



i n v e n t

疑難排解指南

商用個人電腦

文件編號：384569-AB1

2005 年 5 月

本指南提供解決上述產品問題的有用提示和解決方案，以及可能發生的軟硬體問題。

© Copyright 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

此處所含的資訊如有更改，恕不另行通知。

Microsoft、MS-DOS 及 Windows 是 Microsoft Corporation 在美國及其他國家的商標。

HP 產品與服務的保固僅限於隨附產品與服務的明確保固聲明者。本文件的任何部份都不應構成任何額外的保固。針對本文件中的技術或編輯之錯誤或遺漏，HP 恕不負責。

本文件所包含的專屬資訊受到著作權法的保護。未經 Hewlett-Packard Company 的書面同意，本文件的任何部份均不得複印、複製，或將本文件的任何部份翻譯成其他語言。



警告事項：以此標誌標示的文字代表若不依照指示方法操作，可能會導致人身傷害或喪失生命。



注意事項：以此標誌標示的文字代表若不依照指示方法操作，可能會導致設備損壞或資訊遺失。

疑難排解指南

商用個人電腦

第一版（2005 年 5 月）

文件編號：384569-AB1

目錄

1 電腦診斷程式功能

HP Insight Diagnostics	1-1
存取 HP Insight Diagnostics	1-2
「調查 (Survey)」標籤	1-3
「測試 (Test)」標籤	1-4
「狀態 (Status)」標籤	1-5
「記錄 (Log)」標籤	1-6
「說明 (Help)」標籤	1-6
儲存和列印 HP Insight Diagnostics 中的資訊	1-7
下載最新版本的 HP Insight Diagnostics	1-7
保護軟體	1-8
還原軟體	1-8

2 不含診斷的疑難排解

安全與舒適	2-1
尋求技術支援之前的準備	2-2
好用的提示	2-4
解決一般問題	2-6
解決電源供應器問題	2-10
解決磁片問題	2-12
解決硬碟機問題	2-15
解決多功能擴充槽問題	2-17
解決顯示器問題	2-18
解決音效問題	2-23
解決印表機問題	2-25
解決鍵盤與滑鼠問題	2-26
解決硬體安裝問題	2-28
解決網路問題	2-30
解決記憶體問題	2-33

解決處理器問題	2-34
解決 CD-ROM 和 DVD 問題	2-35
解決 Drive Key 問題	2-37
解決正面面板組件的問題	2-37
解決網際網路存取問題	2-38
解決軟體問題	2-40
請聯絡客戶支援中心	2-41

A 開機自動測試 (POST) 錯誤訊息

POST 數字碼和文字訊息	A-2
POST 診斷正面面板 LED 和警示聲	A-10

B 密碼安全性和重設 CMOS

重設密碼跳線	B-2
清除和重設 CMOS	B-3
使用 CMOS 按鈕	B-3
使用「電腦設定 (Computer Setup)」重設 CMOS	B-5

C 磁碟機保護系統 (DPS)

透過「電腦設定 (Computer Setup)」存取 DPS	C-2
---------------------------------------	-----

索引

電腦診斷程式功能

HP Insight Diagnostics



HP Insight Diagnostics 只隨附於某些電腦機型的光碟上。

HP Insight Diagnostics 公用程式可讓您檢視電腦硬體組態的資訊，並且在電腦子系統上執行硬體診斷測試。此公用程式有效簡化識別、診斷及隔離硬體問題的程序。

當您呼叫 HP Insight Diagnostics 時，會顯示「調查 (Survey)」標籤。這個標籤顯示電腦的目前組態。在「調查 (Survey)」標籤中，可以存取多個與電腦相關的資訊類別。其他標籤則提供額外的資訊，包括診斷測試選項和測試結果。公用程式中每個畫面的資訊都可以儲存為 html 檔案，並存放在磁片或 USB HP Drive Key 上。

使用 HP Insight Diagnostics 判斷系統是否能夠辨識安裝在電腦上的所有裝置，而且是否正常運作。執行測試屬於選擇性的，但是建議在安裝或連接新裝置後執行。

您應該進行測試、儲存測試結果，並且加以列印，以便在您準備撥電話給客戶支援中心之前，即已擁有書面報表可以使用。



協力廠商裝置可能無法以 HP Insight Diagnostics 加以偵測。

存取 HP Insight Diagnostics

您必須依照下列所述的方式以「說明文件與診斷」光碟開機，以存取 HP Insight Diagnostics。

1. 當電腦開機時，將「說明文件與診斷」光碟置入電腦光碟機中。
2. 關閉作業系統，並將電腦關機。
3. 啓動電腦。系統會以光碟開機。



如果系統未以光碟機中的光碟開機，您必須在電腦設定 (F10) 公用程式中變更開機順序，以便系統在以硬碟機開機之前先以光碟機開機。請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》以取得詳細資訊。

4. 如果您要開啓至安全模式，請在提示時按下「**Y**」鍵；如果您要在正常模式下操作，則按下其他任何鍵。



如果您未在指定的時間內按下任何鍵，則正常模式為預設模式。在按下「**Y**」之外的任何鍵之後，如果螢幕仍然空白，請嘗試重新開機，並且在提示時選取安全模式。

5. 選擇適當的語言，並按一下「**繼續 (Continue)**」。



除非您要測試特定的鍵盤，否則建議您接受您的語言所預設的鍵盤。

6. 在「使用者授權合約」頁面中，如果您同意其中的條款，請按一下「**同意 (Agree)**」。HP Insight Diagnostics 公用程式會開啓，並顯示「調查 (Survey)」標籤。

「調查 (Survey)」 標籤

「調查 (Survey)」 標籤顯示重要的系統組態資訊。在螢幕左側的「檢視 (View)」區域中，您可以選取「摘要 (Summary)」檢視來查看有限的組態資料，或選取「進階 (Advanced)」檢視來查看選取的所有類別資料。不論您選擇「進階 (Advanced)」或「摘要 (Summary)」，都可以在「調查 (Survey)」標籤上看見下列資訊類別：

全部 (All) — 提供與電腦相關的所有資訊類別清單。

總覽 (Overview) — 提供與電腦相關的一般資訊清單。

架構 (Architecture) — 提供系統 BIOS 和 PCI 裝置的資訊。

資源管理 (Asset Control) — 顯示資源標籤、系統序號及處理器資訊。

通訊 (Communication) — 顯示與電腦並列埠 (LPT) 和序列埠 (COM) 相關的設定，以及 USB 和網路控制器的資訊。

圖形 (Graphics) — 顯示與電腦圖形控制器相關的資訊。

輸入裝置 (Input Devices) — 顯示與鍵盤、滑鼠以及其他與電腦連接之輸入裝置的相關資訊。

記憶體 (Memory) — 顯示與電腦中所有記憶體相關的資訊。這包括主機板上的記憶體插槽，以及任何安裝的記憶體模組。

雜項 (Miscellaneous) — 顯示從電腦組態記憶體 (CMOS)、系統管理 BIOS 資料、主機板資料及診斷組件所取得的資訊。

儲存 (Storage) — 顯示電腦所連接儲存媒體的相關資訊。這包括所有固定式磁碟、軟碟機及光碟機。

系統 (System) — 顯示與主機板、處理器、機箱及 BIOS 的相關資訊，以及內部喇叭和 PCI 匯流排的資訊。

「測試 (Test)」 標籤

「測試 (Test)」 標籤可讓您選擇系統的不同部分進行測試。您也可以選擇測試類型和測試模式。

您有兩種測試模式可以選擇：

- **互動模式 (Interactive Mode)** — 可完全控制測試程序。在測試期間，診斷軟體會提示您輸入所需的資訊。您也可以判斷測試是否成功或失敗。
- **無人監控模式 (Unattended Mode)** — 不顯示任何提示，並且不需要互動。如果找到錯誤，則會在測試完成後顯示錯誤。

您有三種測試類型可以選擇：

- **快速測試 (Quick Test)** — 提供預設指令檔測試每個硬體組件的樣本，並且在互動模式或無人監控模式之下不需要使用者介入。
- **完整測試 (Complete Test)** — 提供預設指令檔完整測試每個硬體組件。這在互動模式之下有更多可用的測試項目，但是需要使用者介入。
- **自訂測試 (Custom Test)** — 對於系統的測試提供最具彈性的控制能力。自訂測試模式允許您特別選取要執行哪些裝置、測試及測試參數。

若要開始測試：

1. 選取「測試 (Test)」 標籤。
2. 在標籤左側選取「**測試類型 (Type of Test)**」執行（「**快速 (Quick)**」、「**完整 (Complete)**」或「**自訂 (Custom)**」）。
3. 在標籤左側選取「**測試模式 (Test Mode)**」（「**互動 (Interactive)**」或「**無人監控 (Unattended)**」）。
4. 從下拉式清單中選取要測試的裝置。
5. 選擇您要執行測試的方式，可選擇「**重複次數 (Number of Loops)**」或「**總測試時間 (Total Test Time)**」。當您選擇要執行指定重複次數的測試時，請輸入要執行的重複次數。如果您要診斷測試進行一段指定的時間，請輸入以分鐘為單位的時間。

6. 按一下「**開始測試 (Begin Testing)**」開始測試。「**狀態 (Status)**」標籤允許您監控測試的進度，這會在測試程序期間自動顯示。在測試完成時，「**狀態 (Status)**」標籤會顯示裝置的測試是否通過或失敗。
7. 如果發現錯誤，請移至「**記錄 (Log)**」標籤，並按一下「**錯誤記錄 (Error Log)**」，以顯示更詳細的資訊及建議執行的動作。

「**狀態 (Status)**」標籤

「**狀態 (Status)**」標籤會顯示所選取的測試狀態。已執行的測試類型（「**快速 (Quick)**」、「**完整 (Complete)**」或「**自訂 (Custom)**」）也會顯示。主要的進度列會顯示目前測試組合的完成百分比。在測試進行時，「**取消測試 (Cancel Testing)**」按鈕會顯示，可以在您要取消測試時使用。

在測試完成之後，「**取消測試 (Cancel Testing)**」按鈕會被取代為「**重新測試 (Retest)**」按鈕。「**重新測試 (Retest)**」按鈕會重新執行最後一次執行的測試組合。這可讓您不需要在「**測試 (Test)**」標籤中重新輸入資料，即可重新執行測試組合。

「**狀態 (Status)**」標籤也會顯示：

- 被測試的裝置
- 正在執行的測試
- 全部經過的時間
- 個別測試經過的時間
- 每個測試的條件狀態

「記錄 (Log)」標籤

「記錄 (Log)」標籤內含兩個記錄，一個是「**測試記錄 (Test Log)**」，另一個是「**錯誤記錄 (Error Log)**」，這兩者都可以從標籤左側選取。

「**測試記錄 (Test Log)**」會顯示已經執行的所有測試、執行的次數、測試失敗的次數，以及完成測試所使用的時間。「**清除測試記錄 (Clear Test Log)**」按鈕會清除「**測試記錄 (Test Log)**」的內容。

「**錯誤記錄 (Error Log)**」會顯示在診斷測試進行期間測試失敗的裝置，並包含下列幾欄的資訊。

- 「**說明 (Description)**」區段說明診斷測試發現的錯誤。
- 「**建議修復 (Recommended Repair)**」會提供應該執行的建議動作，以解決測試失敗的硬體問題。
- 「**失敗次數 (Failed Count)**」表示測試失敗的次數。
- 「**錯誤碼 (Error Code)**」提供執行失敗的數字代碼。錯誤碼在「**說明 (Help)**」標籤中定義。
- 「**清除錯誤記錄 (Clear Error Log)**」按鈕會清除「**測試記錄 (Test Log)**」的內容。

「說明 (Help)」標籤

在「**說明 (Help)**」標籤上，您可以從標籤左側選取「**錯誤碼 (Error Codes)**」或「**測試組件 (Test Components)**」。

「**錯誤碼 (Error Codes)**」檢視說明每個錯誤碼及每個代碼的建議執行動作。若要迅速找出錯誤碼的說明，可以在視窗上方的方塊中輸入代碼，並按一下「**搜尋錯誤碼 (Find Error Codes)**」按鈕。

「**測試組件 (Test Components)**」檢視會顯示所執行測試的低層次資訊。

儲存和列印 HP Insight Diagnostics 中的資訊

您可以將 HP Insight Diagnostics 「狀態 (Status)」和「記錄 (Log)」標籤中顯示的資訊儲存到 USB 2.0 HP Drive Key (64 MB 以上)。您無法將這些資訊儲存到硬碟。系統會自動建立 html 檔案，其中包含與螢幕上顯示相同的資訊。

