

获取帮助的途径

故障排除应用程序

在多数情况下，您可以运行故障排除程序，自己排除故障。双击桌面上的 **HP DVD Writer** 图标，然后依次单击 **Help**（帮助）、**Troubleshooting**（故障排除）。

固件更新

为获得 HP 驱动器的最佳性能，请定期检查并应用适用的固件更新。双击桌面上的 **HP DVD Writer** 图标，然后依次单击 **HP MyDrive**、**检查固件更新**。或者访问 web 站点 www.hp.com/support。

hp 联机客户服务

要每周 7 天、每天 24 小时获得最新信息，请访问 HP 客户服务支持网站：www.hp.com/support。您可以找到故障排除文档、维护和效率提示以及关于使用本产品的建议。

hp 客户服务电子邮件

电子邮件支持是免费服务，且在全球范围内几种语言均适用。若要享受电子邮件支持：

1. 打印系统报告。双击桌面上的 **HP DVD Writer** 图标，然后依次单击 **Help**（帮助）、**Troubleshooting**（故障排除）、**Contact HP**（与 HP 联系）、**System report**（系统报告）。获得该报告有助于您进行第 2 步操作。
2. 进入电子邮件支持 Web 站点：<http://contact.external.hp.com/email> 并选择您的驱动器类型。按照系统报告中的信息来填写此表单，然后单击 **Submit**（提交）。

当地分销商

如果您需要有关 HP DVD Writer 驱动器的帮助，请与您当地的分销商联系，了解 HP 分销商服务清单下关于 HP 产品和服务的最新信息。您也可以直接从 HP 获得支持。电话号码列表从第 5 页开始。

hp 客户服务电话

HP 客户服务中心将提供个性化服务以帮助您从 HP 驱动器获得期望的结果。若要通过电话与自己的 HP 客户服务顾问联系，请拨打第 5 页上的“电话号码”部分列出的本地区电话号码。

注意：价格和信息如有更改，恕不另行通知。

在与 hp 联系之前

- 查阅印刷版 *快速启动* 和联机版 *用户指南* 中提供的故障排除提示。要打开联机 *用户指南*，请双击桌面上的 **HP DVD Writer** 图标，然后依次单击 **Help**（帮助）、**Online User's Guide**（联机用户指南）。
- 如果收到错误信息，请在拨打电话之前将其记下来。
- 当您拨打电话时一定要在计算机旁边，并且事先应将驱动器安装好。
- 请收集下表中的信息。如果计算机正在工作，请双击桌面上的 **HP DVD Writer** 图标，然后依次单击 **Help**（帮助）、**Troubleshooting**（故障排除）、**Contact HP**（与 HP 联系）、**System report**（系统报告）。有关查找系统报告外其它信息的帮助，请参阅第 3 页上的“从哪里查找这些信息”。

收集信息	
驱动器型号	
驱动器固件版本	
驱动器序列号	
计算机品牌与型号	
操作系统及其版本	
安装的内存量	
其它 CD-ROM 或 DVD-ROM 驱动器 品牌和型号	
声卡品牌和型号	
视频捕获设备品牌和型号	
出现问题时显示的错误消息	

收集信息	
计算机硬件或软件的最新变化	
为了解决此问题，已经采取了什么措施	

从哪里查找这些信息

驱动器型号

驱动器的型号显示在 HP 驱动器的前端。示例：*dvd300i*

驱动器固件版本

通过运行系统报告可以找到固件版本。双击桌面上的 **HP DVD Writer** 图标，然后依次单击 **Help**（帮助）、**Troubleshooting**（故障排除）、**Contact HP**（与 HP 联系）、**System report**（系统报告）。例如：*固件：1.0*

驱动器序列号

对于某些型号，通过运行系统报告可以找到其序列号。双击桌面上的 **HP DVD Writer** 图标，然后依次单击 **Help**（帮助）、**Troubleshooting**（故障排除）、**Contact HP**（与 HP 联系）、**System report**（系统报告）。如果系统报告中未列出序列号，则在内部驱动器上，可以在驱动器托盘的下方找到序列号。按 EJECT 以查看托盘的下方。另外，序列号总是位于驱动器顶部的大标签上。对于外置驱动器，序列号一般显示在此类驱动器的底部。示例：*SG00016495*

