

回复: (最终处理结论): 来自戴尔售后部门的问候--成就 7510 电脑(服务编号:4X49PG3)跟进服务

发件人 牛 春国 <niuchunguo@hotmail.com>
日期 周三 2026/6/10 16:22
收件人 Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com>
抄送 Zhang, Igor - Dell Team <Igor.Zhang@dellteam.com>; Zhao, Loura - Dell Team <Loura.Zhao@dellteam.com>

📎 1 个附件(1 MB)
体系思维进行维权.pdf;

就昨日谈及，我除了那个邮件，我今天就你们找不到维修信息，我前往你家官网看到了一些信息，至少比你给的更详细一点，且AI对Sev3的解读与你们的说辞并不有利！
详见附件，或我的网站[牛春国个人主页](#)查看更多。

发件人: Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com>
发送时间: 2026年6月9日 16:16
收件人: niuchunguo@hotmail.com <niuchunguo@hotmail.com>
抄送: Zhang, Igor - Dell Team <Igor.Zhang@dellteam.com>; Zhao, Loura - Dell Team <Loura.Zhao@dellteam.com>
主题: RE: (最终处理结论): 来自戴尔售后部门的问候--成就 7510 电脑(服务编号:4X49PG3)跟进服务

Dell Customer Communication - Confidential

尊敬的牛先生，

您好！

感谢您在上周五和今天下午拨出时间跟我电话沟通。

以下是服务编号为4X49PG3的成就 7510 电脑的保内维修情况供您参考：

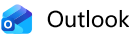
服务编号	产品型号	服务单号	完成日期	更换的部件	问题是否解决
4X49PG3	成就7510	80431907025	2022年7月28日	主板	是

Tony Hong | ITIL®
洪育鹏
CSG Advanced Resolution Manager
China Advanced Resolution Services
Dell Technologies | CSG Services
office +86-592-818-6208

From: 牛 春国 <niuchunguo@hotmail.com>
Sent: Saturday, June 6, 2026 3:49 PM
To: Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com>
Cc: Zhang, Igor - Dell Team <Igor.Zhang@dellteam.com>; Zhao, Loura - Dell Team <Loura.Zhao@dellteam.com>
Subject: 回复: (最终处理结论): 来自戴尔售后部门的问候--成就 7510 电脑(服务编号:4X49PG3)跟进服务

[EXTERNAL EMAIL]
非常高兴昨天接到了你的电话，下面是我的沟通记录，如有不同意见欢迎斧正。
此次为电话沟通，Tony.Hong解释了“静电没有换主板不算维修”是指保外（2024年12月）。本人表示不理解！保外维修我都没找你，你怎么知道怎么维修的？什么事情都靠猜测？
我一直要首次保内维修单，未果。此次对方答应找一下保内维修记录。这么长时间拿不出来？看来有困难！暂且人为保内维修为更换主板。而继续讨论。
随后我就我们的分歧向AI提问寻解，同时记录在沟通日记之中，详见附件。
全文也在我的个人网站上的[dell 成就7510主板问题-沟通日记 \[ncg.linkpc.net\]](#)可以查看，更多本案内容浏览我的网站 [牛春国个人主页 \[ncg.linkpc.net\]](#)（顺便说一下，我原来的个人网站已经停止服务，新的是[http://ncg.linkpc.net:8000 \[ncg.linkpc.net\]](http://ncg.linkpc.net:8000)）。
还有，给你的附件我也同时刚刚抄发送给12315平台。
静候佳音！
牛春国

发件人: 牛 春国 <niuchunguo@hotmail.com>
发送时间: 2026年6月3日 21:12
收件人: Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com>



(最终处理结论): 来自戴尔售后部门的问候--成就 7510 电脑(服务编号:4X49PG3)跟进服务

发件人 Hong, Tony <Tony.Hong@ dell.com>
日期 周三 2026/5/27 10:59
收件人 niuchunguo@hotmail.com <niuchunguo@hotmail.com>
抄送 Zhang, Igor - Dell Team <Igor.Zhang@dellteam.com>; Zhao, Loura - Dell Team <Loura.Zhao@dellteam.com>

Dell Customer Communication - Confidential

尊敬的牛先生,

您好!