1. 放入磁片或 USB 2.0 HP Drive Key (容量必須是 64 MB 以上)。不支援 USB 1.0 Drive Key。
2. 按一下標籤右上角的「儲存 (Save)」。
3. 選取「儲存至磁片 (Save to the floppy)」或「儲存至 USB Key (Save to USB key)」。
4. 在「檔案名稱 (File Name)」方塊中輸入檔案名稱，並按一下「儲存 (Save)」按鈕。此時 html 檔案會儲存至所放入的磁片或 USB HP Drive Key。
5. 從儲存資訊的儲存裝置中列印資訊。



若要離開 HP Insight Diagnostics，請按一下螢幕右上角的「離開 (Exit)」，然後從光碟機中取出「說明文件與診斷」光碟。

下載最新版本的 HP Insight Diagnostics

1. 造訪 www.hp.com。
2. 按一下「支援及驅動程式 (Support & Drivers)」連結。
3. 按一下「下載驅動程式和軟體 (Download driver and software)」選項按鈕。
4. 在文字方塊中輸入您的產品編號 (例如 dc7600)，並按下 **ENTER** 鍵。
5. 選取您的作業系統。
6. 按一下「診斷 (Diagnostic)」連結。
7. 找出「HP Insight Diagnostics」，並按一下「下載 (Download)」。



下載的項目包括如何建立可開機光碟的指示。

保護軟體

爲了避免軟體遺失或損壞，您應該保存所有系統軟體、應用程式和儲存在硬碟中相關檔案的備份。請參閱作業系統或備份公用程式文件，以取得製作資料檔案備份複本的指示。

還原軟體

只要使用 *Restore Plus!* 光碟，即可將 Windows 作業系統與軟體還原到購買電腦當初的狀態。請參閱 *Restore Plus!* 光碟隨附的說明文件，以取得使用此功能的完整指示。

不含診斷的疑難排解

本章提供的資訊，可協助您識別及更正非嚴重性的問題，例如軟碟機、硬體機、光碟機、圖形、音效、記憶體及軟體的問題。您的電腦若是遇到問題，請參閱本章裡的表格，找出可能的原因和建議的解決方法。



有關開機自動測試 (POST) 時，螢幕上可能顯示的特定錯誤訊息，請參閱附錄 A 〈開機自動測試 (POST) 錯誤訊息〉。

安全與舒適



警告事項：不當使用電腦或無法建立安全舒適的工作環境，會導致不適或嚴重的傷害。請參閱「說明文件與診斷」光碟上及 www.hp.com/ergo 網站上可以取得的《安全與舒適指南》，以取得選擇工作環境及建立安全舒適工作環境的資訊。

本設備已經過測試，符合 FCC 法規第 15 部分 B 級數位裝置的規範。有關其他的資訊，請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《安全性與法規資訊》。

尋求技術支援之前的準備

您的電腦若發生問題，撥電話尋求技術支援之前請先嘗試下列解決方法，找出問題的發生點。

- 執行診斷公用程式。請參閱第 1 章〈電腦診斷程式功能〉以取得詳細資訊。
- 在「電腦設定 (Computer Setup)」中執行「磁碟機保護系統 (DPS) 自動測試 (Drive Protection System (DPS) Self-Test)」。
請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》以取得詳細資訊。
- 請檢查電腦正面的電源 LED 是否閃爍紅色。LED 閃爍代表錯誤碼，可協助您診斷問題。請參閱附錄 A〈開機自動測試 (POST) 錯誤訊息〉以取得詳細資訊。
- 螢幕若呈空白狀態，而電腦上有另一個視訊埠，請將顯示器插到該視訊埠。或將顯示器換成已知功能正常的顯示器。
- 您若是在網路上工作，請用另一條纜線將另一部電腦插接到網路連線。網路插頭或纜線可能有問題。
- 如果您最近新增了硬體，請拆下硬體，看看電腦是否正常運作。
- 如果您最近安裝了新軟體，請解除安裝軟體，看看電腦是否正常運作。
- 將電腦重新開機進入安全模式，看看是否沒有載入所有驅動程式就開機。啓動作業系統時，請使用「上次的正常組態 (Last Known Configuration)」。
- 完整的線上技術支援請參閱 www.hp.com/support。
- 請參閱本指南稍後的「好用的提示」一節。
- 執行 *Restore Plus!* 光碟。



注意事項：執行 *Restore Plus!* 光碟將會抹除硬碟上的所有資料。

爲了從線上協助您，HP Instant Support Professional Edition 會提供您自我診斷方法。如果您需要聯絡 HP 技術支援中心，請使用 HP Instant Support Professional Edition 的線上聊天功能。HP Instant Support Professional Edition 取得位址：

www.hp.com/go/ispe。

Business Support Center (BSC) 取得位址：

www.hp.com/go/bizsupport，您可以取得最新的線上支援資訊、軟體與驅動程式、主動通知及同儕與 HP 專家全球社群。

如果仍需要請求技術協助，請準備好進行下列各項動作，確保您的請求服務電話能得到正確處理：

- 在您的電腦前撥電話。
- 撥電話前先抄下電腦序號與產品 ID 號碼，以及顯示器序號。
- 花一點時間配合技術服務人員排除問題。
- 拆下最近新增到系統中的任何硬體。
- 拆下最近安裝的任何軟體。
- 執行 *Restore Plus!* 光碟。



注意事項：執行 *Restore Plus!* 光碟將會抹除硬碟上的所有資料。



如需銷售資訊和保固問題升級資訊 (Care Packs)，請聯絡您當地的授權服務供應商或代理商。

好用的提示

如果電腦、顯示器或軟體發生問題，在採取進一步動作之前請先參閱下列一般建議：

- 檢查確定電腦及顯示器已插入有電的電源插座。
- 檢查確定電壓選擇切換開關（某些機型）設定在當地的正確電壓（115V 或 230V）。
- 檢查確定電腦已經開機，而且綠色電源指示燈已經亮著。
- 檢查確定顯示器已經開啓，而且綠色顯示器指示燈已經亮著。
- 請檢查電腦正面的電源 LED 是否閃爍紅色。LED 閃爍代表錯誤碼，可協助您診斷問題。請參閱[附錄 A〈開機自動測試 \(POST\) 錯誤訊息〉](#)以取得詳細資訊。
- 如果顯示器很暗，請調高顯示器的亮度和對比設定。
- 按住任一鍵，如果系統發出嗶聲，表示鍵盤動作正常。
- 檢查全部纜線連接，看看是否有鬆脫或連接不正確。
- 按鍵盤上任一個按鍵或電源按鈕喚醒電腦。如果系統保持在暫停模式，請按住電源按鈕 4 秒以上關閉電腦，然後再按一次電源按鈕重新啓動電腦。如果系統無法關閉，請拔掉電源線，等候幾秒鐘，再插上電源線。如果電腦設定 (Computer Setup) 中設定了電源中斷自動啓動，電腦將會重新啓動。如果未重新啓動，請按電源按鈕以啓動電腦。
- 在安裝非隨插即用擴充卡或其他選購設備之後，請重新設定電腦。請參閱「[解決硬體安裝問題](#)」的指示。
- 請確定所有需要的裝置驅動程式均已安裝。例如，如果使用印表機，則需要該機型的印表機驅動程式。
- 在啓動系統之前，移除系統中所有的開機媒體（磁片、光碟或 USB 裝置）。
- 如果安裝的作業系統不是原廠安裝的作業系統，請檢查一下以確定您的系統有支援。

- 如果系統安裝了多個視訊來源（例如嵌入式、PCI 或 AGP 介面卡；嵌入式視訊僅適用某些機型），而顯示器只有一部，顯示器必須插接到選取為主要 VGA 介面卡之來源上的顯示器接頭。開機時會停用其他顯示器接頭，如果顯示器是連接到這些連接埠，顯示器將會失去作用。您可以在「電腦設定 (Computer Setup)」裡選取以哪個來源作為預設 VGA 來源。



注意事項：電腦一旦插上 AC 電源，主機板上就會有電壓。您必須先拔掉電源線才能打開電腦外殼，以免主機板或組件受損。

解決一般問題

您可以輕鬆地解決本節所說明的一般問題。如果問題繼續出現，而您無法自行解決或執行操作不順利，請聯絡授權代理商或經銷商。

解決一般問題

問題	原因	解決方法
按下電源按鈕時電腦呈現鎖定狀態，無法關機。	電源開關的軟體控制沒有作用。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按住電源按鈕至少 4 秒，直到電腦關機為止。 2. 將電源線從電源插座拔除。
電腦對於 USB 鍵盤或滑鼠的操作沒有回應。	<p>電腦正處於待機模式。</p> <hr/> <p>系統已經鎖定。</p>	<p>按一下電源按鈕可離開待機模式，繼續執行。</p> <hr/> <p>重新啟動電腦。</p>
<p> 注意事項：嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去任何未儲存的資料。</p>		
電腦日期和時間顯示不正確。	<p>RTC（即時時鐘）電池可能需要更換。</p> <p> 將電腦插到有電的 AC 插座可以延長 RTC 電池的壽命。</p>	<p>首先，在「控制台」中重設日期和時間（也可以使用「電腦設定 (Computer Setup)」來更新 RTC 的日期和時間）。如果問題繼續存在，請更換 RTC 電池。請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《硬體參考指南》中有關安裝新電池的指示，或聯絡授權代理商或經銷商來更換 RTC 電池。</p>
使用鍵盤上的方向鍵無法使游標移動。	NUM LOCK 鍵可能已開啟。	按下 NUM LOCK 鍵。如果您想要使用方向鍵，則 NUM LOCK 指示燈不應該亮著。可以在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用（或啟用） NUM LOCK 鍵。

解決一般問題 (續)

問題	原因	解決方法
無法拆下電腦外殼或存取面板。	智慧型外殼鎖 (某些電腦上的特殊裝置) 被鎖定。	請使用「電腦設定 (Computer Setup)」將智慧型外殼鎖解除鎖定。 HP 提供智慧型外殼萬能鑰匙，這是一種手動停用智慧型外殼鎖的裝置。萬一忘記密碼、電源中斷或電腦故障時，您就需要使用萬能鑰匙。訂購 PN 166527-001 的扳手型鑰匙，或是 PN 166527-002 的螺絲起子型鑰匙。
出現效能變差的狀況。	處理器過熱。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確定沒有任何東西擋住電腦氣流。 2. 確定風扇已連接並且運作正常 (某些風扇只有在需要時才會運作)。 3. 確定處理器散熱槽已正確安裝。
	硬碟機已滿。	從硬碟機中傳輸出資料，以便在硬碟機上清出更多的空間。
	記憶體不足。	加入更多記憶體。
	硬碟機資料配置過於分散。	重組硬碟機。
	過去存取的程式沒有將保留的記憶體釋放回系統。	重新啟動電腦。
	硬碟上有病毒。	執行防毒保護程式。
	執行太多應用程式。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關閉不必要的應用程式，以釋放記憶體。 2. 加入更多記憶體。
	某些軟體應用程式會對圖形子系統造成負載，特別是電腦遊戲。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對目前的應用程式降低顯示器解析度，或參閱應用程式隨附的說明文件，以便瞭解如何調整應用程式的參數以改善效能。 2. 加入更多記憶體。 3. 升級圖形解決方案。
不明原因。	重新啟動電腦。	

解決一般問題 (續)

問題	原因	解決方法
電腦自動關閉電源，而且電源 LED 每秒閃爍紅燈 1 次，連續閃爍 2 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 2 聲嗶聲。(嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍。)	處理器溫度保護已啟動：風扇可能受阻或未開啟。 或 未將散熱槽妥善連接到處理器。	<ol style="list-style-type: none">1. 確定通風孔沒有阻塞，而且處理器的冷卻風扇運轉中。2. 打開罩蓋，按下電源按鈕，檢查處理器風扇是否旋轉。如果處理器風扇未旋轉，請確定風扇纜線有插在主機板頂蓋上。確定風扇完全/正確地安置或安裝。3. 風扇若是已插入而且正確安置，但是卻未旋轉，請更換處理器風扇。4. 重新安置處理器散熱槽，並確認風扇組件正確地連接。5. 聯絡授權經銷商或服務供應商。

解決一般問題 (續)

問題	原因	解決方法
系統無法開機，而且電腦前面的 LED 不會閃爍。	系統無法開機。	<p>按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 變成綠燈，則：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查確定特定機型上電壓供應器後方的電壓選擇器設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。 2. 一次拆下一片擴充卡，直到主機板上的 5V_aux 指示燈亮起為止。 3. 更換主機板。 <p>或</p> <p>按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 不會變成綠燈，則：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查確定本機電源插頭插在有電的 AC 插座中。 2. 打開罩蓋，檢查確定電源按鈕線束正確地連接至主機板。 3. 檢查確定兩條電源供應器纜線都正確地連接至主機板。 4. 檢查主機板上的 5V_aux 指示燈是否亮起。如果亮起，請更換電源按鈕線束。 5. 如果主機板上的 5V_aux 指示燈未亮起，請更換電源供應器。 6. 更換主機板。

