五金

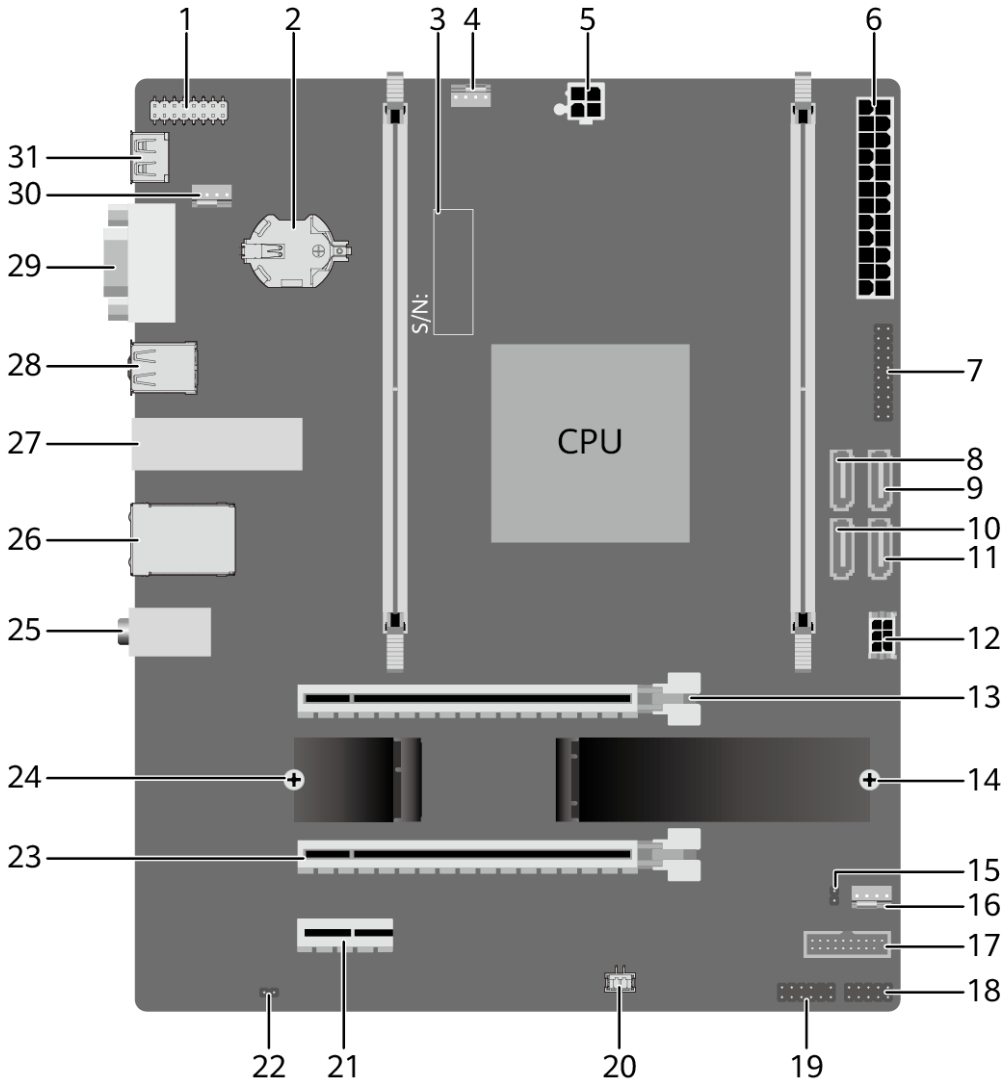
USB 接口：USB2.0*4，USB3.0*4

净重：3.1kg

光驱：内置

Dell Customer Communication - Confidential

5.1.2 主板参数



主板丝印说明

序号	丝印	说明
1	TPM	TPM
2	BATTERY	RTC 电池
3	S/N:	产品序列号
4	CPU_FAN	CPU 风扇插座
5	ATX_12V_2X2	4Pin CPU 供电插座
6	ATX	24Pin 主板供电插座
7	F_PANEL	主板跳线插座