关于您就服务编号为4X49PG3的成就 7510 电脑问题补充提出的相关说明及诉求, 我们已结合历史服务记录及您提供的信息, 再次提交相关团队进行了完整复核, 现将最终处理意见统一回复如下:

- 1. 该成就 7510 电脑在保修期内曾完成维修并恢复正常使用, 之后也持续使用了较长时间。后续所述情况均发生在整机保修期结束之后, 不同阶段的现象表现及处理情况存在差异。结合目前掌握的情况来看, 相关现象之间未呈现出可以归为同一原因的连续一致表现。
- 2. 您提到在特定使用场景下出现的相关现象及对原因的分析, 结合目前掌握的信息, 该类现象与原主板之间未呈现出直接关联。从实际表现来看, 其情况与产品质量问题判断时通常关注的技术情形之间存在差异。
- 3. 关于更换主板后现象发生变化的情况, 相关更换属于维修过程中的处理措施, 该变化体现为维修后的状态变化。从整体表现来看, 这类变化与产品质量问题判断所基于的技术考虑角度存在差异。
- 4. 关于内存损坏情况, 现有记录显示, 该情况在保修期内未涉及由官方进行确认的相关处置或判断。
- 5. 本次主板维修产生的费用, 为设备过保后由您自行安排处理所形成的支出, 归入个人处理事项范围。

以上为本案例基于现有信息作出的最终处理结论, 相关情况已在本次回复中予以完整说明。请您知晓, 谢谢!

Tony Hong | ITIL ®
洪育鹏
CSG Advanced Resolution Manager
China Advanced Resolution Services
Dell Technologies | CSG Services
office +86-592-818-6208

From: 牛 春国 <niuchunguo@hotmail.com>
Sent: Monday, May 25, 2026 6:23 PM
To: Hong, Tony <Tony.Hong@ dell.com>
Cc: Zhang, Igor - Dell Team <Igor.Zhang@dellteam.com>; Zhao, Loura - Dell Team <Loura.Zhao@dellteam.com>
Subject: 回复: 来自戴尔售后部门的问候--成就 7510 电脑(服务编号:4X49PG3)跟进服务

[EXTERNAL EMAIL]

这是刚刚归纳总结的, 已经在我的网站上, 内容直达 ncg.dayouky.com:8000/ncg/xianhuashenghuo/dell-zjl.html [ncg.dayouky.com]
希望能对我的佐证给与证明文字回复。
谢谢!

牛春国

dell 成就7510主板问题证据链归纳总结

本文档内容来自《dell 成就7510主板问题汇总》和相关邮件(pdf版), 本证据链想证明Dell相关部门对待此事的不诚实和推诿态度。更多信息可见原文[Dell 成就7510主板问题汇总](http://Dell成就7510主板问题汇总) [ncg.dayouky.com], 证据链归纳总结如下:

- 证明dell有以“资产信息异常”的推诿保修责任的企图;
- 证明dell为推脱三次同样现象的责任, 前后陈述矛盾, 企图通过首次故障没有维修说明不属于同类故障逃避责任;
- 第二次本人自费维修, 没有找原厂, 证明了本人理解超保自费的理由;
- 因为三次同类故障重复出现, 且在沟通中就“开启咖啡机时扩展屏闪黑”进行深入沟通后, dell给出释放静电, 导致本人深究其原因。本人自行修复后, “开启咖啡机时扩展屏闪黑”现象完全消失。证明了主板自购买之日起至2026年5月第三次损坏一直带病故障, 包括第一次维修(不论是放静电还是换主板)都没有解决问题, 属于三次同类故障。
- 给出了家庭使用环境的图纸和照片, 反驳 Dell 潜在的“使用环境导致故障”的抗辩理由。

证据维度	具体证据内容	证明目的
------	--------	------

设备基础信息	1. 设备型号：Vostro 15 75102. 服务编号：4X49PG33. 保修结束日期：2024 年 7 月 27 日4. 持有信息：激活后合法持有，官网注册记录	证明设备归属、保修周期，
故障发生时序	1. 2022.7.26（保内）：首次故障（无法开机），Dell 仅做静电释放处理，未换配件 2. 2025.12.26（过保）：第二次故障，第三方检测为主板内存插槽损坏 3. 2026.5.2（过保）：第三次故障，主板彻底损坏、黑屏无法开机	证明故障为同一根源（主板
故障定位证据	更换主板后，“开启咖啡机时扩展屏闪黑”现象完全消失	直接验证原主板存在缺陷（
陈述矛盾证据	1. 2026.5.6 Dell 邮件：称 2022 年保内维修仅“释放静电，无硬件维修记录” 2. 2026.5.14 Dell 最终意见邮件：称 2022 年保内维修“更换主板后恢复正常”	证明 Dell 前后陈述矛盾，有
维修验证证据	2026.5 第三方维修更换主板（i7→i5）后： 1. 扩展屏闪黑现象消失 2. 内存插槽故障修复（但内存损坏仍无法用）	从实操层面验证原主板为故
专业经验佐证	本人五十年无线电（线性电路）和 ICT 从业经验：判定主板电源隔离存在缺陷 → 静电累积 → 故障逐步加重（静电释放→内存插槽损坏→主板彻底损坏）	从专业角度佐证故障根源为
沟通留痕证据	1. 多渠道沟通记录（微信、400 电话、邮件： Loura.Zhao@delteam.com / Tony.Hong@del.com ） 2. Dell 最终处理意见邮件（Tony.Hong） 3. 维权申诉书、5 月 6 日前邮件留痕等附件	证明已穷尽沟通渠道，Dell 次索要无关的所有权证明）
使用环境证据	家庭使用环境（网络分层、设备布局）：排除使用环境不当导致故障的可能	反驳 Dell 潜在的“使用环境