解決電源供應器問題

下表列出電源供應器問題的常見原因和解決方法。

解決電源供應器問題

問題	原因	解決方法
電源供應器間歇性關閉。	電腦機箱背面的電壓選擇器開關（部分機型），未切換至正確線路電壓（115V 或 230V）。	使用選擇器開關選取正確的 AC 電壓。
	電源供應器不開啟，因為內部電源供應器故障。	聯絡授權的服務供應商來更換電源供應器。
電腦自動關閉電源，而且電源 LED 每秒閃爍紅燈 1 次，連續閃爍 2 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 2 聲嗶聲。（嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍。）	處理器溫度保護已啟動：風扇可能受阻或未開啟。 或 未將散熱槽妥善連接到處理器。	<ol style="list-style-type: none">1. 確定通風孔沒有阻塞，而且處理器的冷卻風扇運轉中。2. 打開罩蓋，按下電源按鈕，檢查處理器風扇是否旋轉。如果處理器風扇未旋轉，請確定風扇纜線有插在主機板頂蓋上。確定風扇完全/正確地安置或安裝。3. 風扇若是已插入而且正確安置，但是卻未旋轉，請更換處理器風扇。4. 重新安置處理器散熱槽，並確認風扇組件正確地連接。5. 聯絡授權經銷商或服務供應商。

解決電源供應器問題 (續)

問題	原因	解決方法
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 4 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 4 聲嗶聲。(嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍。)	電源故障 (電源供應器超載)。	<ol style="list-style-type: none">1. 檢查確定電源供應器後方的電壓選擇器 (某些機型) 設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。2. 打開罩蓋，確定 4 或 6 股電源供應器纜線安置在主機板上的接頭裡。3. 拆下所有附加的裝置 (例如硬碟機、軟碟機或光碟機和擴充卡)，檢查是否為裝置造成的問題。啟動系統。如果系統能進入 POST，請關閉電源，然後一次更換一種裝置，重複此一程序，直到發生故障為止。更換造成故障的裝置。繼續一次新增一種裝置，確保所有裝置都正常動作。4. 聯絡授權的服務供應商來更換電源供應器。5. 更換主機板。

解決磁片問題

下表列出磁片問題的常見原因和解決方法。



您新增或拆下硬體（如額外的磁碟機）後，需要重新設定電腦。請參閱「[解決硬體安裝問題](#)」的指示。

解決磁片問題

問題	原因	解決方法
磁碟機指示燈一直亮著。	磁片已受損。	在 Microsoft Windows XP 中，在「開始」按一下滑鼠右鍵，按一下「檔案總管」，然後選取一部磁碟機。選取「檔案」>「內容」>「工具」。在「檢查錯誤」之下，按一下「立即檢查」。
	磁片插入不正確。	取出磁片後重新插入。
	磁碟機纜線未連接好。	重新連接磁碟機纜線。確認軟碟機電源線上的 4 個針腳全部連接到磁碟機。
找不到磁碟機。	纜線鬆脫。	重新安置磁碟機資料和電源線。
	可抽換式磁碟機未安置妥當。	重新安置磁碟機。
軟碟機無法寫入磁片。	磁片尚未格式化。	為該磁片製作格式。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 從「Windows 檔案總管」選取 (A) 磁碟機。 2. 在磁碟機代號上按一下滑鼠右鍵，並選取「格式化」。 3. 選擇所要的選項，並按一下「開始」以開始格式化磁片。
	磁片有防寫保護。	使用另一張磁片或移除防寫保護。
	寫入錯誤磁碟機。	檢查路徑陳述式中的磁碟機代號。
	磁片上的空間不足。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用另一張磁片。 2. 刪除磁片中不需要的檔案。

解決磁片問題 (續)

問題	原因	解決方法
軟碟機無法寫入磁片。 (續)	在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用舊型磁片寫入。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，然後啟用「儲存 (Storage)」>「儲存體選項 (Storage Options)」中的「舊型磁片寫入 (Legacy Diskette Write)」。
	磁片已受損。	更換受損磁片。
無法製作磁片格式。	報告無效媒體。	在 MS-DOS 製作磁碟格式時必須指定磁片容量。例如，要製作 1.44-MB 磁片的格式，請在 MS-DOS 提示字元下鍵入下列指令： FORMAT A: /F:1440
	磁片可能有寫入保護。	打開磁片上的鎖定裝置。
	已啟用磁片寫入控制。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，然後啟用「儲存 (Storage)」>「儲存體選項 (Storage Options)」中的「舊型磁片寫入 (Legacy Diskette Write)」。
磁碟異動發生問題。	目錄結構不正確，或檔案有問題。	在 Windows XP 中，在「開始」按一下滑鼠右鍵，按一下「檔案總管」，然後選取一部磁碟機。選取「檔案」>「內容」>「工具」。在「檢查錯誤」之下，按一下「立即檢查」。
磁碟機無法讀取磁片。	您使用的是不適合此磁碟機類型的錯誤磁片類型。	檢查您使用的磁碟機類型並使用正確的磁片類型。
	讀取的磁碟機錯誤。	檢查路徑陳述式中的磁碟機代號。
	磁片已受損。	請以新磁片更換舊磁片。
顯示「系統磁碟無效 (Invalid system disk)」訊息。	磁碟機內的磁片不包含啟動電腦所需的系統檔。	磁碟機活動停止後，請取出磁片並按 空格鍵 。即可啟動電腦。
	發生磁片錯誤。	請按電源按鈕重新啟動電腦。

解決磁片問題 (續)

問題	原因	解決方法
無法以磁片開機。	<p>磁片無法開機。</p> <p>在「電腦設定 (Computer Setup)」中已停用磁片開機。</p>	<p>更換成開機磁片。</p> <ol style="list-style-type: none"> 執行「電腦設定 (Computer Setup)」，並在「儲存 (Storage)」>「開機順序 (Boot Order)」中啟用磁片開機。 執行「電腦設定 (Computer Setup)」，並在「儲存 (Storage)」>「儲存體選項 (Storage Options)」>「可抽換式媒體開機 (Removable Media Boot)」中啟用磁片開機。 <p> 「電腦設定 (Computer Setup)」中的這兩項設定，「可抽換式媒體開機 (Removable Media Boot)」功能會覆蓋「開機順序 (Boot Order)」啟用指令。</p>
	<p>網路伺服器模式已在「電腦設定 (Computer Setup)」中啟用。</p>	<p>執行「電腦設定 (Computer Setup)」，然後停用「安全性 (Security)」>「密碼選項 (Password Options)」中的「網路伺服器模式 (Network Server Mode)」。</p>
	<p>可抽換式媒體開機已在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用。</p>	<p>執行「電腦設定 (Computer Setup)」，並在「儲存 (Storage)」>「儲存體選項 (Storage Options)」中啟用「可抽換式媒體開機 (Removable Media Boot)」。</p>

解決硬碟機問題

解決硬碟機問題

問題	原因	解決方法
發生硬碟機錯誤。	硬碟出現損壞磁區或失效。	<ol style="list-style-type: none"> 在 Windows XP 中，在「開始」按一下滑鼠右鍵，按一下「檔案總管」，然後選取一部磁碟機。選取「檔案」>「內容」>「工具」。在「檢查錯誤」之下，按一下「立即檢查」。 使用公用程式尋找及防止使用損壞磁區。必要時將硬碟重新格式化。
磁碟異動問題。	目錄結構不正確或檔案有問題。	在 Windows XP 中，在「開始」按一下滑鼠右鍵，按一下「檔案總管」，然後選取一部磁碟機。選取「檔案」>「內容」>「工具」。在「檢查錯誤」之下，按一下「立即檢查」。
找不到磁碟機（已識別）。	纜線可能鬆脫。	檢查纜線連接。
	系統可能未自動識別出新安裝的裝置。	<p>請參閱「解決硬體安裝問題」一節中的重新設定說明。如果系統仍無法辨識新裝置，請檢查該裝置是否列在「電腦設定 (Computer Setup)」中。如果有列出，可能是驅動程式問題。如果沒有列出，可能是硬體問題。</p> <p>如果這是新安裝的磁碟機，請進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並嘗試在「進階 (Advanced)」>「開機 (Power-up)」之下，新增 POST 延遲 (POST Delay)。</p>
	磁碟機的控制器在「電腦設定 (Computer Setup)」中已停用。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」，並在「儲存 (Storage)」>「儲存體選項 (Storage Options)」中，啟用所有 SATA 控制器。

解決硬碟機問題 (續)

問題	原因	解決方法
找不到磁碟機 (已識別)。(續)	開機之後磁碟機回應速度立刻變慢。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」，並在「進階 (Advanced)」>「開機選項 (Power-On Options)」中，增加 POST 延遲 (POST Delay)。
非系統磁碟/NTLDR 遺失 (Nonsystem disk/NTLDR missing) 訊息。	此系統嘗試從非開機磁片啟動。	從磁碟機取出磁片。
	系統嘗試從硬碟機啟動，但硬碟機可能已受損。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將開機磁片插入磁碟機並重新啟動電腦。 2. 使用 fdisk 檢查硬碟機格式： 若是 NTFS 格式，請使用協力廠商讀取器來評估磁碟機。 若是 FAT32 格式，則無法存取硬碟機。 3. 安裝適當作業系統的系統檔。
	系統檔遺失或安裝錯誤。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將開機磁片插入磁碟機並重新啟動電腦。 2. 使用 Fdisk 檢查硬碟機格式： 若是 NTFS 格式，請使用協力廠商讀取器來評估磁碟機。 若是 FAT32 格式，則無法存取硬碟機。
	硬碟機開機在「電腦設定 (Computer Setup)」中已停用。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」，並在「儲存 (Storage)」>「開機順序 (Boot Order)」清單中啟用硬碟機項目。
	多重硬碟機配置中第一個連接的硬碟機不是可開機硬碟機。	如果嘗試從硬碟機開機，請確定硬碟機已連接到標示為 P60 SATA 0 的主機板接頭。

解決硬碟機問題 (續)

問題	原因	解決方法
非系統磁碟/NTLDR 遺失 (Nonsystem disk/NTLDR missing) 訊息。(續)	「開機選項 (Boot Order)」列示的第一選項不是可開機硬碟機的控制器。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並選取「儲存 (Storage)」>「開機順序 (Boot Order)」，確認「硬碟機 (Hard Drive)」項目之下，有立即列示可開機硬碟機的控制器。
電腦無法啟動。	硬碟已受損。	請注意前面面板的電源 LED 是否閃爍紅色，以及是否發出嗶聲。請參閱 附錄 A <開機自動測試 (POST) 錯誤訊息> ，以判斷閃爍紅色及嗶聲的可能原因。 請參閱《全球有限保固》中的條款。
電腦可能已經鎖定。	使用中程式已停止對指令回應。	嘗試正常的 Windows「關機」程序。如果無法正常關機，請按住電源按鈕至少 4 秒鐘以關閉電源。若要重新啟動電腦，請再次按下電源按鈕。

解決多功能擴充槽問題

解決多功能擴充槽問題

問題	原因	解決方法
找不到磁碟機。	您嘗試熱插拔已啟用磁碟機/光碟機鎖 (DriveLock) 安全裝置的可抽換式硬碟機。(此功能僅限某些機型上才支援。)	關閉 Windows 並將電腦關機。請在多功能擴充槽內插入磁碟機 (如果還未插入)。啟動電腦。
	多功能擴充槽已在「電腦設定 (Computer Setup)」中隱藏。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，然後在「 安全性 (Security) 」>「 裝置安全性 (Device Security) 」中，將裝置設定為「 裝置可用 (Device Available) 」。

解決顯示器問題

如果遇到顯示器問題，請參閱顯示器所附的文件以及下表所列的常見原因和解決方法。

解決顯示器問題

問題	原因	解決方法
空白螢幕（沒有視訊）。	顯示器未開啟，顯示器指示燈未亮。	開啟顯示器並檢查顯示器指示燈是否亮著。
	顯示器故障。	嘗試使用另一台顯示器。
	纜線連接不正確。	檢查顯示器與電腦以及與電源插座的纜線連接。
	您可能已安裝螢幕空白公用程式，或已啟用省電裝置功能。	按任一鍵或按一下滑鼠按鈕，並鍵入密碼（如果有設定的話）。
	系統 ROM 損壞；目前正以啟動區緊急復原模式 (Boot Block Emergency Recovery Mode) 執行系統（以 8 聲嗶聲表示）。	以最新的 BIOS 映像重新更新系統 ROM。請參閱「說明文件與診斷」光碟上《桌上型電腦管理指南》的「啟動區緊急復原模式 (Boot Block Emergency Recovery Mode)」一節，以取得詳細資訊。
	您使用的是固定式同步 (fixed-sync) 顯示器，但此顯示器在目前選取的解析度下無法同步。	確定顯示器可接受與選擇的解析度一樣的水平掃描速度。
	電腦正處於 待機 模式。	按一下電源按鈕可離開 待機 模式，繼續執行。