计算机品牌与型号

计算机品牌出现在计算机的前面板上以及计算机随带的文档。例如：*HP Pavilion 8490*

操作系统及安装的内存量 (RAM)

在 *Windows 95/98/Me* 中，请单击任务栏上的**开始**菜单，再依次选择**设置**和**控制面板**。双击**系统**。选择**常规**选项卡。版本号出现在 Microsoft Windows 下面，安装的内存量显示在屏幕的下部。示例：*Microsoft Windows Me, 4.90.3000, 256.0 MB RAM*

在 *Windows 2000* 中，请从任务栏上的**开始**菜单依次选择**设置**、**控制面板**。双击**系统**。选择**常规**选项卡。记录下版本号以及安装的内存量。示例：*Microsoft Windows 2000, 5.00.2195, 261,612 KB RAM*。

在 *Windows XP* 中，单击**开始**、**控制面板**、**性能与维护**、**系统**。选择**常规**选项卡。记录下版本号以及安装的内存量。示例：*Microsoft Windows XP, 2002, 512 MB RAM*。

其它 CD-ROM 或 DVD-ROM 驱动器

在 Windows 95/98/Me 中，请单击任务栏上的**开始**菜单，再依次选择**设置**和**控制面板**。双击**系统**。选择**设备管理器**选项卡。双击 **CDROM**。记下显示的设备名称。

在 Windows 2000 中，请从任务栏上的**开始**菜单依次选择**设置**、**控制面板**。双击**系统**。选择**硬件**选项卡。单击**设备管理器**按钮。双击 **DVD/CD-ROM 驱动器**。记下显示的设备名称。

在 Windows XP 中，单击**开始**、**控制面板**、**性能与维护**、**系统**。选择**硬件**选项卡。单击**设备管理器**按钮。双击 **DVD/CD-ROM 驱动器**。记下显示的设备名称。

声卡

在 Windows 95/98/Me 中，请单击任务栏上的**开始**菜单，再依次选择**设置**和**控制面板**。双击**系统**。选择**设备管理器**选项卡。双击**声音、视频和游戏控制器**。记下显示的设备名称。

在 Windows 2000 中，请从任务栏上的**开始**菜单依次选择**设置**、**控制面板**。双击**系统**。选择**硬件**选项卡。单击**设备管理器**按钮。双击**声音、视频和游戏控制器**。记下显示的设备名称。

在 Windows XP 中，依次单击**开始**、**控制面板**、**性能与维护**、**系统**。选择**硬件**选项卡。单击**设备管理器**按钮。双击**声音、视频和游戏控制器**。记下显示的设备名称。

视频捕获设备

请查看视频捕获设备随附的文档。

电话号码

有关电话号码和上班时间更新信息，请访问：
http://www.hp.com/support/phone_support/

美国

保修期内

对于其驱动器仍在规定的保修期内的客户，可以使用免费电话支持。*注意：这是付费电话而且可能会收取长途电话费。*

.....208-323-2551

保修期过后

按次收费，每次 25 美元，可用 Visa、MasterCard 或 American Express 等信用卡支付。*每周七天每天 24 小时均有服务代表为您提供服务。注意：仅当接通支持顾问时开始计费。价格和信息如有更改，恕不另行通知。*.....208-323-2551

其它地区

加拿大

在产品担保期以内或以外，请使用以下 HP 客户服务号码。担保期限内，支持服务是免费的。担保期限外，按次收费。*注意：可能会收取长途电话费。*

用英语和法语提供服务的 HP 用户支持..... 905-206-4663

欧洲/中东/非洲

有关欧洲的电话支持，请访问以下 Web 站点：<http://www.hp.com/cposupport/loc/regional.html>，查看您所在国家/地区电话支持的详细信息和情况。您也可以询问经销商或使用下面的电话号码与 HP 联系。我们在不断努力完善我们的电话支持服务，希望您定期访问我们的网站，了解有关服务方面的新信息。

