

联想崩溃救援服务系统

用户手册

V1.3

2009. 11

联想（北京）有限公司

目录

第一章 快速救援指引	3
我在什么时候需要使用本软件?	3
如何快速启动本软件?	3
第二章 崩溃救援系统启动和退出	6
2.1 崩溃救援系统启动	6
2.2 崩溃救援系统退出	6
2.3 崩溃救援系统的升级	6
第三章 崩溃救援系统主界面	8
3.1 辅助功能区	8
3.2 工具显示区	8
3.3 状态显示区	8
第四章 系统主要功能介绍	10
4.1 用户登录	10
4.2 专家在线	10
4.2.1 历史消息查询	12
4.2.2 远程接管	12
4.3 文件管理器	17
4.3.1 文件复制功能	18
4.3.2 文件剪切功能	18
4.3.3 文件粘贴功能	19
4.3.4 文件删除功能	19
4.3.5 文件重命名功能	19
4.3.6 文件复制到文件夹功能	20
4.3.7 文件移动到文件夹功能	21
4.3.8 文件属性查看功能	21
4.3.9 新建文件夹功能	21
4.3.10 格式化磁盘功能	22
4.4 网络设置	22
4.4.1 ADSL 拨号接入方式	23
4.4.2 局域网接入方式	24
4.4.3 配置网络代理	24
4.4.4 服务器联通测试	25
4.5 重新安装系统	25
4.6 远程协助启动工具	26
4.7 满意度调查	27
附录一	28
光盘启动盘制作方法	28
U 盘启动盘制作方法	30
设置启动设备引导顺序	31

当用户电脑的原始系统无法启动时，本系统可帮助用户搭建一个替代操作系统，并通过网络通讯平台和诊断修复工具帮助用户及时修复系统。

什么是网络通讯平台？

您可以和联想服务工程师在这个平台上进行网上交流（类似网上聊天），说明遇到的问题。

什么是诊断修复工具？

在您的授权下，工程师可以借助诊断工具对您的电脑系统进行初步诊断，确定问题原因，并通过修复工具进行软件修复，从而实现网络远程解决系统问题。

第一章 快速救援指引

我在什么时候需要使用本软件？

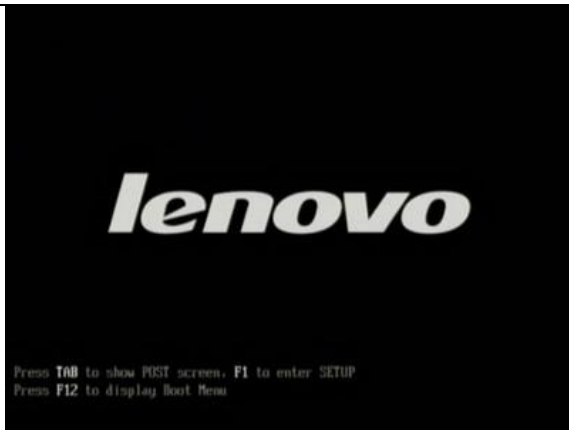
崩溃救援服务首先为您提供了一个系统不能正常启动条件下的临时操作系统。系统不能正常启动的情况有很多，比如 启动不起来了，蓝屏了，启动后显示不了桌面图标，进入系统后就不断的弹出错误提示或者广告窗口，又或者您上不去网，有杀不掉的病毒等等。在发生这种情况时，您都可以通过崩溃救援服务光盘启动并进入到崩溃救援服务系统中，利用系统提供的 **ADSL 拨号上网或局域网直接上网** 的上网支持方式，接入互联网中，再通过 **专家在线** 实时的与专家进行亲密接触，通过文字告诉专家您遇到了什么问题，通过 **远程协助** 让专家直接查看并操作您的电脑，定位问题，解决问题。还可以通过 **网页浏览器** 下载系统补丁，病毒专杀工具，查看解决方案。在需要重新安装操作系统的时候也格外简单，只需要将随机系统安装光盘放入光驱中，启动 **重新安装系统** 程序，输入简单私人信息后静静的等待系统安装完毕，您喝一杯茶后看到电脑已经恢复了健康，您可以尽情的享受上网冲浪的乐趣，游戏的快感。

如何快速启动本软件？

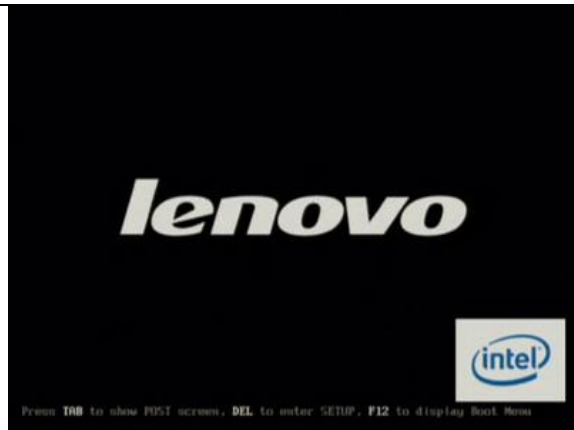
当系统无法启动情况发生时，您只需要按以下三步操作^①，即可启动崩溃救援系统：

第一步：插入联想崩溃救援服务光盘或U盘^②，设置相应启动顺序^③；

打开或重新启动电脑，当出现“Lenovo”界面时（如下图所示），点击“F12”键。



参考一



参考二

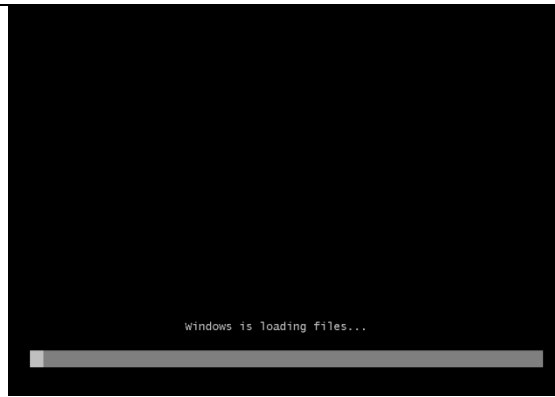
在“Lenovo”显示界面，会显示“Press F12 to display Boot Menu”
稍后显示“Boot Menu”设置界面（如下图）：



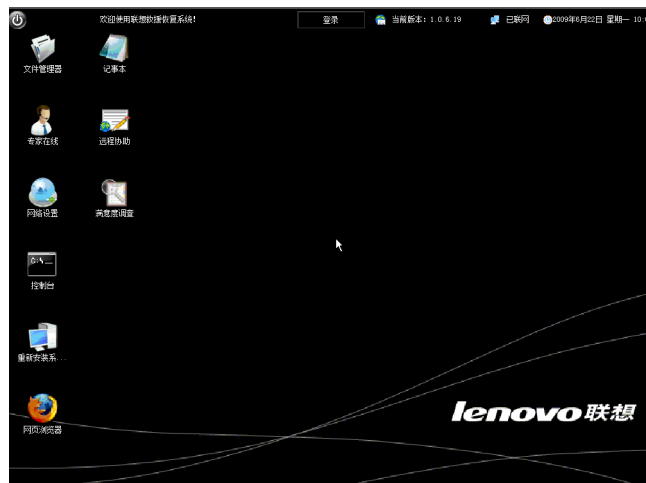
用上下方向键移动白色高亮显示（白色文字区域）到包含“CD”、“CD-ROM”、“DVD”、“DVD-ROM”单词的选项上，按“Enter”键。