注意事項：嘗試從**待機**模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去任何未儲存的資料。

解決顯示器問題 (續)

問題	原因	解決方法
空白螢幕 (沒有視訊)。 (續)	顯示器纜線連接到錯誤的接頭。	<p>如果電腦系統同時擁有整合式繪圖接頭和外加圖形介面卡接頭，請將顯示器纜線連接至電腦背面擴充卡區域中的圖形介面卡接頭。</p> <p> 如果圖形介面卡是標準 PCI 擴充卡，您可以在「電腦設定 (Computer Setup)」中啟用整合式繪圖。如果已安裝 PCI-Express 圖形介面卡，則不能啟用整合式繪圖。</p>
	電腦中的顯示器設定與顯示器不相容。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新啟動電腦，並在啟動過程中於螢幕右下角看到「按下 F8 (Press F8)」時按 F8。 2. 使用鍵盤方向鍵選取「啟用 VGA 模式 (Enable VGA Mode)」，然後按 ENTER。 3. 在 Windows「控制台」中按兩下「顯示器」圖示，然後選取「設定」標籤。 4. 使用滑動控制項重設解析度。
出現空白螢幕，電源 LED 每秒閃爍紅色 1 次，連續閃 5 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 5 聲嗶聲。(嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍。)	前置視訊記憶體錯誤。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置 DIMM。啟動系統。 2. 一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。 3. 將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。 4. 更換主機板。

解決顯示器問題 (續)

問題	原因	解決方法
出現空白螢幕，電源 LED 每秒閃爍紅色 1 次，連續閃 6 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 6 聲嗶聲。(嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍。)	前置視訊圖形錯誤。	有圖形介面卡的系統： <ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置圖形介面卡。然後啟動系統。 2. 更換圖形介面卡。 3. 更換主機板。 使用整合式圖形的系統，請更換主機板。
出現空白螢幕，電源 LED 每秒閃爍紅色 1 次，連續閃 7 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 7 聲嗶聲。(嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍。)	主機板故障 (在視訊之前就偵測到 ROM 故障)。	更換主機板。
顯示器與省電裝置功能一起使用時運作不正常。	無省電裝置功能的顯示器卻啟用省電裝置功能。	停用顯示器省電裝置功能。
灰暗字元。	亮度和對比控制設定不正確。	調整顯示器亮度和對比控制。
	纜線連接不正確。	檢查圖形纜線有牢固地連接到圖形介面卡與顯示器。
模糊視訊或要求的解析度無法設定。	如果圖形控制器已升級，可能是未載入正確的圖形驅動程式。	安裝升級套件中所附的視訊驅動程式。
	顯示器無法顯示要求的解析度。	變更所要求的解析度。
	圖形介面卡故障。	更換圖形介面卡。

解決顯示器問題 (續)

問題	原因	解決方法
圖片分離、捲曲、跳動或閃爍。	顯示器連接不完整或顯示器未正確調整。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確定顯示器纜線牢固地連接到電腦上。 2. 在雙顯示器系統上或另一台顯示器很接近時，把兩台顯示器分開，以免干擾彼此的電磁場。 3. 日光燈或風扇可能太靠近顯示器。
	顯示器必須消磁。	將顯示器消磁。請參閱顯示器所附之文件中的指示。
影像偏離中央。	位置可能需要調整。	按下「功能表 (Menu)」按鈕以使用 OSD 功能表。選取「影像控制/水平位置 (Image Control/Horizontal Position)」或「影像控制/垂直位置 (Image Control/Vertical Position)」，以調整影像的水平或垂直位置。
螢幕上顯示「未連接，請檢查訊號纜線 (No Connection, Check Signal Cable)」訊息。	顯示器視訊纜線未連接。	<p>以視訊纜線連接顯示器和螢幕。</p> <p> 連接視訊纜線時，請確定電腦電源已經關閉。</p>
螢幕顯示「超出範圍 (Out of Range)」。	視訊解析度和（或）更新率的設定已超出顯示器所能支援的範圍。	重新啟動電腦，並進入「安全模式」。將設定變更為支援的設定，然後重新啟動電腦，讓新的設定生效。
CRT 顯示器電源開啟時，內部發出震動或喀喀聲。	顯示器消磁線圈已啟動。	無。顯示器電源開啟時，消磁線圈啟動是正常現象。
CRT 顯示器內部發出喀喀雜音。	顯示器內部的電子繼電器啟動。	無。某些顯示器在開啟和關閉時、進入和離開待機模式時或在變更解析度時發出喀喀聲是正常現象。
平板面板顯示器內部發出尖銳的雜音。	亮度和/或對比設定太高。	降低亮度和/或對比設定。

解決顯示器問題 (續)

問題	原因	解決方法
焦點模糊；條紋、鬼影或陰影結果；水平捲動線；淡淡的垂直條狀；或無法將畫面定位在螢幕的中心。(平面面板顯示器只使用類比 VGA 輸入連接)	平面面板顯示器的內部數位轉換電路可能無法正確地解譯圖形介面卡的輸出同步。	<ol style="list-style-type: none">1. 從顯示器的螢幕內建顯示功能表選取顯示器的「自動調整 (Auto-Adjustment)」選項。2. 手動同步「時脈 (Clock)」和「時脈相位 (Clock Phase)」螢幕內建顯示功能。若要下載可幫助您同步化的 SoftPaq，請造訪以下網站，選取適當的顯示器，然後下載 SP20930 或 SP22333： www.hp.com/support
	圖形介面卡未正確安置或故障。	<ol style="list-style-type: none">1. 重新安置圖形介面卡。2. 更換圖形介面卡。
某些鍵入的符號無法正確顯示。	您使用的字型不支援該特定符號。	使用「字元對應表」尋找並選取適當的符號。按一下「開始」>「所有程式」>「附屬應用程式」>「系統工具」>「字元對應表」。您可以從「字元對應表」複製符號到文件中。

解決音效問題

如果電腦有音效功能且您遇到音效問題，請參閱下表列出的常見原因和解決方法。

解決音效問題

問題	原因	解決方法
聲音忽有忽無。	其他開啟的應用程式正使用處理器資源。	關閉所有大量使用處理器資源的已開啟應用程式。
	直接聲音延遲，常見於許多媒體播放器應用程式。	<p>在 Windows XP 中：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從「控制台」選取「音效及音訊裝置」。 2. 在「音訊」標籤上，從「音效播放」清單中選取裝置。 3. 按一下「進階」按鈕，然後選取「效能」標籤。 4. 將「硬體加速」滑桿拖曳到「無」，再將「取樣頻率轉換品質」滑桿拖曳到「好」，然後重新測試音效。 5. 將「硬體加速」滑桿拖曳到「最大」，再將「取樣頻率轉換品質」滑桿拖曳到「最好」，然後重新測試音效。
喇叭或耳機沒有聲音。	軟體音量控制已調低。	連按兩下工作列上的喇叭圖示，確定未選取「靜音」，並使用音量滑棒調整音量。
	音效已在「電腦設定 (Computer Setup)」中隱藏。	啟用「電腦設定 (Computer Setup)」中的音效：「 安全性 (Security) 」 > 「 裝置安全性 (Device Security) 」 > 「 音效 (Audio) 」。
	外接式喇叭未打開。	打開外接式喇叭。
	外接式喇叭插入錯誤音效接頭。	請參閱音效卡文件，以瞭解正確的喇叭連接方法。

解決音效問題 (續)

問題	原因	解決方法
喇叭或耳機沒有聲音。 (續)	數位 CD 音效未啟用。	啟用數位 CD 音效： <ol style="list-style-type: none"> 1. 從「控制台」選取「系統」。 2. 在「硬體」標籤上按一下「裝置管理員」按鈕。 3. 以滑鼠右鍵按一下 CD/DVD 裝置，然後選取「內容」。 4. 在「內容」標籤上，確定已核取「啟用這個 CD ROM 的數位 CD 音訊 (Enable digital CD audio for this CD-ROM device)」。
	連接到輸出接頭的耳機或裝置會使內建式喇叭靜音。	打開並使用耳機或外接式喇叭（若已連接），或切斷耳機或外接式喇叭。
	音量已靜音。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 從「控制台」程式，按一下「聲音、語音和音訊裝置」，然後按一下「聲音及音訊裝置」。 2. 按一下「靜音」核取方塊，以移除方塊中的核取標記。
	電腦正處於待機模式。	按一下電源按鈕可離開待機模式，繼續執行。
<p> 注意事項：嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去任何未儲存的資料。</p>		
從耳機發出的聲音不清楚或模糊。	耳機是插入到後方的音源輸出接頭。後方的音源輸出接頭是供具有電源裝置的音效裝置使用，未設計供耳機使用。	將耳機插入到電腦前端的耳機接頭。
錄音時電腦出現鎖定的情形。	硬碟可能已滿。	錄音之前，請確定硬碟上有足夠的空間。您也可以嘗試以壓縮格式錄製音訊檔。

解決印表機問題

如果您遇到印表機問題，請參考印表機所附說明文件，以及下表所列的常見原因和解決方法。

解決印表機問題

問題	原因	解決方法
印表機不能列印。	印表機未開啟及連線。	開啟印表機並確定它有連線。
	未安裝應用程式的正確印表機驅動程式。	1. 安裝應用程式的正確印表機驅動程式。 2. 嘗試使用 MS-DOS 指令列印： DIR C:\ > [印表機埠] 其中 [印表機埠] 是使用之印表機的位址。如果印表機有作用，請重新載入印表機驅動程式。
	如果您在網路上，則可能沒有與印表機連線。	與印表機建立適當的網路連線。
	印表機可能失效。	執行印表機自動測試。
印表機不開啟。	纜線可能未連接妥當。	重新連接全部纜線並檢查電源線及電源插座。
印表機列印出亂碼。	未安裝應用程式的正確印表機驅動程式。	安裝應用程式的正確印表機驅動程式。
	纜線可能未連接妥當。	重新連接全部纜線。
	印表機記憶體可能超載。	關閉印表機 1 分鐘後再開啟，藉此重設印表機。
印表機離線。	印表機紙張用完。	請檢查紙匣，如果紙匣是空的，請重新裝紙。選取連線。

解決鍵盤與滑鼠問題

如果您遇到鍵盤或滑鼠問題，請參閱設備所附的說明文件，以及下表所列的常見原因和解決方法。

解決鍵盤問題

問題	原因	解決方法
電腦無法辨認鍵盤指令與鍵入。	鍵盤接頭未正確連接。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在 Windows 桌面上，按一下「開始」。 2. 按一下「關機」。「Windows 關機」對話方塊將會顯示。 3. 選取「關機」。 4. 關機完畢之後，重新將鍵盤連接到電腦後面，然後重新啟動電腦。
	使用中程式已停止對指令回應。	請使用滑鼠關閉電腦，然後重新啟動電腦。
	鍵盤需要修復。	請參閱《全球有限保固》中的條款。
	無線裝置錯誤。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查軟體（如果可用）瞭解裝置狀態。 2. 檢查/更換裝置的電池。 3. 重新設定接收器和鍵盤。
	電腦正處於待機模式。	按一下電源按鈕可離開待機模式，繼續執行。
<p> 注意事項：嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去任何未儲存的資料。</p>		
使用鍵盤上的方向鍵無法使游標移動。	NUM LOCK 鍵可能已開啟。	按下 NUM LOCK 鍵。如果您想要使用方向鍵，則 NUM LOCK 指示燈不應該亮著。 NUM LOCK 鍵可以在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用（或啟用）。

解決滑鼠問題

問題	原因	解決方法
滑鼠沒有回應移動或速度太慢。	滑鼠接頭沒有正確插入電腦後面。	<p>使用鍵盤關閉電腦。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 同時按住 CTRL 和 ESC 鍵（或按 Windows 標誌鍵），以顯示「開始」功能表。 2. 使用上下方向鍵選取「關機」，然後按 ENTER 鍵。 3. 使用上下方向鍵選取「關機」選項，然後按 ENTER 鍵。 4. 關機完畢之後，請將滑鼠接頭插到電腦後面（或鍵盤），然後重新啟動電腦。
	使用中程式已停止對指令回應。	請使用鍵盤關閉電腦，然後重新啟動電腦。
	滑鼠需要清潔。	取下滑鼠的滾球蓋，然後清潔內部組件。
	滑鼠需要修復。	請參閱《全球有限保固》中的條款。
	無線裝置錯誤。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查軟體（如果可用）瞭解裝置狀態。 2. 檢查/更換裝置的電池。 3. 重新設定接收器和滑鼠。
	電腦正處於 待機 模式。	按一下電源按鈕可離開 待機 模式，繼續執行。
<p> 注意事項：嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關閉，您將失去任何未儲存的資料。</p>		
滑鼠只能上下或左右移動，或移動時產生顛簸現象。	滑鼠滾球太髒。	取下滑鼠底部的滾球蓋，使用大部分電腦商店都有販售的滑鼠清潔套件來清潔滾球。