爱尔兰01 662 55 25
奥地利 0810 00 6080
比利时
- 荷兰语02 626 88 06
- 法语 02 626 88 07
波兰022 865 98 00
丹麦39 29 40 99
德国0180 52 58 143（每分钟 0.12 欧元）
俄罗斯 095 797 3520

法国	08 36 69 60 22 (每分钟 0.34 欧元)
芬兰	02 03 47 288
荷兰	020 606 87 51
捷克共和国	02 613 07 310
南非	RSA 以内 086 000 1030
	RSA 以外 +27-11 258 9301
挪威	22 11 62 99
葡萄牙	21 317 6333
瑞典	08 61 92 170
瑞士 (法语/意大利语/德语)	08 48 80 11 11
土耳其	216 579 7171
西班牙	90 23 21 123
希腊	01 60 73 603
匈牙利	01 382 1111
以色列	09 952 4848
意大利	02 2 641 0350
英国	0207 512 52 02
其它国家/地区英语支持	+44.207.512 52 02

拉丁美洲

在产品担保期以内或以外，请使用以下 HP 客户服务号码。担保期限内，支持服务是免费的。担保期限外，按次收费。*注意：可能会收取长途电话费。*

阿根廷	0 810 555 5520
巴西	圣保罗 3747 7799
	巴西其它地方 0 800 157751
哥伦比亚	9 800 114726
墨西哥	墨西哥城 5258 9922
	其它地方 01 800 472 6684
危地马拉	1 800 999 5105
委内瑞拉与 MSC (中加勒比)	0 800 HP INVENT (0 800 47 468368)
智利	(56) (2) 800 360 999

亚洲/太平洋地区

在产品担保期以内或以外，请使用以下 HP 客户服务号码。担保期限内，支持服务是免费的。担保期限外，按次收费。*注意：可能会收取长途电话费。*

澳大利亚	(03) 8877 8000
菲律宾	(63-2)-867-3551
韩国	(82) 1588-3003
马来西亚	(601-3) 295 2566
台湾	(02) 2717 0055
泰国	(66-2)-661-4000
香港特别行政区	(852)-800-96-7729
新加坡	(65) 6272 5300
新西兰	0800 733 547
印度	(91) 11 682 6035
印度尼西亚	(62-21)-350-3408
越南	(84-8)-823-4530
中国	86-10-68687980

返还驱动器

如果您的 HP 驱动器需要更换，且还在担保期内，请拨打第 5 页上开始的列表中给出的所在国家/地区的号码以接收指示。

如果您的 HP 驱动器已经超过了担保期，更换驱动器需要支付一定的费用。HP 不维修驱动器。对于已经超过了担保期的更换选项，请拨打第 5 页上开始的列表中给出的所在国家/地区的号码以接收指示。

激光安全

本装置使用了激光。可能会对眼睛造成伤害，因此，切勿打开本装置的外壳或者试图自行修理。

警告

如果不按此处的规定使用控制装置或调整装置、执行操作，可能会造成有害的激光辐射泄漏。

包括：1 类激光产品

Innehåller: Klass 1 Laserapparat

Sisältää: Luokan 1 Laserlaite

Enhält: Klasse 1 Laser-Produkt

危险：开启时会产生肉眼看不见的激光辐射。应避免直接接触光束。

DANGER: RADIATIONS INVISIBLES DU LASER EN CAS D'OUVERTURE. EVITER TOUT EXPOSITION DIRECTE AU FAISCEAU.

VORSICHT: UNSICHTBARE LASERSTRAHLUNG, WENN ABDECKUNG GEÖFFNET. NICHT DEM STRAHL AUSSETZEN.

ADVARSEL: USYNLIG LASERSTRÅLING VED ÅBNING. UNDGÅ UDS/ETTELSE FOR STRÅLING.

ADVARSEL: USYNLIG LASERSTRÅLING NÅR DEKSEL ÅPNES. UNNGÅ EKSPONERING FOR STRÅLEN.

WARNING: OSYNLIG LASERSTRÅLNING NÄR DENNA DEL ÄR ÖPPNAD. STRÅLEN ÄR FARLIG.

VARO! NÄKYMÄTÖN AVATTAESSA OLET ALTTIINA LASERSÄTEILYLLE. ÄLÄ KATSO SÄTEESEN.