Dell Customer Communication - Confidential

序号	丝印	说明
8	SATA4	SATA 接口 4
9	ODD/SATA2	SATA 接口 2 或光驱接口
10	SATA3	SATA 接口 3
11	ODD/SATA1	SATA 接口 1 或光驱接口
12	P_ODD/HDD	硬盘/光驱电源插座
13	PCIE X16_SLOT1	PCIe x16 插座
14	M.2（SOCKET3）	M.2 SSD 插槽
15	CASE_OPEN	开箱检测插针（备用）
16	SYS_FAN2	系统风扇插座 2
17	F_USB30	前置 USB 3.0 插座
18	F_USB20	前置 USB 2.0 插座
19	F_AUDIO	前置音频插座
20	SPEAKER	前置喇叭插座
21	PCIE X1_SLOT3	PCIe x1 插座
22	CLR	清除 BIOS 配置
23	PCIE X4_SLOT2	PCIe x4 插座
24	M.2（WIFI）	M.2 WIFI 模块插槽
25	R_AUDIO	后置音频输入输出接口
26	LAN1_USB30	RJ45 GE 网口+2*USB 3.0 接口
27	LAN2	SFP GE 网口
28	R_USB20	后面板 USB 2.0 接口
29	COM	DB9 串口
30	SYS_FAN1	系统风扇插座 1
31	R_USB_PD	快速充电接口

5.1.3 内存参数

支持 DDR4 UDIMM/RDIMM

同一设备必须使用相同型号的内存。

Dell Customer Communication - Confidential

支持单条容量为 4GB、8GB、16GB、32GB 的 DDR4 内存，满配时最大容量为 64GB。

安装 1 条内存时，安装的内存插槽座位置不限。

可以安装 1 或 2 条 DDR4 内存。优先配置 2 条内存，可实现最佳内存性能。

5.1.4 内存保护技术

支持 ECC。

支持 RDIMM 和 DDR4 的 CA Parity 功能，对命令/地址线进行奇偶校验保护。

支持 SEC/DED ECC 校验，能实现 1bit 纠错，2bit 检错功能。

5.1.5 CPU 参数

CPU 选用 HUAWEI 鲲鹏 920 处理器，支持 4 核、8 核和 12 核三个版本，频率均为 2.6GHz。

- 具有超强计算能力。支持内核独立 L1、L2 缓存，以及共享 L3 缓存。
- 支持 CPU Core 虚拟化、内存虚拟化、中断虚拟化、IO 虚拟化等多项虚拟化技术，使得系统的资源共享更加灵活、系统的迁移过程变得相对简单。
- 具有丰富且强大的 IO 能力，无需额外桥片扩展 IO。芯片集成以太控制器，用于提供网络通信功能；

5.1.6 显卡参数

选用独立显卡 AMD R7 340，（2GB D5）4K 输出，接口：HDMI+VGA 或 HDMI+DP，

独立显卡 RX 550，（4GB D5）4K 输出 ，接口：2 个 HDMI+2DP

5.1.7 存储参数

2 个 2.5 英寸 SATA，1 个 3.5 英寸 SATA，1 个 M.2 SATA/NVMe SSD；

M.2 可选选 256GB 512GB 1TB SSD；

3.5 英寸可选 6TB，8TB，10TB 等 SATA HDD；

板载 4 个 SATA 接口

5.1.8 操作系统

操作系统可选银河麒麟，中标麒麟，深度 UOS 等操作系统

5.1.9 电源参数

电源选用额定功率 200W 电源，交流输入电压 220V，满载时，功率因数≥0.95。交流输入电压为 220V 时，输入电流：≤3A；安全认证通过 3C 认证，符合欧盟 RoHS 指令。

额定输入	允许输入	MIN	NOM	MAX
AC180-240V	电压（Vrms）	162	180-240	264

Dell Customer Communication - Confidential

	频率（Hz）	47	50	63

5.1.10 显示器参数

型号：X2401WFSHD00A
屏幕尺寸：23.8 寸
最大分辨率：1920*1080@60Hz
宽高比：16:9
视角：$178^0/178^0$（CR>10）
显示颜色：16:7M
亮度：250cd/m^2
响应时间：8ms
接口：HDMI+HDMI+DP
颜色：黑
电源：220V，50/60Hz，1A
倾斜：-5^0~20^0

型号：X2701WFSHD00A
屏幕尺寸：27 寸
最大分辨率：1920*1080@60Hz
宽高比：16:9
视角：$178^0/178^0$（CR>10）
显示颜色：16:7M
亮度：250cd/m^2
响应时间：8ms
接口：HDMI+HDMI+DP
颜色：黑
电源：220V，50/60Hz，1A
倾斜：-5^0~20^0

型号：X2701W2SHD00A
屏幕尺寸：27 寸
最大分辨率：2560*1440@60Hz
型号：X2701W4SHD00A
屏幕尺寸：27 寸
最大分辨率：3840*2160@60Hz