解決硬體安裝問題

您新增或移除硬體（如額外的磁碟機或擴充卡）後，需要重新設定電腦。如果您安裝隨插即用裝置，Windows XP 會自動辨識裝置並設定電腦。如果安裝非隨插即用的裝置，新硬體安裝完成之後必須重新設定電腦。在 Windows XP 中，使用「**新增硬體精靈**」，並遵循畫面顯示的指示。

解決硬體安裝問題

問題	原因	解決方法
系統無法辨識新裝置。	裝置未安置或未連接妥當。	確定裝置已適當且安全地連接，而且接頭上的針腳並未彎曲。
	新外接式裝置的纜線鬆脫或電源纜線被拔除。	請確定全部纜線已適當、安全地連接，而且纜線或接頭上的針腳並沒有彎曲。
	新外接式裝置的電源開關未開啟。	請關閉電腦、開啟外接式裝置的電源，然後開啟電腦以整合該裝置與電腦系統。
	當系統通知您組態變更時，您並未接受。	將電腦重新開機，然後依照指示接受變更。
	如果預設組態與其他裝置發生衝突，則新增的隨插即用卡就可能無法自動設定。	使用 Windows XP 「裝置管理員」，來取消選取該卡的自動設定，並選擇不會造成資源衝突的基本組態。您也可以使用「電腦設定 (Computer Setup)」重新設定或停用裝置來解決資源衝突。
電腦無法啟動。	在升級時使用錯誤的記憶體模組，或記憶體模組安裝在錯誤位置。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請檢視系統所附的說明文件，以判斷使用的記憶體模組是否正確，並確認安裝是否正確。 2. 請注意嗶聲和電腦正面的 LED 指示燈。請參閱附錄 A 〈開機自動測試 (POST) 錯誤訊息〉判斷可能的原因。 3. 如果仍然無法解決問題，請聯絡客戶支援中心。

解決硬體安裝問題 (續)

問題	原因	解決方法
電源 LED 每秒閃爍紅燈 1 次，連續閃 5 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 5 聲嗶聲。(嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍。)	記憶體安裝錯誤或損壞。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置 DIMM。啟動系統。 2. 一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。 3. 將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。 4. 更換主機板。
電源 LED 每秒閃爍紅燈 1 次，連續閃 6 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 6 聲嗶聲。(嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍。)	圖形介面卡未正確安置或損壞，或主機板損壞。	<p>有圖形介面卡的系統：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置圖形介面卡。然後啟動系統。 2. 更換圖形介面卡。 3. 更換主機板。 <p>使用整合式圖形的系統，請更換主機板。</p>
電源 LED 每秒閃爍紅燈 1 次，連續閃 10 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 10 聲嗶聲。(嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍。)	選購介面卡損毀。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查每張選購介面卡，方法是一次拆下一張介面卡（如果有多張介面卡）然後啟動系統，看看故障情況是否解除。 2. 一旦找出損毀的介面卡，請拆下並更換損毀的介面卡。 3. 更換主機板。

解決網路問題

下表列出網路問題的一些常見原因和解決方法。這些指引並不討論網路佈線除錯的程序。

解決網路問題

問題	原因	解決方法
Wake-on-LAN 功能沒有作用。	Wake-on-LAN 功能未啟用。	<p>啟用 Wake-on-LAN。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 選取「開始」>「控制台」。 2. 連按兩下「網路連線」。 3. 連按兩下「區域連線」。 4. 按一下「內容」。 5. 按一下「設定」。 6. 按一下「電源管理」標籤，然後選取「允許這個裝置重新啟動待命狀態的電腦」核取方塊。
網路驅動程式不偵測網路控制器。	網路控制器已停用。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」並啟用網路控制器。 2. 透過「裝置管理員」啟用作業系統中的網路控制器。
	不正確的網路驅動程式。	檢查網路控制器說明文件尋找正確驅動程式，或從製造商網站取得最新驅動程式。

解決網路問題 (續)

問題	原因	解決方法
網路狀態指示燈不曾閃爍。	未偵測到作用中網路。	檢查佈線及網路設備是否正確連接。
 有網路活動時，網路狀態指示燈應該會閃爍。	網路控制器未正確設定。	在 Windows 中檢查裝置狀態，例如使用「裝置管理員」查看載入的驅動程式，以及「網路連線」小程式查看 Windows 中的連結狀態。
	網路控制器已停用。	1. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」並啟用網路控制器。 2. 透過「裝置管理員」啟用作業系統中的網路控制器。
	網路驅動程式未適當載入。	重新安裝網路驅動程式。請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《網路與網際網路通訊指南》。
	系統無法自動感應網路。	停用自動感應功能並強制系統進入正確操作模式。請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《網路與網際網路通訊指南》。
診斷程式報告失敗。	纜線未連接牢固。	確定纜線有牢固地連接到網路接頭，且纜線另一端已牢固地連接到正確裝置。
	纜線連接至不正確接頭。	確定纜線連接至正確接頭。
	纜線或纜線另一端的裝置有問題。	確定纜線及另一端的裝置正確運作。
	網路控制器中斷與擴充卡共用。	在「電腦設定 (Computer Setup)」的「 進階 (Advanced) 」功能表之下，變更擴充卡的資源設定。
	網路控制器有瑕疵。	聯絡授權的服務供應商。

解決網路問題 (續)

問題	原因	解決方法
診斷通過，但電腦未與網路通訊。	網路驅動程式未載入，或驅動程式參數不符合目前的組態。	請確定網路驅動程式已載入，且驅動程式參數符合網路控制器的組態。 確定已安裝正確網路用戶端與通訊協定。
	未設定此電腦的網路控制器。	選取「控制台」裡的「網路」圖示，然後設定網路控制器。
新增擴充卡至電腦後，網路控制器停止運作。	網路控制器中斷與擴充卡共用。	在「電腦設定 (Computer Setup)」的「進階 (Advanced)」功能表之下，變更擴充卡的資源設定。
	網路控制器需要驅動程式。	確認在安裝新擴充卡的驅動程式時，並未不小心刪除驅動程式。
	安裝的擴充卡是網路卡 (NIC) 且與嵌入式 NIC 發生衝突。	在「電腦設定 (Computer Setup)」的「進階 (Advanced)」功能表之下，變更擴充卡的資源設定。
網路控制器停止運作，原因不明。	包含網路驅動程式的檔案已毀損。	使用 <i>Restore Plus!</i> 光碟。
	纜線未連接牢固。	確定纜線有牢固地連接到網路接頭，且纜線另一端已牢固地連接到正確裝置。
	網路控制器有瑕疵。	聯絡授權的服務供應商。
新的網路卡無法開機。	新網路卡可能損毀或不符合產業標準規格。	安裝有效的產業標準 NIC，或變更開機順序，從其他來源開機。
嘗試遠端系統安裝時無法連接至網路伺服器。	網路控制器未正確設定。	檢查網路連接性，確認有 DHCP 伺服器，而且遠端系統安裝伺服器包含您 NIC 的 NIC 驅動程式。
系統設定公用程式報告，有未程式化的 EEPROM。	未程式化的 EEPROM。	聯絡授權的服務供應商。

解決記憶體問題

如果遇到記憶體問題，下表所列是一些常見原因和解決方法。



注意事項：對於支援 ECC 記憶體的系統，HP 不支援混合 ECC 和非 ECC 記憶體。否則電腦將無法啟動作業系統。

解決記憶體問題

問題	原因	解決方法
安裝額外的記憶體模組之後，系統無法開機或動作不正常。	記憶體模組不是正確的類型或是與系統支援的速度不同，或是記憶體模組未正確安置。	更換符合電腦要求之正確產業標準裝置的模組。 在部分機型上，ECC 和非 ECC 記憶體模組不能混合在一起。
記憶體不足的錯誤。	記憶體組態未正確設定。 記憶體不足，無法執行應用程式。	使用裝置管理員檢查記憶體組態。 查看應用程式說明文件以判斷記憶體需求。
POST 期間的記憶體計數錯誤。	記憶體模組未正確安裝。 整合式繪圖可能使用系統記憶體。	檢查確定記憶體模組已正確安裝，並且使用正確的模組。 不需要動作。
操作期間發生記憶體不足的錯誤。	安裝了太多記憶體常駐程式 (Terminate and Stay Resident programs, TSR)。 對於您的應用程式來說記憶體不足。	刪除不需要的 TSR。 檢查應用程式的記憶體需求或新增更多記憶體到電腦上。
電源 LED 每秒閃爍紅燈 1 次，連續閃 5 次，後面跟著暫停 2 秒，接著電腦發出 5 聲嗶聲。（嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍。）	記憶體安裝錯誤或損壞。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置 DIMM。啟動系統。 2. 一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。 3. 將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。 4. 更換主機板。

解決處理器問題

如果遇到處理器問題，下表列出常見原因和解決方法。

解決處理器問題

問題	原因	解決方法
出現效能變差的狀況。	處理器過熱。	<ol style="list-style-type: none">1. 請確定沒有任何東西擋住電腦氣流。2. 請確定風扇已連接並且運作正常（某些風扇只有在需要時才會運作）。3. 請確定處理器散熱槽已正確安裝。
電源 LED 每秒閃爍紅色 1 次，連續閃 3 次，後面跟著暫停 2 秒。	處理器未正確安置或未安裝。	<ol style="list-style-type: none">1. 檢查確定有處理器。2. 重新安置處理器。

解決 CD-ROM 和 DVD 問題

如果遇到 CD-ROM 或 DVD 問題，請參閱下表所列的常見原因和解決方案，或參閱隨選購的裝置所附的說明文件。

解決 CD-ROM 和 DVD 問題

問題	原因	解決方法
系統無法從 CD-ROM 或 DVD 光碟機開機。	可抽換式媒體開機已在「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式中停用。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並在「 儲存 (Storage) 」>「 儲存體選項 (Storage Options) 」中，啟用以可抽換式媒體開機。確認「 儲存 (Storage) 」>「 開機順序 (Boot Order) 」中，已啟用「IDE CD-ROM」。
	網路伺服器模式已在「電腦設定 (Computer Setup)」中啟用。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，然後停用「 安全性 (Security) 」>「 密碼選項 (Password Options) 」中的「網路伺服器模式 (Network Server Mode)」。
	光碟機內有非開機光碟。	嘗試在光碟機裡插入可開機光碟。
	開機順序不正確。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並變更「 儲存 (Storage) 」>「 開機順序 (Boot Order) 」中的開機優先順序。
未偵測到 CD-ROM 或 DVD 裝置，或未載入驅動程式。	光碟機未連接妥當或未設定正確。	請參閱隨選購的裝置所附的說明文件。
無法在 DVD 光碟機播放影片。	影片可能僅適用於不同國家/地區。	請參閱隨 DVD 光碟機所附的說明文件。
	未安裝解碼程式軟體。	安裝解碼程式軟體。
	媒體已損壞。	更換媒體。
	分級鎖鎖定影片等級。	使用 DVD 軟體移除分級鎖。
	安裝的媒體正反面倒置。	重新安置媒體。

解決 CD-ROM 和 DVD 問題 (續)

問題	原因	解決方法
無法退出光碟片 (托盤載入裝置)。	光碟片未正確置入光碟機中。	關閉電腦，使用細金屬棒插入緊急退出孔，用力壓。慢慢地從光碟機拉出托盤，直到托盤完全拉出，再取出光碟。
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD-R/RW 光碟機無法讀取光碟，或太久才開始讀取。	插入的媒體正反面倒置。	將媒體標籤面朝上重新插入。
	DVD-ROM 光碟機需要較長時間才開始讀取，因為它必須確認要播放媒體的類型，例如音效或視訊。	至少等 30 秒，讓 DVD-ROM 光碟機判斷要播放的媒體類型。如果光碟仍未開始播放，請參閱本主題所列出的其他解決方法。
	CD 或 DVD 光碟太髒。	使用大部分電腦商店都有販售的 CD 光碟清潔套件來清潔 CD 或 DVD 光碟。
很難或無法錄製音效光碟。	Windows 沒有偵測到 CD-ROM 或 DVD-ROM 光碟機。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用「裝置管理員」移除或解除安裝有問題的裝置。 2. 重新啟動電腦，並讓 Windows 偵測 CD 或 DVD 光碟機。
	媒體類型錯誤或品質不良。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 錄製時請嘗試放慢速度。 2. 請確認光碟機上使用的媒體是正確的。 3. 請嘗試不同廠牌的媒體。各製造商的品質差異極大。