如果通过光盘启动崩溃救援服务系统，则会显示“Press any key to Boot From CD or DVD.”的确认提示。此时请快速按下键盘上的任意按键（例如，空格键）
进入崩溃救援服务启动过程。



此过程的运行时间会与您的计算机，光驱的性能参数有直接关系。一般情况下大概需要 2 分钟，请耐心等待。



联想崩溃救援服务救援平台会自动启动，启动后系统尝试自动配置您的网络连接，以保证您的电脑可以连接到救援服务器。

第二步：启动“专家在线”，您可以与远端的服务工程师进行网上交流；

第三步：如果需要，您还可以发起“远程接管”请求，服务工程师可以在远端通过文件管理、无人值守安装等方式来修复您的电脑系统。

① 您还可以直接拨打服务热线 400 810 0606 寻求联想工程师的指导和帮助

② 详见附录一：光盘/U盘启动盘制作方法

③ 详见附录一：设置启动设备引导顺序

注意：如果已经发放给您崩溃救援服务光盘，则不需要制作崩溃救援服务光盘或U盘

第二章 崩溃救援系统启动和退出

2.1 崩溃救援系统启动

插入崩溃救援服务光盘或崩溃救援服务U盘，启动机器，救援平台自动运行，如果连接到网络，提示您是否进行更新升级，选择是，则系统会自动进行升级，以保证您运行的是最新版本的系统；选择否，则直接从本地启动框架平台。如果无网络，则提示您是否进行网络配置，点击退出，则从本地启动框架平台。

※注：关于制作崩溃救援服务光盘和崩溃救援服务U盘的具体方法参见附录一。

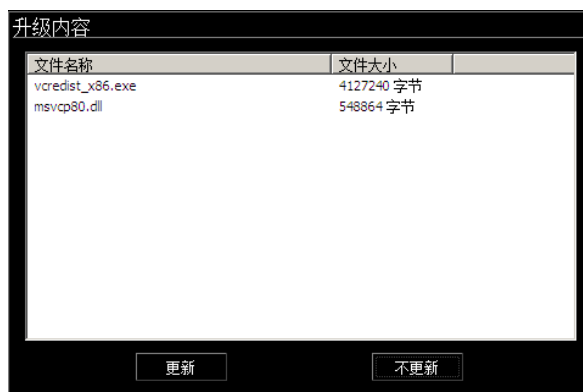
2.2 崩溃救援系统退出

您在桌面上的左上角点击关闭图标，则会提示关闭或者重新启动的界面，选择关闭，则会退出崩溃救援系统，并关闭您的计算机；选择重启，则会推出崩溃救援系统，并重新启动您的计算机。

※注：如果您没有退出崩溃救援系统服务光盘（或U盘），下一次启动（或重启）时可能仍会进入崩溃救援系统。

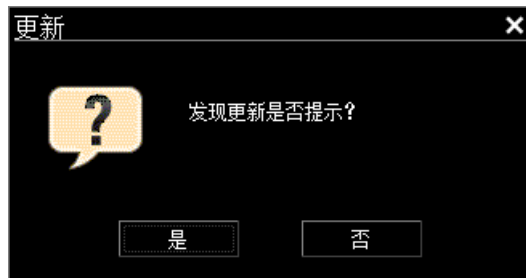
2.3 崩溃救援系统的升级

在您启动崩溃救援服务系统后，如果能够连通救援服务器，且服务器上包含系统版本升级的话，系统会自动提示升级。升级内容提示框会显示当前升级的文件内容，文件大小。您可以选择是否更新，如果您确认更新，请点击“更新”按钮，否则，请点击“不更新”按钮。



升级内容提示框

当您选择暂不更新后，系统会进一步向您询问是否在发现更新后向您提示。如果您不希望在本次服务中提示您升级，请点击“否”按钮，否则，请点击“是”按钮。



※注:


如果您没有选择更新, 可能会影响您使用崩溃救援服务相关功能, 建议您将系统更新到最新版本。

由于崩溃救援服务保存在光盘或者U盘的镜像文件中, 所以您在本次服务应用的更新只会影响本次启动, 下次启动后系统仍恢复原始版本。

第三章 崩溃救援系统主界面

崩溃救援系统启动进入主界面后会显示类似Windows桌面的主界面。主界面包括辅助功能区、工具显示区和状态显示区。

3.1 辅助功能区

辅助功能包括：关闭、重启计算机功能。在桌面的左上角，点击电源按钮图标，系统将提示您是关闭还是重新启动计算机，点击“关闭”，则关闭计算机；点击“重启”，则重新启动计算机。


3.2 工具显示区

当前显示的工具为：文件管理器、专家在线、网络设置、重新安装系统、网页浏览器、命令行方式、记事本、远程协助工具、满意度调查等。它们从上到下依次显示在这个区域里。您可以在某一工具图标上双击鼠标左键，启动运行该工具。

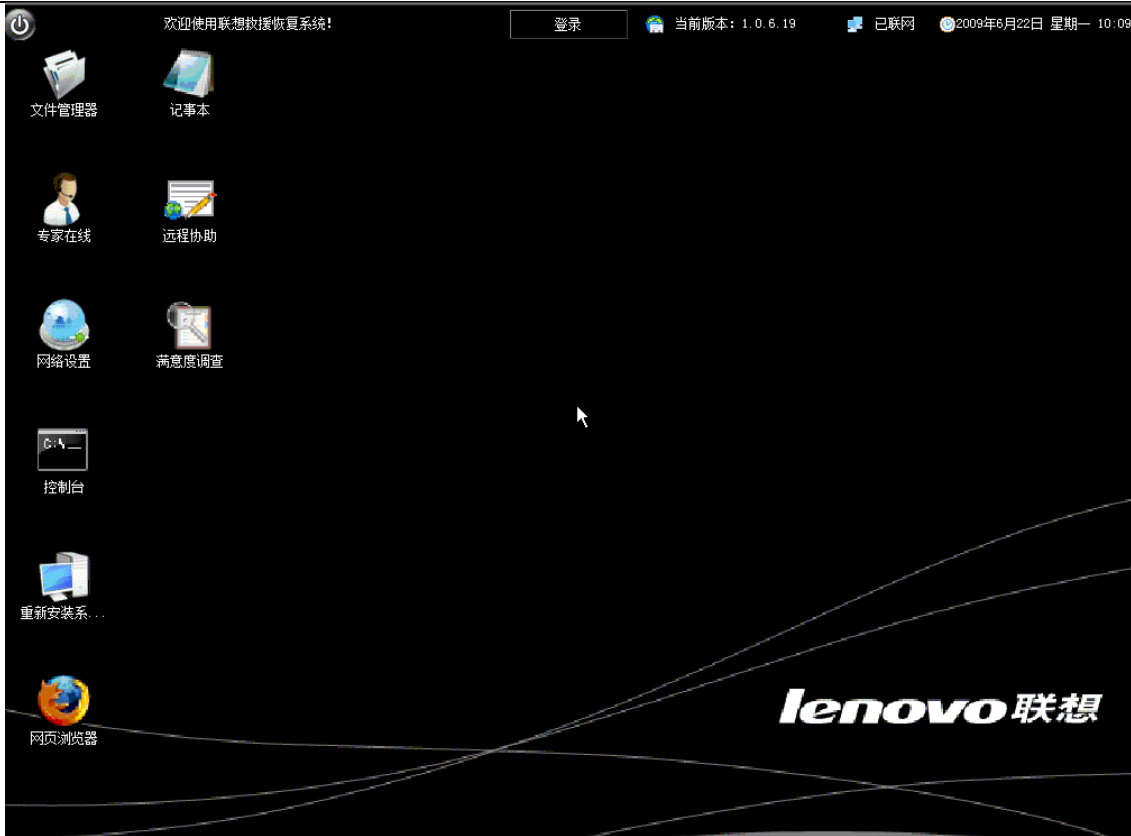
※注：工具显示区显示的工具数量与内容可能会和您看到的不一样，因为工具会因版本升级或用户权限而有所不同。