发件人: Hong, Tony <Tony.Hong@del.com>
发送时间: 2026年5月25日 17:34
收件人: 牛 春国 <niuchunguo@hotmail.com>
抄送: Zhang, Igor - Dell Team <Igor.Zhang@delteam.com>; Zhao, Loura - Dell Team <Loura.Zhao@delteam.com>
主题: RE: 来自戴尔售后部门的问候--成就 7510 电脑(服务编号:4X49PG3)跟进服务

Dell Customer Communication - Confidential

尊敬的牛先生,

您好!

如刚才电话所沟通，我们会再次将您的诉求提交给后端团队审核，一旦有任何阶段性进展或结果更新，我会第一时间向您反馈，谢谢!

Tony Hong | ITIL®
洪育鹏
CSG Advanced Resolution Manager
China Advanced Resolution Services
Dell Technologies | CSG Services
office +86-592-818-6208

From: 牛 春国 <niuchunguo@hotmail.com>
Sent: Monday, May 25, 2026 3:46 PM
To: Hong, Tony <Tony.Hong@del.com>
Cc: Zhang, Igor - Dell Team <Igor.Zhang@delteam.com>; Zhao, Loura - Dell Team <Loura.Zhao@delteam.com>
Subject: 回复: 来自戴尔售后部门的问候--成就 7510 电脑(服务编号:4X49PG3)跟进服务

[EXTERNAL EMAIL]

内容有所更新，内容可见附件或网上直阅：
[牛春国个人主页 \[ncg.dayouky.com\]](#) 或者有更直接的两个直达
[ncg.dayouky.com:8000/ncg/xianhuashenghuo/dell.html \[ncg.dayouky.com\]](#)
[ncg.dayouky.com:8000/ncg/xianhuashenghuo/dell-e.html \[ncg.dayouky.com\]](#)

发件人: 牛 春国 <niuchunguo@hotmail.com>
发送时间: 2026年5月23日 23:24
收件人: Hong, Tony <Tony.Hong@del.com>
抄送: Zhang, Igor - Dell Team <Igor.Zhang@delteam.com>; Zhao, Loura - Dell Team <Loura.Zhao@delteam.com>
主题: 回复: 来自戴尔售后部门的问候--成就 7510 电脑(服务编号:4X49PG3)跟进服务

收到你的邮件后，我按照你们的说法已经自费送修，当前已经使用2天了。

值得注意的是“开启咖啡机时扩展屏闪黑”，你们在邮件中曾询问“你确认吗？”，我当时予以确认。而这两天从来没有出现过“开启咖啡机时扩展屏闪黑”！

按照我原来的说法，我今天已经将我们的有痕沟通放在了我的网站闲话与生活的栏目中，以中英文形式呈现。

若有兴趣请观看，并批评指正！

[牛春国个人主页 \[ncg.dayouky.com\]](#)或者有更直接的两个直达

[ncg.dayouky.com:8000/ncg/xianhuashenghuo/dell.html \[ncg.dayouky.com\]](#)

[ncg.dayouky.com:8000/ncg/xianhuashenghuo/dell-e.html \[ncg.dayouky.com\]](#)

牛春国

发件人: Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com>

发送时间: 2026年5月14日 11:40

收件人: 牛 春国 <niuchunguo@hotmail.com>

抄送: Zhang, Igor - Dell Team <Igor.Zhang@dellteam.com>; Zhao, Loura - Dell Team <Loura.Zhao@dellteam.com>

主题: RE: 来自戴尔售后部门的问候--成就 7510 电脑(服务编号:4X49PG3)跟进服务

Dell Customer Communication - Confidential

尊敬的牛先生，

您好！

非常感谢您这段时间的耐心沟通与等待。

关于您反馈的服务编号为（4X49PG3）的成就 7510型号笔记本电脑问题，我们非常重视。根据您补充的情况说明，已再次提交后端团队进一步复核，现就核查结果及相关情况说明如下：

一、该笔记本电脑的保修期限及故障情况

1. 该笔记本电脑整机标准保修期限至2024年7月底结束。
2. 2022年7月25日（保修期内）首次报修无法开机，经戴尔官方售后检测更换主板后恢复正常使用。
3. 2024年12月26日（该电脑过保后），您表示复现黑屏情况，并由第三方检测为内存插槽相关现象，通过调换插槽后可正常使用；该次未通过戴尔官方售后报修，系统中无对应记录。
4. 2026年5月2日，您再次反馈出现黑屏无法开机情况，并联系戴尔官方售后。