解決 Drive Key 問題

如果遇到 Drive Key 問題，下表列出常見原因和解決方法。

解決 Drive Key 問題

問題	原因	解決方法
在 Windows XP 中沒有顯示 Drive Key 的磁碟機代號。	最後一部實體磁碟機之後的磁碟機代號無法使用。	在 Windows XP 中變更 Drive Key 的預設磁碟機代號。
電腦會在製作可開機 Drive Key 之後，以 DOS 開機。	Drive Key 可開機。	請在作業系統開機後再安裝 Drive Key。

解決正面面板組件的問題

如果您遇到裝置連接到正面面板的問題，請參閱下表所列的常見原因和解決方法。

解決正面面板組件的問題

問題	原因	解決方法
USB 裝置、耳機或麥克風未由電腦所辨識。	裝置未正確連接。	1. 關閉電腦。 2. 將裝置重新連接到電腦前端，並重新啟動電腦。
	裝置沒有電源。	如果 USB 裝置需要使用 AC 電源，請確定一端連接到裝置，而另一端連接到通電的插座。
	未安裝正確的裝置驅動程式。	1. 安裝正確的裝置驅動程式。 2. 您可能需要重新啟動電腦。
	裝置連接至電腦的纜線無法運作。	1. 如果可能，請更換纜線。 2. 重新啟動電腦。
	裝置未運作。	1. 更換裝置。 2. 重新啟動電腦。

解決網際網路存取問題

如果遇到網際網路存取問題，請洽詢網際網路服務供應商 (ISP)，或參閱下表中所列的常見原因和解決方法。

解決網際網路存取問題

問題	原因	解決方法
無法連上網際網路。	網際網路服務供應商 (ISP) 帳戶未正確地設定。	請驗證網際網路設定，或洽詢 ISP 以取得協助。
	數據機未正確地設定。	重新連接數據機。請使用快速設定說明文件，驗證連線是否正確。
	Web 瀏覽器未正確地設定。	請確認 Web 瀏覽器已安裝且設定為使用 ISP。
	有線電視寬頻/DSL 數據機未插上。	插上有線電視寬頻/DSL 數據機。您應該會看到有線電視寬頻/DSL 數據機前面的「電源 (Power)」LED 發亮。
	有線電視寬頻/DSL 服務可能因為天氣惡劣而無法使用或中斷。	稍後再嘗試連線至網際網路，或洽詢您的 ISP。（有線電視寬頻/DSL 服務如果有連線，有線電視寬頻/DSL 數據機前面的「有線電視寬頻」LED 會發亮。）
	未連接 CAT5 UTP 纜線。	在有線電視寬頻數據機與電腦 RJ-45 接頭之間連接 CAT5 UTP 纜線（如果連線良好，有線電視寬頻/DSL 數據機前面的「PC」LED 會發亮）。
	未正確設定 IP 位址。	請向 ISP 洽詢正確的 IP 位址。
	Cookie 損毀。 （「Cookie」是 Web 伺服器可暫時儲存在您 Web 瀏覽器的一小段資訊。這可讓您的瀏覽器記住一些特定的資訊，供 Web 伺服器以後擷取時很有用。）	在 Windows XP 中： <ol style="list-style-type: none"> 1. 選取「開始」>「控制台」。 2. 連按兩下「網際網路選項」。 3. 在「一般」標籤上，按一下「刪除 Cookie」按鈕。

解決網際網路存取問題 (續)

問題	原因	解決方法
無法自動開啟網際網路程式。	您必須先登入 ISP 之後，一些程式才會啟動。	登入您的 ISP 並啟動想要的程式。
網際網路下載網站的時間太長。	數據機未正確地設定。	<p>請確認選取的數據機速度和 COM 埠正確。</p> <p>在 Windows XP 中：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 選取「開始」>「控制台」。2. 連按兩下「系統」。3. 按一下「硬體」標籤。4. 在「裝置管理員」區域中，按一下「裝置管理員」按鈕。5. 連按兩下「連接埠 (COM 和 LPT)」。6. 以滑鼠右鍵按一下您數據機使用的 COM 埠，然後按一下「內容」。7. 在「裝置狀態」底下，驗證確定數據機運作正常。8. 在「裝置使用方式」底下，驗證確定已啟用數據機。9. 如果還有其他問題，請按一下「疑難排解」按鈕，並依照螢幕上的說明操作。

解決軟體問題

大部分軟體問題是因下列情形而發生：

- 應用程式未安裝或正確設定。
- 沒有足夠記憶體可以執行應用程式。
- 應用程式之間發生衝突。
- 請確定所有需要的裝置驅動程式均已安裝。
- 如果安裝的作業系統不是原廠安裝的作業系統，請檢查確定您的系統支援此作業系統。

如果遇到軟體問題，請參閱下表所列的適用解決方式。

解決軟體問題

問題	原因	解決方法
電腦將停止運作，且不會出現 HP 標誌。	發生 POST 錯誤。	請注意嗶聲和電腦正面的 LED 指示燈。請參閱 附錄 A〈開機自動測試 (POST) 錯誤訊息〉 ，以判斷可能的原因。 請參閱《還原套件》或《全球有限保固》中的條款。
出現 HP 標誌後，電腦將停止運作。	系統檔案可能已經損毀。	使用復原磁片來掃描硬體機錯誤。
畫面上顯示「發生無效作業 (Illegal Operation has Occurred)」錯誤訊息。	使用的軟體不是 Microsoft 認證的 Windows 版本。 組態檔損毀。	請確認軟體有 Microsoft 認證，且適合您的 Windows 版本（請看程式包裝上的資訊）。 可能的話，請儲存全部資料，關閉全部程式，然後重新啟動電腦。

請聯絡客戶支援中心

如需協助和服務，請聯絡授權經銷商或代理商。若要尋找您附近的經銷商或代理商，請造訪 www.hp.com。



如果您把電腦送到授權經銷商、代理商或服務供應商修理，記得要提供設定密碼和開機密碼（如果有設定）。



如需請求技術協助，請參閱本保固或「說明文件與診斷」光碟上《支援服務電話》指南中的電話號碼。

開機自動測試 (POST) 錯誤訊息

本附錄列出您在開機自動測試 (POST) 或重新啓動電腦時可能會遇到的錯誤碼、錯誤訊息和各種指示燈與聲音順序、問題的可能來源，以及可用來解決錯誤狀況的步驟。

「POST 訊息停用 (POST Message Disabled)」在 POST 期間抑制大部份系統訊息，例如記憶體計數和非錯誤文字訊息。如果發生 POST 錯誤，畫面將顯示錯誤訊息。若要在 POST 期間手動切換至「POST 訊息啓用 (POST Messages Enabled)」模式，請按任一鍵（除了 **F10** 或 **F12** 以外）。預設模式是「POST 訊息停用 (POST Message Disabled)」。

電腦載入作業系統的速度及其測試程度取決於 POST 模式選擇。

快速開機是一項快速啓動程序，它並不執行所有系統層次測試，例如記憶體測試。完全開機執行以 ROM 為基礎的 (ROM-based) 全部系統測試，需要較久時間才能完成。

完全開機也可以設定每 1 到 30 天定期執行一次。若要建立此排程，請使用「電腦設定 (Computer Setup)」，重新設定電腦為「每 x 天完全開機」模式。



有關「電腦設定 (Computer Setup)」的詳細資訊，請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。

POST 數字碼和文字訊息

本節內容涵蓋有關數字碼的 POST 錯誤。本節亦包括在 POST 期間可能會遇到的文字訊息。



在螢幕上顯示 POST 文字訊息後，電腦會發出一聲嗶聲。

數字碼和文字訊息

代碼/訊息	可能原因	建議動作
101-選項 ROM 檢查碼錯誤	系統 ROM 或擴充卡 選項 ROM 檢查碼 (Checksum)。	<ol style="list-style-type: none">1. 確認正確 ROM。2. 如果需要更新，請更新 ROM。3. 如果最近有新增擴充卡，請拆下擴充卡並檢查是否還有問題。4. 清除 CMOS。(請參閱附錄 B <密碼安全性和重設 CMOS>。)5. 如果訊息消失，那麼擴充卡可能有問題。6. 更換主機板。
103-主機板故障	DMA 或計時器。	<ol style="list-style-type: none">1. 清除 CMOS。(請參閱附錄 B <密碼安全性和重設 CMOS>。)2. 拆下擴充卡。3. 更換主機板。

數字碼和文字訊息 (續)

代碼/訊息	可能原因	建議動作
110-供選項 ROM 使用的記憶體空間不足	新增的 PCI 擴充卡包含的選項 ROM 太大，以致無法在 POST 期間下載。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 如果最近有新增 PCI 擴充卡，請拆下擴充卡並檢查是否還有問題。 2. 在「電腦設定 (Computer Setup)」中，將「進階 (Advanced)」>「裝置選項 (Device Options)」>「NIC PXE 選項 ROM 下載 (NIC PXE Option ROM Download)」設定為「停用 (DISABLE)」，預防在 POST 期間下載內部 NIC 的 PXE 選項 ROM，以提供擴充卡選項 ROM 更多可用記憶體。從 PXE 伺服器的 NIC 開機時，會使用內部 PXE 選項 ROM。 3. 確定「電腦設定 (Computer Setup)」中的「將 ACPI/USB 緩衝區置於記憶體頂端 (ACPI/USB Buffers @ Top of Memory)」已啟用。
162-沒有設定系統選項	組態不正確。 可能需要更換 RTC (即時時鐘) 電池。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」，然後檢查「 進階 (Advanced) 」>「 內建裝置 (Onboard Devices) 」中的組態。在「 控制台 」下重設日期和時間。如果問題繼續存在，請更換 RTC 電池。請參閱「 說明文件與診斷 」光碟上的《 硬體參考指南 》中有關安裝新電池的指示，或聯絡授權代理商或經銷商來更換 RTC 電池。
163-沒有設定時間和日期	組態記憶體中的時間或日期無效。 可能需要更換 RTC (即時時鐘) 電池。	在「 控制台 」下重設日期和時間 (也可以使用「電腦設定 (Computer Setup)」來重設)。如果問題繼續存在，請更換 RTC 電池。請參閱「 說明文件與診斷 」光碟上的《 硬體參考指南 》中有關安裝新電池的指示，或聯絡授權代理商或經銷商來更換 RTC 電池。
	可能沒有正確安裝 CMOS 跳線。	如果可以的話，請檢查是否適當放置 CMOS 跳線。

數字碼和文字訊息 (續)

代碼/訊息	可能原因	建議動作
164-記憶體大小錯誤	記憶體數量與上次開機不相符 (新增或拆下記憶體)。 記憶體組態錯誤。	按下 F1 鍵以儲存記憶體變更。 1. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」或 Windows 公用程式。 2. 確定有正確安裝記憶體模組。 3. 如果有新增其他廠商記憶體，請使用 HP 專用記憶體來測試。 4. 確認正確記憶體模組類型。
201-記憶體錯誤	RAM 故障。	1. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」或 Windows 公用程式。 2. 確認記憶體模組安裝正確。 3. 確認正確記憶體模組類型。 4. 移除並更換確認為故障的記憶體模組。 5. 如果在更換記憶體模組之後錯誤繼續存在，請更換主機板。
213-記憶體槽 X、X 等等中的記憶體模組不相容。	在錯誤訊息中識別的記憶體插槽中的記憶體模組缺少重要的 SPD 資訊，或與晶片組不相容。	1. 確認正確記憶體模組類型。 2. 嘗試另一個記憶體插槽。 3. 以符合 SPD 標準的模組更換 DIMM。
214-DIMM 組態警告	插入的 DIMM 配置未最佳化。	重新安排 DIMM，讓每個通道擁有相同數量的記憶體。
219-ECC 記憶體模組偵測到此平台不支援 ECC 模組	最近新增的記憶體模組支援 ECC 記憶體錯誤更正。	1. 如果最近有新增記憶體，請拆下記憶體並檢查是否還有問題。 2. 查閱產品說明文件，以取得記憶體支援資訊。
301-鍵盤錯誤	鍵盤故障。	1. 關閉電腦並重新連接鍵盤。 2. 檢查連接器是否有彎曲針腳或缺少針腳。 3. 確定沒有按下按鍵。 4. 更換鍵盤。

數字碼和文字訊息 (續)