3.3 状态显示区

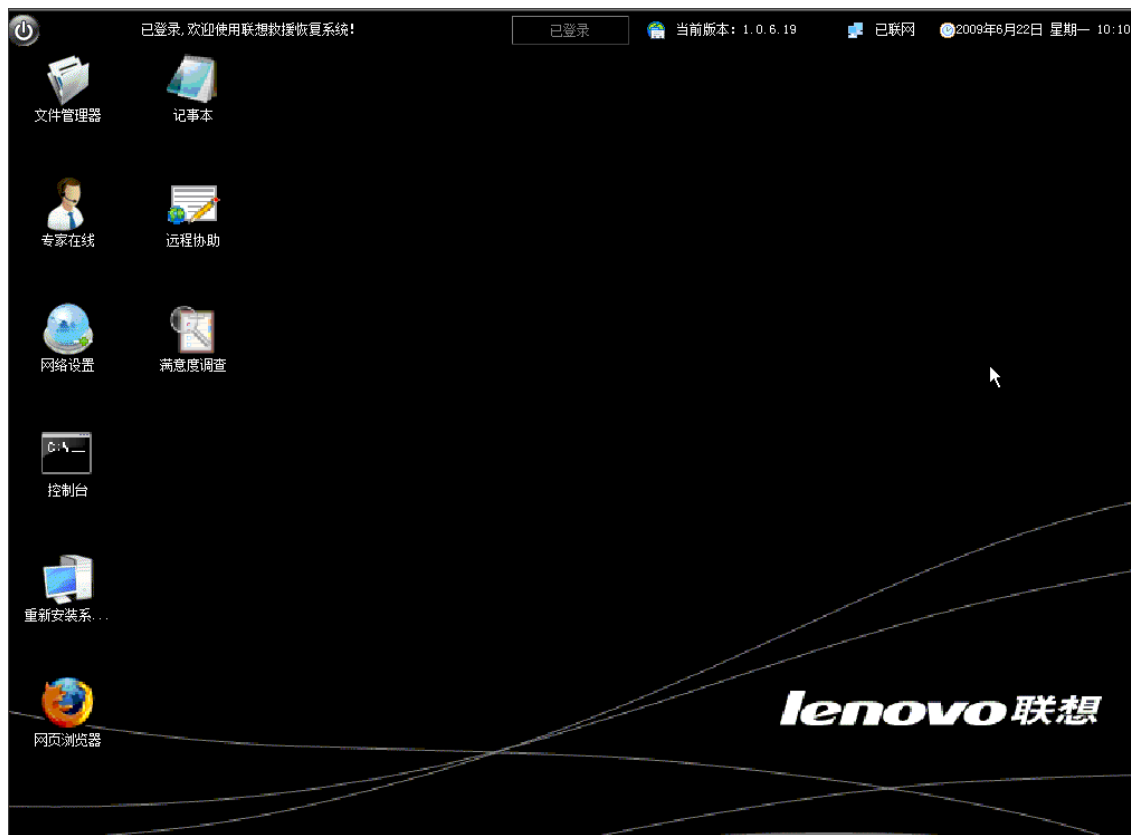
状态显示区显示用户登录状态、系统版本号、当前网络状态和系统时间。

以上状态信息以文本方式整齐的显示在该区域。对于登录状态显示，如果已经登录，则显示您的登录信息，如果还没有登录，则除了显示您未登录外，您可以通过点击登录按钮进行登录。

下面分别是登录和未登录的状态示意图：



用户未登录的界面状态



用户已登录的界面状态

第四章 系统主要功能介绍


4.1 用户登录

方法一：连接网络，启动救援平台框架，初始化完之后，弹出用户登录的界面。


方法二：救援平台框架已经启动，连接网络，在桌面的状态区域上点击“登录”按钮，弹出用户登录界面。

用户登录界面如下所示：



在用户登录界面中输入您的用户名和密码（密码默认以星号显示，如果要显示密码，勾选显示密码项，密码将以明文显示，防止输入错误）。输入完毕后点击“登录”按钮  进行登录。

4.2 专家在线

在桌面上鼠标双击“专家在线”  图标，则弹出专家在线启动后许可协议显示界面，如下图所示：



专家在线启动后许可协议显示界面

请阅读联想崩溃救援软件使用许可协议，接受协议请在对话框中勾选接受协议复选框，请求远程协助按钮变亮，可以点击“请求远程协助” **请求远程协助** 按钮，弹出对话界面，也可以选择退出，退出到桌面。

如果已经进行过聊天，还想要上次的工程师服务，则勾选复选框“当您上次为您服务的服务工程师服务，请点击这里”，然后点击“请求远程协助” **请求远程协助** 按钮，弹出对话界面。系统会尝试为您连接上次为您提供服务的工程师为您服务，如果坐席繁忙或者不在线，则会由空闲工程师为您服务

对话界面如下图：



专家在线对话界面

如果网络连通会显示服务连接状态，并等待空闲工程师接入。

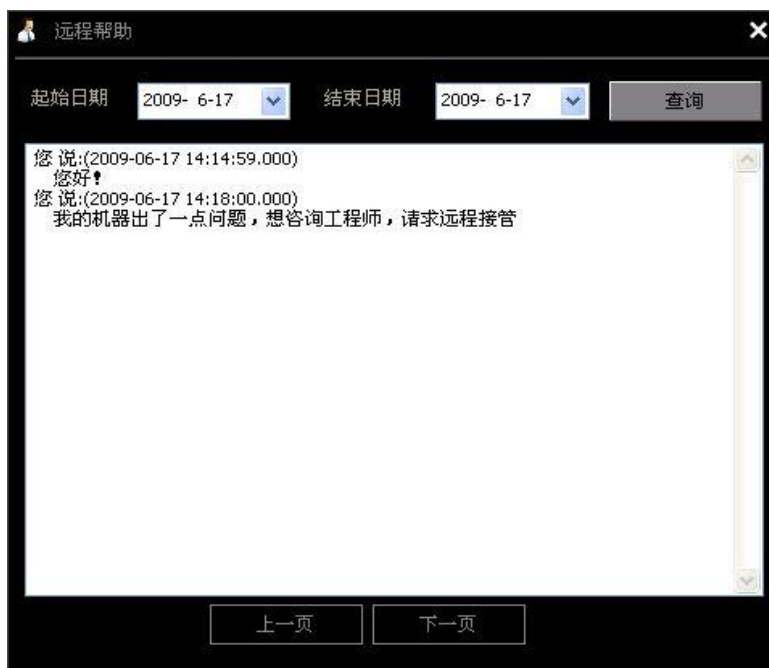
如果请求工程师接入失败，则“请求服务” **请求服务** 按钮显示变亮，可以点击“请求服务”来重新连接工程师。

通过 Ctrl+空格 快捷键可以开启拼音输入方式，您可以通过拼音输入法在文字输入区域内输入文字和工程师对话。输入对话后，点击回车键或者点下方的发送 **发送** 按钮提交您的发言。您和工程师的