Dell Customer Communication - Confidential

6 获取服务信息和帮助

本章介绍了有关神州数码产品信息资源的索引，如果您需要获取帮助、服务、技术支持或有关神州数码产品的详细信息，您可以阅读本章内容获得。其中包括如下信息：

1. 如何最快的了解到您所购买的神州数码计算机产品中特色功能的使用；
2. 如何安装各部件的驱动程序；
3. 到何处获取神州数码产品的更多信息；
4. 当您使用的神州数码计算机产品出现问题时应采取什么措施，通过何种方式进行解决；
5. 当您需要服务或技术支持时与谁联系。

资源	内容	使用方法
神州数码驱动光盘	驱动程序 驱动安装指引文件或 Readme 文件	您可以执行以下工作： 智能驱动安装；如有部分驱动未完成安装，您可以在使用时将驱动安装指引结合装箱单中的配置信息进行手动安装。 部分机型无智能安装功能，请根据驱动安装指引或 Readme 文件指引进行驱动安装。

Dell Customer Communication - Confidential

资源	内容	使用方法
出厂编号	产品支持服务识别码，此编码您可以通过以下两种方式获得： 装箱单中为您提供了出厂编号（请您以此为准） 主机标签上提供了出厂编号（该标签贴于主机上）	出厂编号是神州数码计算机产品的唯一识别码。您需要此产品识别码以完成网上驱动和说明文档的下载及神州数码公司为您提供的相关服务。
神州数码操作系统恢复光盘	神州数码计算机产品专用的操作系统光盘（DOS 机型的用户无此光盘，或以实际购买机型为准）	若您需要重新安装操作系统，请使用随机操作系统光盘。 注：如果您重新安装操作系统，请使用神州数码驱动光盘重新安装驱动程序。
用说明书	产品使用说明书	您可以从使用说明书中获得您所需要的帮助信息和各组件的功能说明。

特别提醒和说明

1. 数据备份

您应对数据的安全性负责，在您日常使用过程中，或在每次接受服务之前，请您务必及时将您认为重要的信息进行备份，以免丢失。神州数码及其认证服务机构将不对数据、程序或可移动存储介质损坏或丢失承担责任。

2. 替换整机或部件的所有权

神州数码、神州数码产品销售商或神州数码认证服务机构为您更换整机或故障部件后，原机器或故障部件将由神州数码、神州数码产品销售商或神州数码认证服务机构收回并享有所有权。

3. 注册用户信息

为了维护您的权益，请您在购机后及时注册您的相关信息，您可以登录神州数码网站或拨打神州数码报修热线来完成注册。

硬件故障维修及咨询服务

对商用台式系列产品主要部件提供自购机之日起 2-3 年的硬件故障维修及咨询服务（具体保修期限按照销售合同及保修卡信息为准）。鲲泰的授权服务人员将到用户处进行现场服务并将产品修复；如当时不能修复，服务人员取机回服务机构维修，并将修复后的产品再送回用户处。

除上门服务外，鲲泰还承诺送修服务，即维修时用户自己将产品送到授权服务机构，修复后由用户自行取回，但用户在可享受以上免费上门服务的时期内，选择送修服务的，因送修发

Dell Customer Communication - Confidential

生的费用（包括但不限于运输费）由用户自行负担，用户与授权服务机构另有协议的从其约定。

6.1 软件维护服务

鲲泰对随机软件提供自购机日起 12 个月内的送修服务，预装软件则提供自购机日起 1 年内的送修服务。当您遇到随机软件、预装软件的性能故障时，请您拨打鲲泰全程服务热线获得帮助。（以上服务期限仅供参考，具体条款请参考合同及保修卡信息）

6.2 修复故障

鲲泰承诺在全国以下 50 个城市范围内（指您的所在地距离最近的授权服务机构单程距离在 20 公里以内），90％的电脑故障将在两个工作日内修复。其它城市将在四个工作日内修复。如遇特殊情况不能在以上承诺期限内修复的，鲲泰授权服务人员将与您另行协商。（故障修复时间不包括故障电脑在途时间和无零配件待修延误的时间）