代碼/訊息	可能原因	建議動作
303-鍵盤控制器錯誤	I/O 卡鍵盤控制器。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關閉電腦並重新連接鍵盤。 2. 更換主機板。
304-鍵盤或系統裝置錯誤	鍵盤故障。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關閉電腦並重新連接鍵盤。 2. 確定沒有按下按鍵。 3. 更換鍵盤。 4. 更換主機板。
404-偵測到並列埠位址衝突	外部埠和內部埠都指定給並列埠 X。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拆下任何並列埠擴充卡。 2. 清除 CMOS。(請參閱附錄 B〈密碼安全性和重設 CMOS〉。) 3. 請重新設定卡資源和(或)執行「電腦設定(Computer Setup)」。
410-音效中斷衝突	IRQ 位址與另一個裝置衝突。	進入「電腦設定(Computer Setup)」，然後重設「進階(Advanced)」>「內建裝置(Onboard Devices)」中的 IRQ。
411-網路介面卡中斷衝突	IRQ 位址與另一個裝置衝突。	進入「電腦設定(Computer Setup)」，然後重設「進階(Advanced)」>「內建裝置(Onboard Devices)」中的 IRQ。
501-顯示介面卡故障	圖形顯示控制器。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置圖形介面卡(如果適用的話)。 2. 清除 CMOS。(請參閱附錄 B〈密碼安全性和重設 CMOS〉。) 3. 確認顯示器已連接並開啟。 4. 更換圖形介面卡(如果可能的話)。
510-「Flash 畫面」影像毀損	「Flash 畫面」影像有錯誤。	以最新的 BIOS 映像重新更新系統 ROM。
511-沒有偵測到 CPU、CPUA 或 CPUB 風扇	CPU 風扇未連接或可能發生故障。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置 CPU 風扇。 2. 重新安置風扇纜線。 3. 更換 CPU 風扇。

數字碼和文字訊息 (續)

代碼/訊息	可能原因	建議動作
512-沒有偵測到機箱、背面機箱或正面機箱風扇	機箱、背面機箱或正面機箱風扇未連接或可能已故障。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置機箱、背面機箱或正面機箱風扇。 2. 重新安置風扇纜線。 3. 更換機箱、背面機箱或正面機箱風扇。
514-沒有偵測到 CPU 或機箱風扇	CPU 或機箱風扇未連接或可能發生故障。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置 CPU 或機箱風扇。 2. 重新安置風扇纜線。 3. 更換 CPU 或機箱風扇。
601-磁碟機控制器錯誤	磁碟機控制器電路或軟式磁碟機電路不正確。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」。 2. 檢查和 (或) 更換纜線。 3. 清除 CMOS。(請參閱附錄 B〈密碼安全性和重設 CMOS〉。) 4. 更換磁碟機。 5. 更換主機板。
605-磁碟機類型錯誤	磁碟機類型不符。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」。 2. 中斷其他任何磁碟機控制器裝置 (磁帶機)。 3. 清除 CMOS。(請參閱附錄 B〈密碼安全性和重設 CMOS〉。)
610-外接式儲存裝置故障	沒有連接外接式磁帶機。	重新安裝磁帶機或按 F1 ，並讓系統在沒有磁碟機的情況下重新設定。
611-主要軟式磁碟埠位址指定衝突	組態錯誤。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」，然後檢查「進階 (Advanced)」>「內建裝置 (Onboard Devices)」中的組態。
660-偵測到顯示快取不可靠	整合式圖形控制器顯示快取未正常運作，將會被停用。	如果最小圖形衰減造成問題，請更換主機板。
912-自從上次系統啟動之後已取下電腦外殼	自從上次系統啟動之後已取下外殼。	不需要動作。

數字碼和文字訊息 (續)

代碼/訊息	可能原因	建議動作
917-正面音效未連接	正面音效線束已剝離或沒有安置在主機板上。	重新連接或更換正面音效線束。
918-正面 USB 未連接	正面 USB 線束已剝離或沒有安置在主機板上。	重新連接或更換正面 USB 線束。
919-多功能擴充槽豎板未連接	豎板卡已經拆下，或未正確安裝在系統中。	重新插入豎板卡。
921-PCI Express 插槽中的裝置無法初始化	這與此裝置出現不相容或問題的狀況，系統或 PCI Express Link 無法重新識別為 x1。	嘗試重新啟動系統。如果錯誤重複發生，表示裝置可能無法與系統共同運作
1151-偵測到序列埠 A 位址衝突	外接式和內接式序列埠都指派給 COM1。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拆下任何序列埠擴充卡。 2. 清除 CMOS。(請參閱附錄 B〈密碼安全性和重設 CMOS〉。) 3. 請重新設定卡資源和 (或) 執行「電腦設定 (Computer Setup)」或 Windows 公用程式。
1152-偵測到序列埠 B 位址衝突	外接式和內接式序列埠都指定給 COM2。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拆下任何序列埠擴充卡。 2. 清除 CMOS。(請參閱附錄 B〈密碼安全性和重設 CMOS〉。) 3. 請重新設定卡資源和 (或) 執行「電腦設定 (Computer Setup)」或 Windows 公用程式。
1155-偵測到序列埠位址衝突	外接式和內接式序列埠都指定至相同的 IRQ。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拆下任何序列埠擴充卡。 2. 清除 CMOS。(請參閱附錄 B〈密碼安全性和重設 CMOS〉。) 3. 請重新設定卡資源和 (或) 執行「電腦設定 (Computer Setup)」或 Windows 公用程式。
1201-偵測到系統音效位址衝突	裝置 IRQ 位址與另一個裝置衝突。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，然後重設「進階 (Advanced)」>「內建裝置 (Onboard Devices)」中的 IRQ。

數字碼和文字訊息 (續)

代碼/訊息	可能原因	建議動作
1202-偵測到 MIDI 埠位址衝突	裝置 IRQ 位址與另一個裝置衝突。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，然後重設「進階 (Advanced)」>「內建裝置 (Onboard Devices)」中的 IRQ。
1203-偵測到遊戲埠位址衝突	裝置 IRQ 位址與另一個裝置衝突。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」，然後重設「進階 (Advanced)」>「內建裝置 (Onboard Devices)」中的 IRQ。
1720-SMART 硬碟機偵測到即將故障	硬碟機即將故障。(部份硬碟有機會修改不當錯誤訊息的硬碟韌體修補程式。)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 判斷硬碟是否提供正確的錯誤訊息。進入「電腦設定 (Computer Setup)」，然後在「儲存 (Storage)」>「DPS 自動測試 (DPS Self-test)」之下，執行「磁碟機保護系統」測試。 2. 使用硬碟韌體修補程式 (如果適用的話)。(程式位於 www.hp.com/support。) 3. 備份內容和更換硬碟。
1785-多功能擴充槽安裝不正確	<p>(針對整合型多功能擴充槽/USDT 系統)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 多功能擴充槽裝置未正確安置。 2. 多功能擴充槽豎板未正確安置。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認多功能擴充槽裝置已完全插入。 2. 確保多功能擴充槽豎板安置正確。
1794-無法存取的裝置連接到 SATA 1 和 (或) SATA 3	SATA 1 及 (或) SATA 3 有連接裝置。當「電腦設定 (Computer Setup)」中的「SATA 模擬 (SATA Emulation)」設定為「合併 IDE 控制器 (Combined IDE Controller)」時，連接到這些接頭的裝置將會無法存取。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 如果使用 Windows 2000 或 Windows XP，請將「電腦設定 (Computer Setup)」中的「SATA 模擬 (SATA Emulation)」變更為「獨立 IDE 控制器 (Separate IDE Controller)」。 2. 如果不是使用 Windows 2000 或 Windows XP，請將受影響的裝置重新安置到 SATA 0 或 SATA 2 (如果可用)。 3. 從 SATA 1 及 SATA 3 取下受影響的裝置。

數字碼和文字訊息 (續)

代碼/訊息	可能原因	建議動作
1796-SATA 排線錯誤	一或多個 SATA 裝置未正確連接。為了達到最佳效能，請先 SATA 0 及 SATA 1 接頭之後，再使用 SATA 2 及 SATA 3。	確認以遞增順序使用 SATA 接頭。如果僅有一個裝置，使用 SATA 0。兩個裝置，使用 SATA 0 及 SATA 1。三個裝置，使用 SATA 0、SATA1 及 SATA 2。
1801-微碼修補程式錯誤	ROM BIOS 不支援處理器。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 升級 BIOS 到適當版本。 2. 更換處理器。
無效的電子序號	電子序號已毀損。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」。如果「設定 (Setup)」的欄位中已經有資料或不允許輸入序號，請從 www.hp.com 下載並執行 SP5572.EXE (SNZERO.EXE)。 2. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」並嘗試在「安全性 (Security)」、「系統 ID (System ID)」之下輸入序號，然後儲存變更。
網路伺服器模式作用中且沒有連接鍵盤	啟用網路伺服器模式時鍵盤故障。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關閉電腦並重新連接鍵盤。 2. 檢查連接器是否有彎曲針腳或缺少針腳。 3. 確定沒有按下按鍵。 4. 更換鍵盤。
同位檢查 2	同位 RAM 故障。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」與「診斷 (Diagnostic)」公用程式。
系統因為沒有風扇而無法啟動	CPU 風扇未安裝或未連接到 VSFF 機箱。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 打開罩蓋，按下電源按鈕，檢查處理器風扇是否旋轉。如果處理器風扇未旋轉，請確定風扇纜線有插在主機板頂蓋上。確認散熱槽已正確安置及安裝。 2. 如果風扇已插入，並且散熱槽已正確安置，但是風扇未旋轉，請更換散熱槽風扇組合套件。

POST 診斷正面面板 LED 和警示聲

本節涵蓋在執行 POST 之前或期間可能產生的正面面板 LED 碼以及警示聲，這些 LED 碼以及警示聲未必有相關的錯誤碼或文字訊息。



如果看到 PS/2 鍵盤上的 LED 閃爍，請檢查電腦正面面板上閃爍的 LED，並參考下表判斷正面面板 LED 碼。



下表中的建議動作是依照應執行的順序列出。

診斷正面面板 LED 和警示聲

活動	嗶聲	可能的導因	建議動作
綠色電源 LED 燈開啟。	無	電腦處於開機狀態。	無
綠色電源 LED 每 2 秒鐘閃爍 1 次。	無	電腦處於「暫停至 RAM (Suspend to RAM)」模式（僅適用某些機型）或正常的「暫停 (Suspend)」模式。	不需要。按下鍵盤上的任一鍵或移動滑鼠來喚醒電腦。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 2 次，後面跟著暫停 2 秒。嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍，直到問題解決為止。	2	處理器溫度保護已啟動： 風扇可能受阻或未開啟， 或 散熱槽/風扇組件未妥善連接到處理器。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確定通風孔沒有阻塞，而且處理器的冷卻風扇運轉中。 2. 打開罩蓋，按下電源按鈕，檢查處理器風扇是否旋轉。如果處理器風扇未旋轉，請確定風扇纜線有插在主機板頂蓋上。確定風扇完全/正確地安置或安裝。 3. 風扇若是已插入而且正確安置，但是卻未旋轉，請更換處理器風扇。 4. 重新安置處理器散熱槽，並確認風扇組件正確地連接。 5. 聯絡授權經銷商或服務供應商。

診斷正面面板 LED 和警示聲 (續)

活動	嗶聲	可能的導因	建議動作
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 3 次，後面跟著暫停 2 秒。嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍，直到問題解決為止。	3	未安裝處理器（並非表示處理器損壞）。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查確定有處理器。 2. 重新安置處理器。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 4 次，後面跟著暫停 2 秒。嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍，直到問題解決為止。	4	電源故障（電源供應器超載）。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 打開罩蓋，確定 4 或 6 股電源供應器纜線安置在主機板上的接頭裡。 2. 拆下所有附加的裝置（例如硬碟機、軟碟機或光碟機和擴充卡），檢查是否為裝置造成的問題。啟動系統。如果系統能進入 POST，請關閉電源，然後一次更換一種裝置，重複此一程序，直到發生故障為止。更換造成故障的裝置。繼續一次新增一種裝置，確保所有裝置都正常動作。 3. 更換電源供應器。 4. 更換主機板。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 5 次，後面跟著暫停 2 秒。嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍，直到問題解決為止。	5	前置視訊記憶體錯誤。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置 DIMM。啟動系統。 2. 一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。 3. 將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。 4. 更換主機板。

診斷正面面板 LED 和警示聲 (續)