会话记录会在上面的对话显示区内滚动显示。

4.2.1 历史消息查询

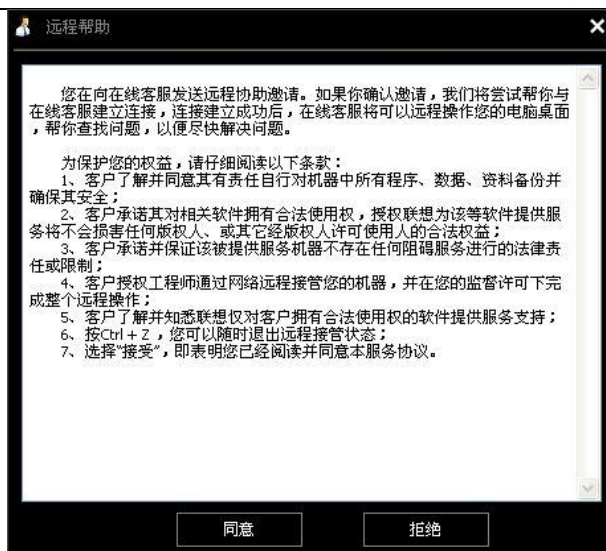
启动专家在线后，在对话窗口中点击“历史消息” **历史消息** 按钮，显示历史消息查询窗口。选择日期，点击“查询” **查询** 按钮，如果日期选择无误，则下面的文本框中显示相应的历史消息。如果开始日期大于结束日期，则给出提示。如果没有数据，也会给出无相应的数据。如下图：





历史消息查询界面

4.2.2 远程接管

如果切换到远程接管，点击“远程接管” **远程接管** 按钮，向远程服务工程师发送远程接管请求，如果接收到远程服务工程师接受了您的请求，将会显示如下界面：



请您阅读远程协助相关注意事项，如果您同意接受服务，请您点击“同意”按钮，则远程服务工程师远程接管并控制您的电脑。如果您不同意接受服务，请您点击“拒绝”按钮，远程帮助界面关闭，取消远程协助请求。

远程接管服务启动后，会显示远程接管服务主功能对话框。





远程协助服务主功能界面

当服务连通后，主功能界面状态显示区会显示连接时间，传输速率等辅助信息。






默认远程协助服务启动后为“浏览模式”，即远程的工程师只能查看到您的屏幕内容，但是并不能操

作您的电脑。如果您需要工程师直接控制您的电脑帮您操作，请点击“请求控制”按钮。您发送请求控制申请后，工程师确认接受您的请求会在您的屏幕上显示相关信息，您需要点击“确定”按钮。


按钮之后，进入控制模式。


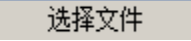


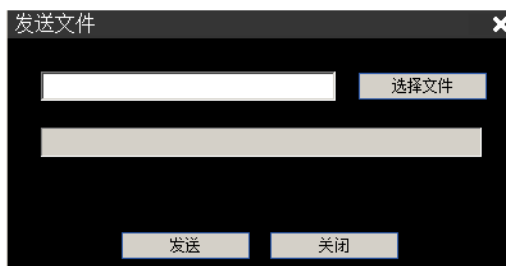
此时，标题栏显示信息变更为受控模式，且主功能界面有一个红框包围，提示您当前为受控模式，远

程工程师可以控制您的电脑，操作鼠标键盘为您提供远程服务。同时，原“请求控制”按钮变为“取消控制”按钮。您可以随时通过点击“取消控制”按钮返回浏览模式，终止远程工程师对您电脑的操作。



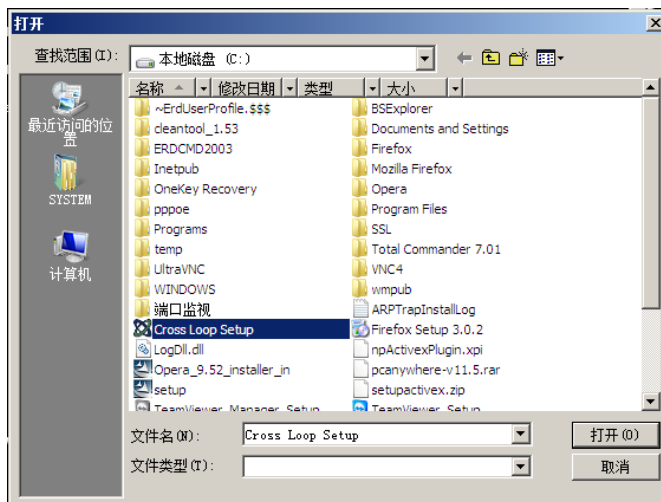
在远程协助服务过程中，您可以随时通过点击主功能界面上的“终止服务”按钮，或直接通过Ctrl+Q快捷键终止服务。

当您需发送本地文件给工程师时，您可以通过点击“文件传输”按钮，显示文件传输选择对话框。点击“选择文件”按钮，弹出文件选择对话框。

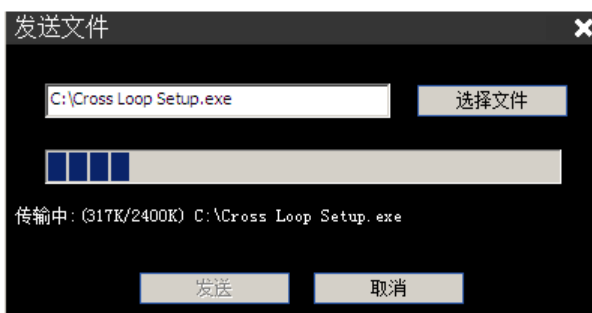


发送文件选择对话框

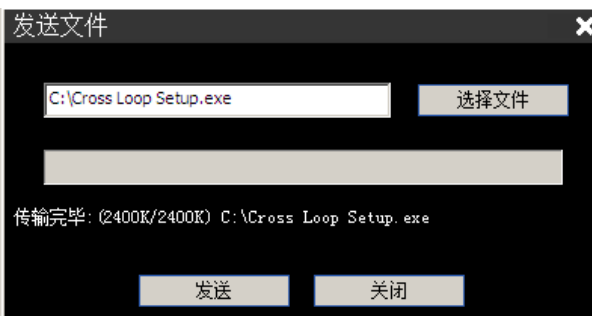
选择您要发送的文件（不能选择文件夹），点击“打开” **打开(O)** 按钮。



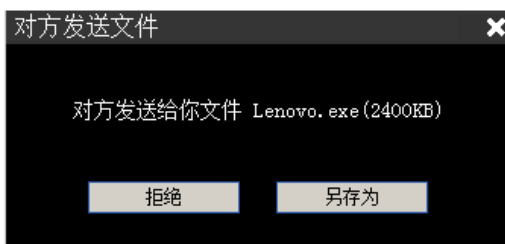
点击“发送” **发送** 按钮，开始文件发送过程。



文件发送成功后，会显示传输完毕，您可以点击“关闭” **关闭** 按钮，关闭文件传输对话框，或者选择其他文件继续传输。

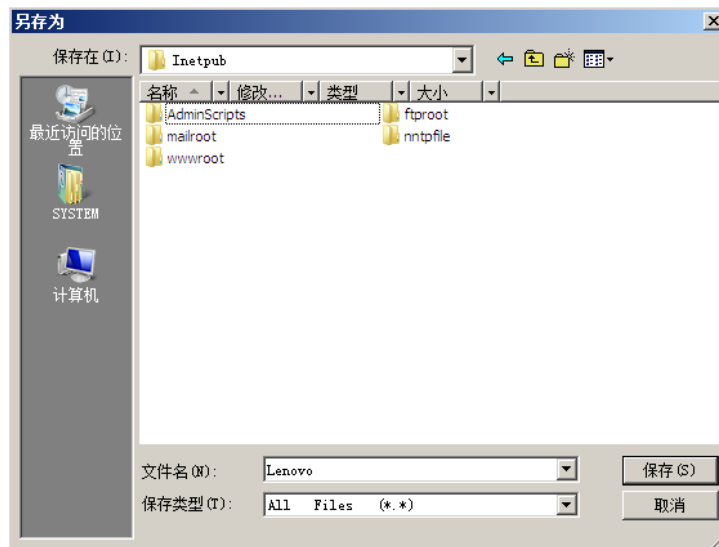


当工程师需要给您发送文件时，您的屏幕上会显示接收文件确认对话框，您可以选择点击“另存为” **另存为** 按钮接受工程师发送的文件，或点击“拒绝” **拒绝** 按钮，拒绝接受工程师发送的文件。