50 个城市涵盖：北京、上海、天津、重庆、广州、石家庄、郑州、

西安、太原、武汉、沈阳、南宁、长春、南京、南昌、济南、昆明、

合肥、唐山、杭州、福州、长沙、兰州、成都、乌鲁木齐、泉州、厦

门、深圳、中山、珠海、宁波、温州、绍兴、青岛、淄博、潍坊、常

州、苏州、无锡、扬州、大连、抚顺、鞍山、大同、宝鸡、新乡、驻

马店、惠州、锦州、镇江

6.3 电话咨询服务

如果您在产品使用过程中遇到硬件以及预装软件方面的问题，或者想查询鲲泰最新的销售、服务和产品信息，您可以拨打鲲泰全程服务热线，我们的工程师将为您提供电话支持。

6.4 网上服务

现在，您只需上网连接到公司主页就可以在网上下载驱动程序、查询鲲泰最新的销售、服务和产品信息等。进入“专家答疑”栏目还可以查找疑难问题的解决方案。

Dell Customer Communication - Confidential

如果您已经购买了鲲泰的产品，可以直接在网上注册成为鲲泰用户俱乐部的会员。这样，您就可以进入特为鲲泰用户开办的网上论坛、

聊天室或学习园地等栏目。您也可以通过网络向我们的服务工程师寻求技术支持。

不能享受“鲲泰标准服务承诺”的情况对于下列原因导致的产品故障，鲲泰恕不提供本承诺中的标准服务：

1. 非鲲泰产品及部件
2. 超过保修期的
3. 使用了未经鲲泰认可（以随机附赠的《用户使用手册》装箱单为准）的扩展部件或外围设备导致鲲泰标准部件损坏或产生故障的非正常原因（包括不良的电源环境、异物进入设备、运输、移动、磕碰等）造成的设备不能正常工作或部件损坏及故障
4. 不可抗力：所有地震、火灾等自然灾害或意外事故(被盗、丢失等)等不可抗力因素引起的设备不能正常工作或部件损坏及故障
5. 因使用自编或第三方软件导致产品不能正常工作
6. 计算机病毒感染导致产品不能正常工作
7. 下述违章操作造成的产品故障：
   - 带电插拔主机电源或其它附属设备
   - 自行拆卸、修理、安装
   - 自行性能升级
   - 使用指定之外的零件、附属品、消耗品

数据备份：用户应自行负责对机器上数据或程序进行机外备份，以防止因丢失或改动文件、数据或程序而使机器上的数据丢失后无法恢复。鲲泰不负责保持机器上数据的完整、安全性，因任何原因导致用户数据丢失，而用户又未进行数据备份的，由用户自行承担数据丢失的后果。

本承诺适用范围

1.本承诺仅适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售和购买的鲲泰家用台式系列产品。

2.本承诺仅适用于 2020 年 X 月 X 日(含)起生产的鲲泰家用台式系列产品，在此日期之前生产的产品，请参照鲲泰同期发布的同系列产品的服务承诺。

3.与鲲泰家用台式系列产品一起捆绑销售的其他鲲泰产品或促销品，如属于“国家电脑三包规定”范围的则按“国家电脑三包规定”执行，如不属于“国家电脑三包规定”范围，则按照该商品所属鲲泰系列产品的服务承诺执行。

4.优先原则：在“国家电脑三包规定”适用范围和期限内，鲲泰产品标准服务承诺如低于“国家电脑三包规定”标准或未做承诺的，按“国家电脑三包规定”执行，鲲泰产品标准服务承

Dell Customer Communication - Confidential

诺如高于“国家电脑三包规定”标准的，按鲲泰产品标准服务承诺执行；在“国家电脑三包规定”适用范围和期限外，按鲲泰产品标准服务承诺执行。如果鲲泰或鲲泰经销商与您签定的鲲泰家用台式系列产品销售合同或其他依法有效的协议对您购买的产品或其任何软硬件设备的售后服务有其他约定的，应按相应约定执行。

5.鲲泰及鲲泰授权服务机构仅承诺在本标准保修服务范围内为您提供规定的服务（包括法定“三包”服务及鲲泰的厂商标准服务），如果在上述服务范围之外您有其他的需求，请选择鲲泰授权服务机构的有偿服务或根据您的需要购买鲲泰个性化的服务产品。

注：本承诺内容解释权属于鲲泰集团股份有限公司，如其间有任何更改，恕不另行通知。如您想了解最新的鲲泰服务信息可以查询相关内容，或请拨打鲲泰全程服务热线咨询。

鲲泰服务提供时间

服务机构营业时间：8*5 小时工作制

鲲泰授权服务机构的正常营业时间一般为：每周一至周五，每天 8 小时，节假日照常。

热线咨询服务：

如果您在产品使用过程中，有相关问题需要咨询，欢迎您拨打服务咨询热线，有专业人员为您提供解答。

鲲泰全程服务热线：400-810-9119

语音导航时间：24 小时

注：拨打鲲泰全程服务热线 400-810-9119，需要承担相应的市话费用，为了向您提供更周到、更令您满意的服务，鲲泰欢迎您的监督和批评。我们会主动回访及时了解您的意见，迅速改变服务的不足之处。同时我们还设立了由专人负责的服务监督电话及信箱。您有三种方式与我们联系：全程服务热线电话。

Dell Customer Communication - Confidential