

# 用户支持

## Matrox Web 和 FTP 网址

Matrox 已上国际网络，有一个 World Wide Web (WWW) 和 文件传输协议 (FTP) 网址。我们的网址上有产品介绍，新闻发布稿，技术资料，经销点清单，商贸会信息，以及其他有关材料。我们的 FTP 网址上包括 Matrox 产品的当前所用驱动程序。除我们的 BBS 之外，您也可通过 Internet FTP 网址下载驱动程序。您可单独调用我们的 FTP 服务器，或通过 Matrox 网址调用。

Matrox Graphics Inc. 地址如下：

WWW: <http://www.matrox.com/mga>

FTP: <ftp.matrox.com/pub/mga/>

有关网址的问题可传到下列地址：

电子邮件：[webmaster@matrox.com](mailto:webmaster@matrox.com)

## 如遇到问题

如您遇到问题，我们建议您按下列步骤以最快速度解决问题。

- 1 与经销商联系** - 这通常是最快也是最有效的技术帮助。您的经销商就在当地，也许很熟悉您的整个电脑系统。如需硬件保修帮助，该产品必须退还经销商，再由他们退还给 Matrox。
- 2 CompuServe®** - 如您有调制解调器并有一个 CompuServe 帐户，可直接从 Matrox 得到技术帮助和更新版驱动程序，只需在"!"提示处输入 *GO MATROX*。
- 3 Matrox BBS** - 您也可从我们 24 小时开通的 BBS 下载更新版驱动程序（可能会消除某个病毒）、实用小程序及其他资料。电话号码是 **514-685-6008**。通讯参数为 8 数据位、1 停止位、无奇偶校验。您会被提示输入姓名和密码。如您没有帐户，当您第一次输入姓名时便自动开了帐户。  
另见“Matrox Web 和 FTP 址”。
- 4 MATFAX 即时传真** - 您可打下面这个 Matrox 联机传真服务号码：**514-685-0174**。用按键式电话即可在一天 24 小时内任何时候收到自动发出的传真。现有的文件包括常见安装问题、可用的驱动程序及其更新版，以及产品数据表。
- 5 Matrox 直接技术帮助** - 如您仍然无法解决遇到的问题，可通过下列四种方式得到直接技术帮助：

☞打电话给技术支持部门：**514-685-0270**。魁北克居民请打 **514-822-6330**。

☞发传真到 **514-822-6363**，收件人：制图技术帮助

☞发电子邮件到 [graphics.techsupport@matrox.com](mailto:graphics.techsupport@matrox.com)。

☞写信到公司总部的制图客户支持部门。地址：**Matrox Graphics Inc., 1025 St. Regis Blvd.,**

Dorval, QC, Canada, H9P 2T4.

## 我们需要的信息

请详细陈述遇到的问题，并注明：

- Matrox 卡序列号、型号、修正版本号、BIOS 号、驱动程序类型和版本，以及安装 Matrox 卡的内存地址。
- 电脑品牌名称、系统 BIOS 生产厂家和版本号或日期、总线类别、型号、处理机速度，以及内存总数。要找到 Windows 95/98 和 Windows NT 4.0 的系统信息，可在桌面背景上 **我的电脑** 图标上单击鼠标右键，然后点按 **属性** 菜单项目。
- 监视器品牌和型号名称。
- 操作系统（Windows 95/98 或 Windows NT）和版本 - 如您使用内存管理器，则注明其品牌和版本。另外，还请注明您所使用的内存常驻管理程序。
- 如您使用网络，请注明其品牌和版本。
- 系统里安装的所有其他卡及元件名称。
- 如您使用 Windows 95/98，我们也许需要知道 *autoexec.bat*、*config.sys*、*win.ini* 和 *system.ini* 文件的内容。

## 个别程序问题

如遇到某一程序出现问题，请告诉我们下列信息：

- 出现问题时显示器的设置（调色板、显示区域分辨率，等等）。
- 该程序的名称和版本。注明任何其他您后加的程序包的名称。
- 如该问题属于 Windows 95/98 的普通保护错误（GPF），请注明导致问题出现的文件和部位地址。
- 您所知道的导致病毒的详细过程，以便我们对其进行复制。