点击“另存为” **另存为** 按钮后，显示文件另存为对话框，请选择文件保存的位置后点击“保

存” **保存(S)** 按钮。



※注:

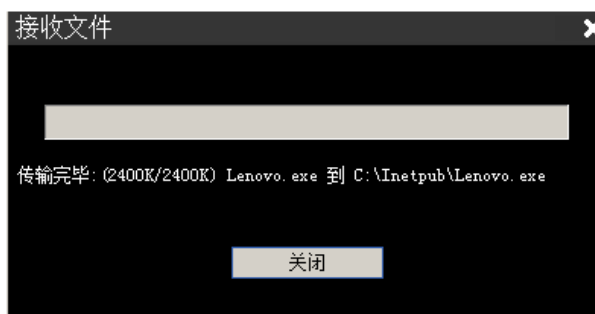
文件保存路径请不要选择X:盘，因为X盘为崩溃救援服务系统临时系统盘，此盘内的数据不会长时间保留，并且存储容量有限制。

文件保存路径请不要选择另存为对话框中显示的桌面，因为此桌面路径保存的文件不会显示在崩溃救援服务平台的桌面上。

点击“另存为” **另存为** 按钮后，显示文件另存为对话框，请选择文件保存的位置后点击“保存” **保存(S)** 按钮。




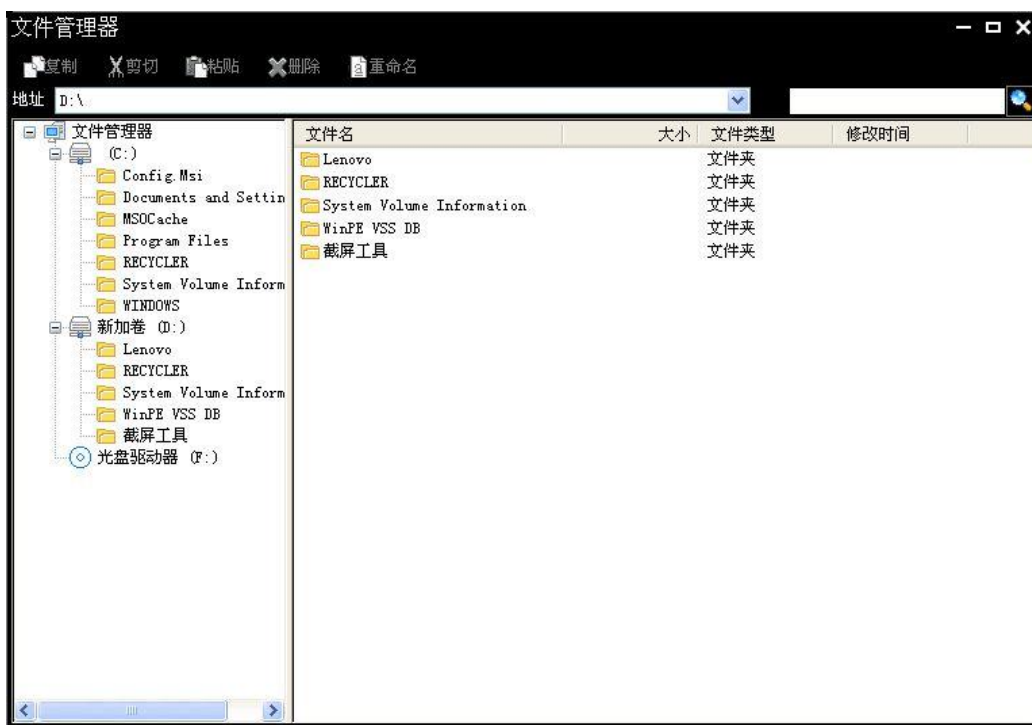
文件接收成功后，会显示传输完毕，您可以点击“关闭” **关闭** 按钮，关闭文件传输对话框，



4.3 文件管理器



在救援平台框架桌面上双击“文件管理器”图标，则启动文件管理器界面。文件管理器界面与Windows资源管理器相似。打开文件管理器界面，如图所示：从上到下分别是标题栏、工具栏、地址栏、文件目录树显示区（左）、详细文件（夹）列表显示区（右）。



文件管理器主界面

【标题栏】显示了标题“文件管理器”，最小化、最大化、关闭按钮。

最小化按钮：

点击文件管理器界面右上角的“最小化”图标，文件管理器界面最小化到桌面上。


最大化按钮：

点击文件管理器界面右上角的“最大化”图标，文件管理器界面扩大到整个电脑屏幕。

还原按钮：

在文件管理器界面最大化后，原“最大化”图标会变为“还原”图标，点击该图标，文件管理器界面还原为原始大小。

关闭按钮：

点击文件管理器界面右上角的“关闭”图标，文件管理器退出。

【工具栏】

显示了“复制”、“剪切”、“粘贴”，“删除”、“重命名”等功能图标。

【地址栏】

显示了当前选中的文件所在的路径以及查找功能的关键字输入框和提交按钮。


当您在主界面区域内选中任意一个文件时，地址栏上会相应的显示您当前选择的文件所在磁盘下的完整路径。

在文件搜索文本框内输入您想要查询的文件名或文件名的一部分，然后点击搜索快捷图标，弹出搜索的界面。如果文件存在，文件管理器的主界面右侧区域内显示您正要查询的文件或相关名字的文件，如果没有找到您搜索的文件，则提示没有找到。

【文件目录树显示区及详细文件（夹）列表显示区】

可以使用鼠标右键菜单选择相关选项完成对文件或文件夹进行展开、复制、剪切、粘贴、删除、重命名、复制到文件夹、移动到文件夹、重命名、属性操作。也可以使用快捷键进行剪切、复制、粘贴、删除、重命名等操作。文件目录树显示区显示的是各个磁盘和磁盘下面的文件目录树，右区域如果存在文件，则详细文件（夹）列表显示区显示详细的文件的文件名、文件大小、文件类型、修改时间等文件的相关属性。

4.3.1 文件复制功能


在文件管理器主界面的文件目录树显示区或详细文件（夹）列表显示区，选择您要复制的文件（夹），然后点击工具栏上的“复制”按钮或者点击鼠标右键，显示右键快捷菜单，然后将鼠标移动到界面上的“复制”选项。点击鼠标右键拷贝界面如下：



右键功能菜单


※小提示：您可以通过快捷键 Ctrl+C 进行快速对选定内容进行复制。

4.3.2 文件剪切功能

在文件管理器主界面的文件目录树显示区或详细文件（夹）列表显示区，选择您要剪切的文件（夹），然后点击工具栏上的“剪切”按钮或者点击鼠标右键，显示右键快捷菜单，然后将鼠标移动到界面上的“剪切”选项。

※小提示：您可以通过快捷键 Ctrl+X 进行快速对选定内容进行剪切。

4.3.3 文件粘贴功能


在文件管理器主界面的文件目录树显示区或详细文件（夹）列表显示区，选择您要粘贴到的目标的文件夹，然后点击工具栏上的“粘贴”按钮或者点击鼠标右键，显示右键快捷菜单，然后将鼠标移动到界面上的“粘贴”选项。