二、关于故障情况的综合核查

基于现有服务记录及可核查信息：

- 该电脑在2022年7月维修后已正常使用较长时间（约两年半）；
- 后两次情况发生时间（2024年12月及2026年5月）均已超过保修期，且中间存在正常使用间隔；
- 前两次故障表现及处理情况存在差异，“黑屏”无法开机”属于笔记本电脑通用故障现象，可能由多种因素引起，现有信息不足以确认属于同一原因导致；
- 第三方检测及其它相关分析信息，因未形成可复核的官方检测记录，暂无法作为质量判定依据；
- 内部质量系统未发现成就 7510型号笔记本电脑存在已确认的批次性或系统性质量问题记录。

基于上述情况，在现有信息条件下，暂无法认定服务编号为（4X49PG3）的7510型号笔记本电脑存在连续性质量缺陷或批次质量问题。

三、最终处理意见

服务编号为（4X49PG3）的成就7510型号笔记本电脑整机保修已于2024年7月底到期，且当前情况不满足判定为保修期内遗留问题的条件，因此不适用免费硬件保修服务。

上述结论基于现有记录及相关规则作出，并作为本案例在现有信息基础上的最终处理意见。

四、后续处理建议

如您仍需继续处理该成就7510笔记本电脑的问题，我们可以协助为您对接付费服务部门，由此部门提供方案说明，供您评估选择。

我们充分理解您对该成就7510笔记本电脑问题的关注及相关诉求，对本次结果未能满足您的预期表示歉意，同时也十分感谢您配合提供详细信息。

Tony Hong | ITIL ®
洪育鹏
CSG Advanced Resolution Manager
China Advanced Resolution Services
Dell Technologies | CSG Services
office +86-592-818-6208

From: Hong, Tony
Sent: Wednesday, May 13, 2026 8:41 AM
To: '牛 春国' <niuchunguo@hotmail.com>

Cc: Zhang, Igor - Dell Team <Igor.Zhang@dellteam.com>; Zhao, Loura - Dell Team <Loura.Zhao@dellteam.com>
Subject: RE: 来自戴尔售后部门的问候--成就 7510 电脑(服务编号:4X49PG3)跟进服务

尊敬的牛先生,

早上好!

感谢您的反馈。

当前事项仍需后端相关团队依据既有流程进行复核处理，整体进度客观上需要一定的时间，因此具体完成时限暂时无法为您提供明确的答复。对此也恳请您多多谅解。

但请您放心，我已在积极推动相关团队优先处理，尽最大努力为您加快速度。

后续一旦有任何阶段性进展或结果更新，我会第一时间向您反馈，确保沟通及时和信息透明。

给您带来的不便，再次表示歉意，也衷心感谢您的理解与支持!

Tony Hong | ITIL®
洪育鹏
CSG Advanced Resolution Manager
China Advanced Resolution Services
Dell Technologies | CSG Services
office +86-592-818-6208

From: 牛 春国 <niuchunguo@hotmail.com>
Sent: Tuesday, May 12, 2026 5:38 PM
To: Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com>
Cc: Zhang, Igor - Dell Team <Igor.Zhang@dellteam.com>; Zhao, Loura - Dell Team <Loura.Zhao@dellteam.com>
Subject: Re: 来自戴尔售后部门的问候--成就 7510 电脑(服务编号:4X49PG3)跟进服务

[EXTERNAL EMAIL]

邮件收到，与沟通内容相符。
但是我的工作习惯强调执行力！希望你们沟通结论必须有时限的承诺！因为此事从微信和沟通至今已经9天了！还要多久？请明示！
发自我的 iPhone

在 2026年5月12日，17:26，Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com> 写道：

Dell Customer Communication - Confidential

尊敬的牛先生,

您好!

我是今天与您电话沟通的戴尔售后部门解决方案经理 Tony，感谢您耐心与我沟通。

对于服务编号为（4X49PG3）的成就 7510 电脑在使用过程中给您带来的不便，我们由衷表示歉意，也非常理解这段时间对您日常使用造成的影响。

关于您反馈的问题，我们已经再一次提交至后端相关团队进行最终复核，请您放心我们会认真跟进。

待审核完成后，我们会第一时间与您联系反馈结果；同时也请您理解，相关结论仍需以现行服务政策及后端最终审核意见为准。

感谢您的理解与配合!

Tony Hong | ITIL®
洪育鹏
CSG Advanced Resolution Manager
China Advanced Resolution Services
Dell Technologies | CSG Services
office +86-592-818-6208