粘贴文件过程中会有文件复制（或移动）进度显示和估算的剩余时间。由于多种原因，进度和剩余时间显示可能存在偏差，仅供参考。



※小提示：您可以通过快捷键 Ctrl+V 进行快速对选定内容进行粘贴。

4.3.4 文件删除功能

在文件管理器主界面的文件目录树显示区或详细文件（夹）列表显示区，选择您要删除的文件（夹），然后点击工具栏上的“删除”按钮或者点击鼠标右键，显示右键快捷菜单，然后将鼠标移动到界面上的“删除”选项。


选择删除后，会提示“确认文件删除”对话框，确认则点击“删除”按钮，否则点击“取消”按钮。



※小提示：您可以通过快捷键 Delete键（或Del键）进行快速对选定内容进行删除。

4.3.5 文件重命名功能

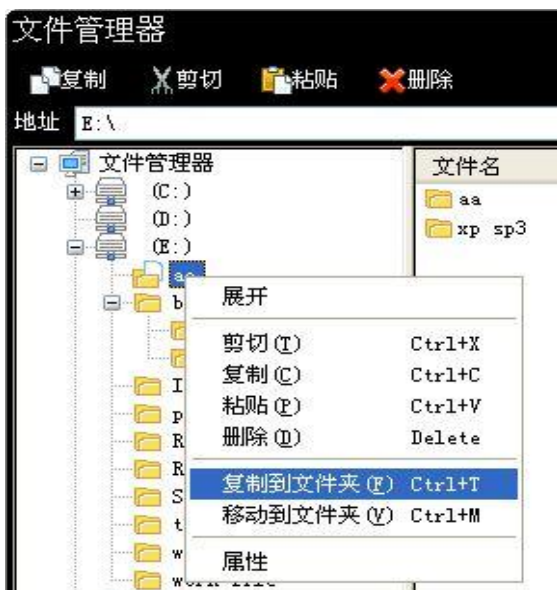
在文件管理器主界面的文件目录树显示区或详细文件（夹）列表显示区，选择您要重命名的文件（夹），

然后点击工具栏上的“重命名”  按钮或者点击鼠标右键，显示右键快捷菜单，然后将鼠标移动到界面上的“重命名”选项。

※小提示：您可以通过快捷键 F2 键 进行快速对选定文件（夹）进行重命名操作。


4.3.6 文件复制到文件夹功能

在文件管理器主界面的文件目录树显示区或详细文件（夹）列表显示区，选择您要重命名的文件（夹），然后点击鼠标右键，显示右键快捷菜单，然后将鼠标移动到界面上的“复制到文件夹”选项。



选择“复制到文件夹”选项后，弹出一个目标文件夹选择的界面，界面如下：



选择您要复制到的目标文件，最后点击“确定”  按钮，开始进行文件夹的复制过程，拷贝过程中显示正在拷贝的文件的界面，

※小提示：您可以通过快捷键 Ctrl+T 进行快速对选定内容进行复制到文件夹操作。

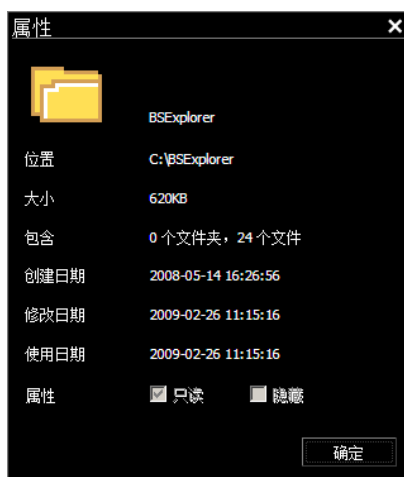
4.3.7 文件移动到文件夹功能

移动到文件夹功能操作过程和复制到文件夹相似。

※小提示：您可以通过快捷键 Ctrl+M 进行快速对选定内容进行移动到文件夹操作。

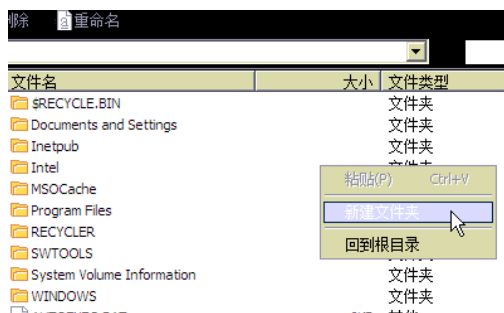
4.3.8 文件属性查看功能

在文件管理器主界面的文件目录树显示区或详细文件（夹）列表显示区，选择您要查看的属性的文件（夹），然后点击鼠标右键，显示右键快捷菜单，然后将鼠标移动到界面上的“属性”选项。显示文件（夹）属性显示框，显示文件（夹）名称，位置，大小，（包含文件（夹）数量），创建日期，修改日期，使用日期、只读、隐藏等相关属性信息，如下图。点击“确定”按钮可以关闭该属性显示框。



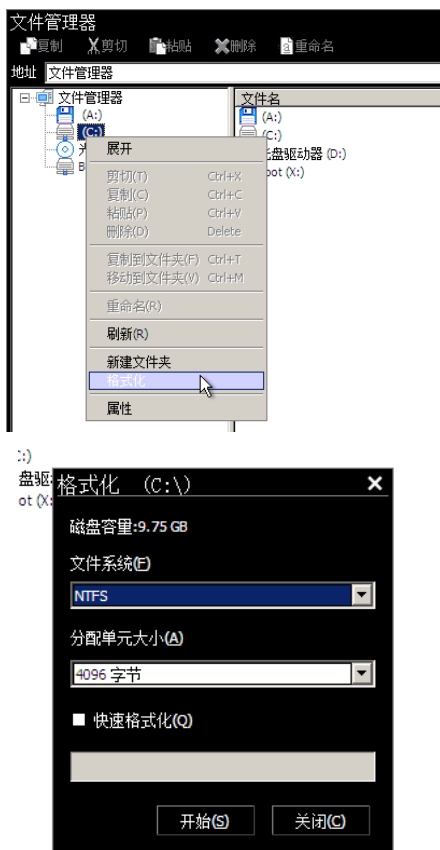
4.3.9 新建文件夹功能

在文件管理器主界面的详细文件（夹）列表显示区，在空白处点击鼠标右键，显示右键快捷菜单，然后将鼠标移动到界面上的“新建文件夹”选项。则在当前目录新建一个文件夹，默认名称为“新建文件夹”，用户可以修改文件夹名称。



4.3.10 格式化磁盘功能

在文件管理器主界面的文件目录树显示区，在磁盘盘符上点击鼠标右键，显示右键快捷菜单，然后将鼠标移动到界面上的“格式化”选项。则显示格式化对话框，用户可以根据要求选择格式化格式及相关选项。




※小提示：您可以根据需要选择磁盘的文件系统格式为Fat32 或NTFS。但是当您的目标磁盘分区大于32G时，您只能选择NTFS文件系统。选择快速格式化可以节省您格式化磁盘的时间。

注意：格式化目标磁盘分区的数据将全部丢失，并不能恢复，请在格式化前确认重要数据已经保留备份。

4.4 网络设置



方法一：在桌面上双击“网络设置”图标，打开网络设置界面。

方法二：崩溃救援系统启动后如果网络没有正确连通，网络状态显示“未联网” ，点击“未联网”状态图标，提示网络错误。



点击“设置” **设置** 按钮，则打开网络设置界面。

方法三：在未联网状态下启动崩溃救援系统，系统启动后首先检测网络状态，网络不能正确连通时会自动弹出对话框，询问您是否进行网络配置。



点击“确定” **确定** 按钮，则打开网络设置的界面。

网络设置的界面如下图：



4.4.1 ADSL 拨号接入方式

如果您是通过电信服务提供商提供的PPPOE方式上网（即ADSL拨号上网）则在网络设置的界面上选择“ADSL连接” **ADSL连接** 单选框，点击“下一步”，显示ADSL拨号设置界面。

输入您的用户名和密码（密码默认以星号显示，如果要显示密码，勾选显示密码项，密码将以明文显示，防止输入错误），如果勾选“使用指定的DNS服务器”，则在右侧的输入框内输入DNS服务器，点击“下一步”，进行拨号。



ADSL拨号设置界面

在ADSL拨号设置界面上点击“退出”，退出该设置界面。

※小提示：如果您在路由器中设置的PPPOE拨号信息，您直接通过一根网线与路由器连接直接上网，则请选择局域网接入方式。只有平时您每次上网都需要拨号的情况才选择ADSL拨号方式。注意，ADSL通常连接速率为512Kbps，1Mbps，2Mbps…。本系统暂不支持传统Modem拨号和ISDN拨号接入方式。

4.4.2 局域网接入方式

如果您使用单位或者小区的局域网，或在家中通过设有拨号路由器上网，则在网络设置的界面上选择“局域网设置” 局域网设置 单选框，点击“下一步”，显示局域网设置界面。

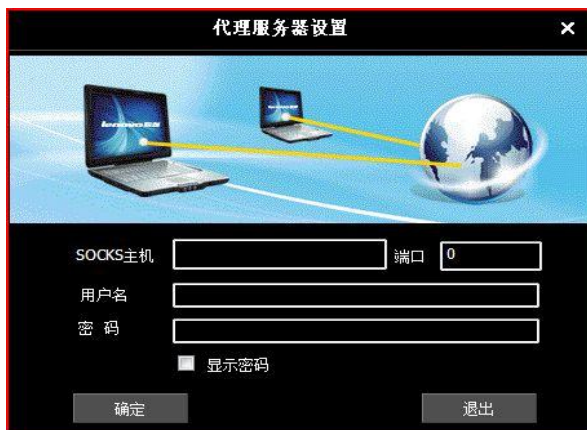
在局域网设置界面中您可以根据您的实际情况选择“自动获取IP地址”或者“使用下面的IP地址”进行配置。填写完整后点击“确定” 按钮提交设置信息。




4.4.3 配置网络代理

如果您所在的网络需要通过代理才能上网，您可以通过点击网络设置界面上选择“配置网络代理”或者在ADSL连接界面中选择“配置网络代理”或者在局域网设置界面中选择“设置网络代理”，进行代理服务。

务器配置。




在代理服务器设置中输入SOCKS主机和端口号，并输入用户名和密码（密码默认以星号显示，如果要显示密码，勾选显示密码项，密码将以明文显示，防止输入错误），点击“确定”  提交设置信息。

4.4.4 服务器联通测试

在网络设置界面上点击“服务器联通测试”  按钮，可以手动判断服务器是否连通。

4.5 重新安装系统

插入联想系统恢复光盘（Windows XP或Windows Vista）在桌面上双击“重新安装系统”  图标，系统会自动搜索光盘相关信息，此过程可能需要 2-3 分钟。完成后会显示自动安装操作系统的信息采集对话框。



必须将信息填写完整，然后点击“确定”  按钮，提示是否进行格式化，点击“确

定” **确定** 按钮，进行格式化之后自动进行安装，点击“退出” **退出** 按钮则退出安装系统到桌面。

※小提示：

提示格式化磁盘时，会显示格式化磁盘盘符，请通过文件管理器确认所列盘符对应磁盘分区是否是原操作系统安装分区，如果不是，请谨慎使用本功能。如果继续运行可能会导致其他分区数据丢失。

如果您在使用U盘作为崩溃救援系统的启动盘时，请在系统第一次自动重新启动前不要拔掉U盘，否则可能导致安装失败。并且在重启时拔掉U盘，避免系统再次进入崩溃救援系统。

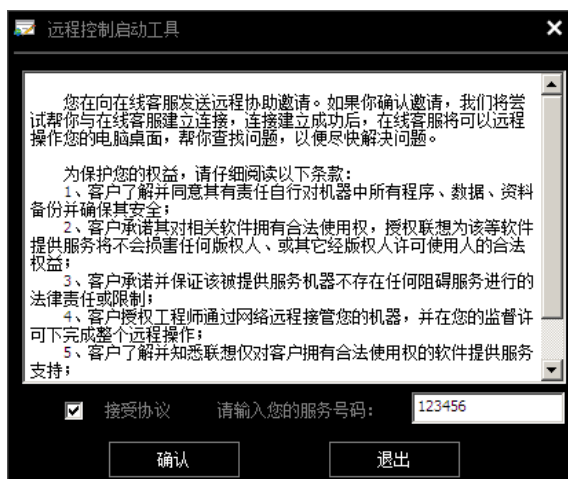
Windows XP安装时，用户名默认为Administrator，如需新建用户，请安装操作系统结束后在Windows系统中操作。

Windows Vista安装时，限制计算机名称不允许数字作为第一个字符，且限制登录名与计算机名不能一致。

4.6 远程协助启动工具



在桌面上双击“远程协助” **远程协助** 图标，打开远程协助界面。



远程协助软件使用许可协议

请阅读远程协助软件使用许可协议，接受协议请在对话框中勾选接受协议复选框，并输入工程师告诉您的服务号码，此时“确认” **确定** 按钮变亮，可以点击“确认” **确定** 按钮，进入远程接管服务，显示远程协助软件主功能界面。



远程协助软件主功能界面

远程接管服务使用方法同“专家在线”中调用的远程接管功能，请参照 4.2.2 远程接管。

4.7 满意度调查



方法一：在桌面上双击“满意度调查”图标，则打开“满意度调查”界面。

方法二：在崩溃救援系统启动后，如果没有进行过满意度调查，点击桌面左上角的“关闭”按钮，则首先会显示“满意度调查”界面。

您可以按照您个人的意见填写满意度调查问卷，如果您填写不完整，则会给出相应的提示，不能提交问卷，感谢您的支持。满意度调查界面如下：

联想崩溃救援系统 **客户满意度调查**
Customer Satisfaction Survey

亲爱的用户，感谢您使用联想崩溃救援系统。为了改善我们的产品功能，提高我们的服务质量，从而更好的为您提供服务，请填写客户满意度调查问卷，谢谢。

崩溃救援系统上线满意度调查

1. 请您对本次服务满意度进行评价：

很满意
 满意
 一般
 不满意
 很不满意

2. 请您对本系统进行评价：

很好
 不错
 还行
 不好
 没什么用

附录一

光盘启动盘制作方法

本介绍以联想预装光盘刻录软件之一“Power2Go”为例进行简要说明。

1、点击“开始菜单” --> “ ” --> “Cyberlink Power2go”中的Power2go (图 1) ，



图 1

2、弹出power2go主程序和选择刻录任务窗口，此时关闭选择刻录任务窗口 (图 2) 。



图 2

3、插入一张可刻录光盘 (CD或DVD刻录光盘) ，在power2go主程序菜单栏中点击“刻录” - “刻录光

盘映像文件”（图3）。

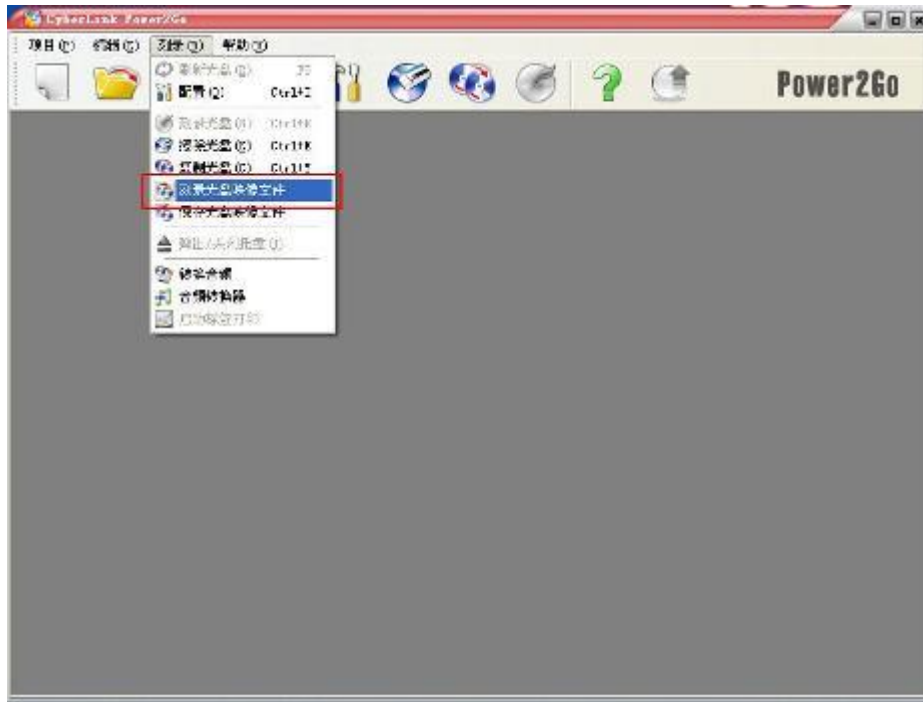


图 3

4、出现“刻录光盘映像文件”窗口，点击浏览选择崩溃救援服务系统光盘镜像（注意：光盘镜像文件由联想提供，如果已经发放给您崩溃救援服务光盘，则不另行提供光盘镜像文件），点击刻录光盘即可（图4）。



图 4

U 盘启动盘制作方法

1、必须先先在 Windows Vista环境中使用 Diskpart 格式化 UFD 后，才能将联想崩溃救援服务系统保存到 USB 闪存驱动器（UFD）设备上。

2、从运行 Windows Vista 操作系统开始，插入 UFD 设备。

3、在命令提示符下，使用 Diskpart 将设备格式化为跨越整个设备的 FAT32，然后将此分区设置为活动状态。例如，

```
diskpart
select disk 1
clean
create partition primary size=<size of device>
select partition 1
active
format fs=fat32
assign
exit
```

上例假定 Disk 1 为 UFD。

※注：使用Diskpart命令时请仔细操作，因为误操作可能导致您的磁盘数据丢失。

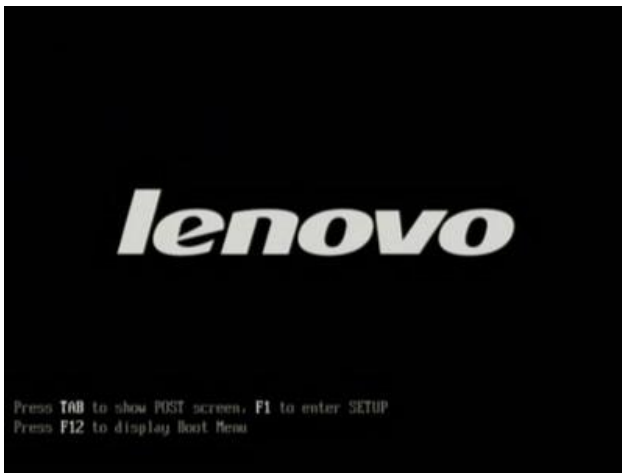
4、通过计算机上的虚拟光驱或Winrar等软件，将光盘镜像（注意：光盘镜像文件由联想提供，如果已经发放给您崩溃救援服务光盘，则不另行提供光盘镜像文件）中的文件及目录中的所有内容复制到 U盘设备中。

设置启动设备引导顺序

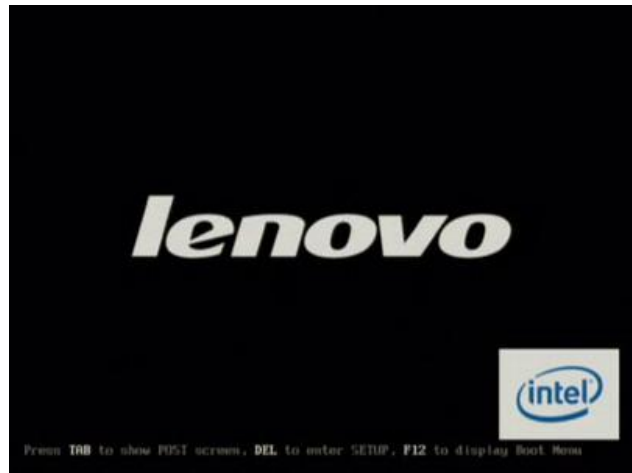
注意：由于您使用的电脑型号不同，具体操作方法可能与以下方法稍微有所差别，以下设置方法和操作截图仅供参考。

第一步：请预先将启动崩溃救援服务光盘（或U盘）插入计算机正确位置，打开或重新启动电脑，当出现“Lenovo”界面时（如上图所示），点击“F12”键。

在“Lenovo”显示界面，会显示“Press F12 to display Boot Menu”



参考一



参考二

第二步：稍后显示“Boot Menu”设置界面（如下图）：



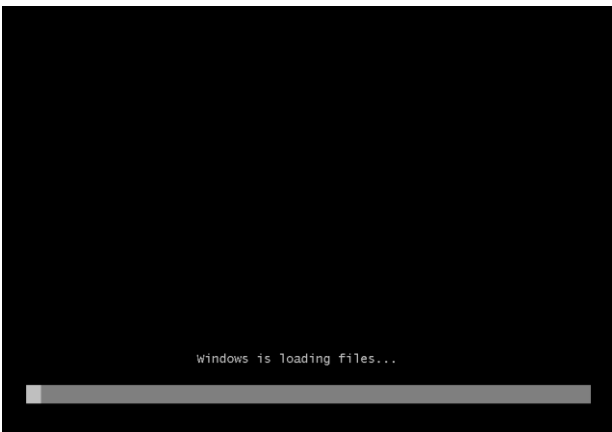
第三步：如果通过光盘启动崩溃救援服务系统，则用上下方向键移动白色高亮显示（白色文字区域）到包含“CD”、“CD-ROM”、“DVD”、“DVD-ROM”单词的选项上，按“Enter”键；如果通过U盘启动崩溃救援服务系统，则用上下方向键移动白色高亮显示（白色文字区域）到包含“USB”、“USB-DISK”单词的选项上，按“Enter”键。

第四步：如果通过光盘启动崩溃救援服务系统，则会显示“Press any key to Boot From CD or DVD.”的确认提示。此时请快速按下键盘上的任意按键（例如，空格键）



如果通过U盘启动崩溃救援服务系统，则此步骤省略。

第五步：进入崩溃救援服务启动过程。



此过程的运行时间会与您的计算机，光驱（或U盘）的性能参数有直接关系。一般情况下大概需要 2 分钟，请耐心等待。