活動	嗶聲	可能的導因	建議動作
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 6 次，後面跟著暫停 2 秒。嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍，直到問題解決為止。	6	前置視訊圖形錯誤。	有圖形介面卡的系統： <ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安置圖形介面卡。然後啟動系統。 2. 更換圖形介面卡。 3. 更換主機板。 使用整合式圖形的系統，請更換主機板。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 7 次，後面跟著暫停 2 秒。嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍，直到問題解決為止。	7	主機板故障（在視訊之前就偵測到 ROM 故障）。	更換主機板。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 8 次，後面跟著暫停 2 秒。嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍，直到問題解決為止。	8	根據錯誤檢查碼，ROM 無效。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以最新的 BIOS 映像重新更新系統 ROM。請參閱「說明文件與診斷」光碟上《桌上型電腦管理指南》的「啟動區緊急復原模式 (Boot Block Emergency Recovery Mode)」一節，以取得詳細資訊。 2. 更換主機板。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 9 次，後面跟著暫停 2 秒。嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍，直到問題解決為止。	9	系統無法開機。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查確定電源供應器後方的電壓選擇器（某些機型）設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。 2. 更換主機板。 3. 更換處理器。

診斷正面面板 LED 和警示聲 (續)

活動	嗶聲	可能的導因	建議動作
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 10 次，後面跟著暫停 2 秒。嗶聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍，直到問題解決為止。	10	選購介面卡損毀。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查每張選購介面卡，方法是拆下介面卡（如果有多張介面卡，則一次拆下一張）然後啟動系統，看看故障情況是否解除。 2. 一旦找出損毀的介面卡，請拆下並更換損毀的介面卡。 3. 更換主機板。
系統沒有開機，LED 不會閃爍。	無	系統無法開機。	<p>按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 變成綠燈，則：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查確定電源供應器後方的電壓選擇器設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。 2. 一次拆下一片擴充卡，直到主機板上的 5V_aux 指示燈亮起為止。 3. 更換主機板。 <p>或</p> <p>按住電源按鈕 4 秒以下。如果硬碟機 LED 不會變成綠燈，則：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查確定本機電源插頭插在有電的 AC 插座中。 2. 打開罩蓋，檢查確定電源按鈕線束正確地連接至主機板。 3. 檢查確定兩條電源供應器纜線都正確地連接至主機板。 4. 檢查主機板上的 5V_aux 指示燈是否亮起。如果亮起，請更換電源按鈕線束。 5. 如果主機板上的 5V_aux 指示燈未亮起，請更換電源供應器。 6. 更換主機板。

密碼安全性和重設 CMOS

本電腦支援安全性密碼功能，您可以透過「電腦設定 (Computer Setup) 公用程式」功能表建立這些功能。

本電腦支援兩種安全性密碼功能，您可以透過「電腦設定 (Computer Setup) 公用程式」功能表來建立：設定密碼和開機密碼。僅建立設定密碼時，任何使用者都可以存取電腦的所有資訊（「電腦設定 (Computer Setup)」除外）。僅建立開機密碼，需要開機密碼才能存取「電腦設定 (Computer Setup)」和電腦上其他任何資訊。建立兩種密碼時，只有透過設定密碼才能存取「電腦設定 (Computer Setup)」。

設定這兩種密碼之後，也可以使用設定密碼代替開機密碼來登入電腦。對於網路管理員來說這是有用的功能。

如果忘記電腦的密碼，有兩種方法可以清除密碼，讓您存取電腦上的資訊：

- 重設密碼跳線
- 使用清除 CMOS 按鈕



注意事項：按 CMOS 按鈕會將 CMOS 值重設為原廠預設值，而且會刪除任何自訂的資訊，包括密碼、資源號碼及特殊設定。重設上述各項之前，必須先備份電腦的 CMOS 設定，以備日後不時之需。透過「電腦設定 (Computer Setup)」即可輕易製作備份。請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》以取得備份 CMOS 設定的資訊。

重設密碼跳線

若要停用開機或設定密碼功能，或清除開機或設定密碼，請完成下列步驟：

1. 正確關閉作業系統，然後關閉電腦和任何外接式裝置，並從電源插座拔掉電源線。
2. 拔除電源線之後，再次按下電源按鈕，以耗盡系統的剩餘電力。



警告事項：為了減低人員觸電和/或因表面過熱而燙傷的危險，請務必將電源線從插座拔除，並等待內部系統組件冷卻後再行接觸。



注意事項：電腦一插入電源，即使關閉電腦，主機板上也一直會有電源供應器的電壓。沒有拔掉電源線可能會損壞系統。



注意事項：靜電會損壞電腦或選購設備的電子組件。因此在開始操作前，請先短暫接觸接地的金屬物品，以釋放您身上的靜電。請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《安全性與法規資訊》指南，以取得詳細資訊。

3. 拆下電腦外殼或存取面板。
4. 尋找頂蓋和跳線。



密碼跳線為綠色，很容易找到。如需協助尋找密碼跳線和其他主機板組件，請參閱該特定系統的圖解零件配置圖 (Illustrated Parts Map, IPM)。可以從 www.hp.com/support 下載 IPM。

5. 取下針腳 1 及針腳 2 上的跳線。將跳線放置在針腳 1 或針腳 2 上（不是同時放置在兩支針腳上），以避免遺失。
6. 裝回電腦外殼或存取面板。
7. 重新連接外接式設備。
8. 插上電腦電源並開啓電源。讓作業系統啓動。這樣會清除目前密碼和停用密碼功能。

- 若要建立新密碼，請重複步驟 1 到步驟 4，將密碼跳線重新放置在針腳 1 及針腳 2 上，然後重複步驟 6 到步驟 8。在「電腦設定 (Computer Setup)」中建立新密碼。請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》，以取得電腦設定的詳細資訊。

清除和重設 CMOS

電腦組態記憶體 (CMOS) 儲存密碼資訊和有關電腦組態的資訊。

使用 CMOS 按鈕

- 關閉電腦和外接式裝置，從電源插座拔掉電源線。
- 中斷連接電腦的鍵盤、顯示器及其他外接式設備。



警告事項：為了減低人員觸電和/或因表面過熱而燙傷的危險，請務必將電源線從插座拔除，並等待內部系統組件冷卻後再行接觸。



注意事項：電腦一插入電源，即使關閉電腦，主機板上也一直會有電源供應器的電壓。沒有拔掉電源線可能會損壞系統。



注意事項：靜電會損壞電腦或選購設備的電子組件。因此在開始操作前，請先短暫接觸接地的金屬物品，以釋放您身上的靜電。請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《安全性與法規資訊》指南，以取得詳細資訊。

- 拆下電腦外殼或存取面板。

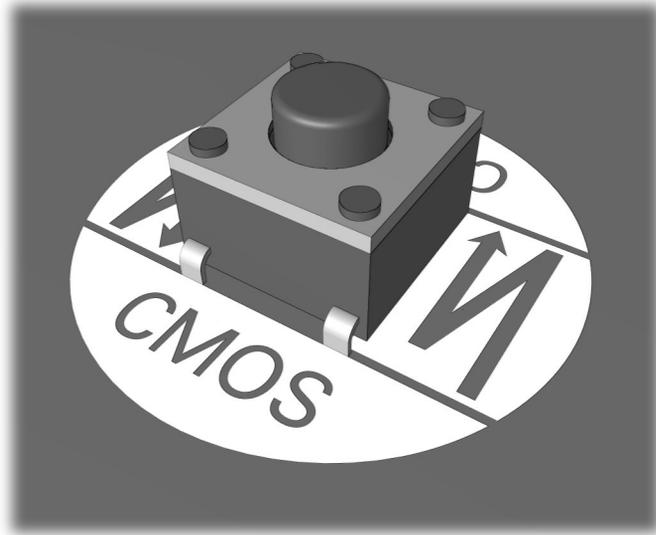


注意事項：按 CMOS 按鈕會將 CMOS 值重設為原廠預設值，而且會刪除任何自訂的資訊，包括密碼、資源號碼及特殊設定。重設上述各項之前，必須先備份電腦的 CMOS 設定，以備日後不時之需。透過「電腦設定 (Computer Setup)」即可輕易製作備份。請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》以取得備份 CMOS 設定的資訊。

4. 找到並按住 CMOS 按鈕 5 秒。



確定已將 AC 電源線從插座上拔掉。如果連接電源線，CMOS 按鈕便不會清除 CMOS。



CMOS 按鈕



如需協助尋找 CMOS 按鈕和其他主機板組件，請參閱該特定系統的圖解零件配置圖 (Illustrated Parts Map, IPM)。

5. 裝回電腦外殼或存取面板。
6. 重新連接外接式裝置。
7. 插上電腦電源並開啓電源。



在清除 CMOS 並重新開機之後，您會收到 POST 錯誤訊息，告知您已發生配置變更。請使用「電腦設定 (Computer Setup)」重設密碼，以及任何特殊系統設定、日期和時間。

請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《桌上型電腦管理指南》，以取得有關重建密碼的進一步指示。有關「電腦設定 (Computer Setup)」的指示，請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。

使用「電腦設定 (Computer Setup)」重設 CMOS

若要透過「電腦設定 (Computer Setup)」重設 CMOS，必須先進入「電腦設定 (Computer Setup) 公用程式」功能表。

「電腦設定 (Computer Setup)」訊息出現在畫面右下角時，請按 **F10** 鍵。按下 **ENTER** 鍵略過標題畫面（如有必要）。



顯示此訊息時如果沒有按 **F10** 鍵，您必須關閉電腦，然後再次存取公用程式。

「電腦設定 (Computer Setup) 公用程式」功能表裡會顯示五個標題選項：「檔案 (File)」、「儲存 (Storage)」、「安全性 (Security)」、「電源 (Power)」及「進階 (Advanced)」。

若要將 CMOS 重設為原廠預設值設定，首先設定時間和日期，然後使用方向鍵或 **TAB** 鍵選取「檔案 (File)」>「設定預設值並離開 (Set Defaults and Exit)」。這樣會重設軟體設定，包括開機順序和其他原廠設定。不過，它不會強制重新搜尋硬體。

請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《桌上型電腦管理指南》，以取得有關重建密碼的進一步指示。有關「電腦設定 (Computer Setup)」的指示，請參閱「說明文件與診斷」光碟上的《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。

磁碟機保護系統 (DPS)

磁碟機保護系統 (Drive Protection System, DPS) 是安裝於某些電腦硬碟上的內建診斷工具。DPS 是專為協助診斷問題而設計的，以避免更換已保固期限的硬碟機。

建立這些系統之後，會使用 DPS 測試安裝的每一部硬碟，並將重要資訊的永久記錄寫入硬碟。每次執行 DPS，測試結果都會寫入硬碟機。您的服務供應商可以利用這份資訊，協助診斷導致您執行 DPS 軟體的狀況。

執行 DPS 不會影響任何程式或儲存在硬碟的資料。測試常駐在硬碟韌體，而且即使電腦不開機至作業系統，一樣可以執行。執行測試所需的時間根據硬碟的製造商和硬碟大小而定，大多數時候，測試大約是每 GB 兩分鐘。

懷疑有硬碟問題時請使用 DPS。如果電腦報告 SMART 硬碟偵測即將故障訊息，就不必執行 DPS，而是備份硬碟上的資訊並聯絡服務供應商更換硬碟。

透過「電腦設定 (Computer Setup)」存取 DPS

電腦沒有正確開機時，您應該使用「電腦設定 (Computer Setup)」存取 DPS 程式。若要存取 DPS，請執行下列步驟：

1. 啟動或重新啟動電腦。
2. 「F10 設定 (Setup)」訊息出現在畫面右下角時，請按 **F10** 鍵。



顯示此訊息時如果沒有按 **F10** 鍵，您必須關閉電腦，然後再次存取公用程式。

「電腦設定 (Computer Setup) 公用程式」功能表裡會顯示五個標題選項：「檔案 (File)」、「儲存 (Storage)」、「安全性 (Security)」、「電源 (Power)」及「進階 (Advanced)」。

3. 選取「儲存 (Storage)」 > 「DPS 自動測試 (DPS Self-Test)」。

畫面會顯示安裝在電腦上具有 DPS 功能的硬碟清單。



如果沒有安裝具有 DPS 功能的硬碟，「DPS 自動測試 (DPS Self-Test)」選項就不會出現在畫面上。

4. 選取要測試的硬碟並遵循畫面指示以完成測試程序。

完成測試之後，會顯示下列 3 個訊息的其中一個：

- 測試成功。完成碼 0。
- 測試中止。完成碼 1 或 2。
- 測試失敗。建議更換磁碟機。完成碼 3 到 14。

如果測試失敗，應該記錄完成碼並向服務供應商報告，尋求協助診斷電腦問題。

索引

字母

CD-ROM 或 DVD 問題 2-35

CMOS

 按鈕 B-1, B-3

 清除與重設 B-3

 備份 B-1

Drive Key 問題 2-37

Insight Diagnostics 1-1

LED

 閃爍的 PS/2 鍵盤 A-10

 閃爍的電源 A-10

LED 閃爍 A-10

POST

 啓用錯誤訊息 A-1

 錯誤訊息 A-1

RTC 電池 A-3

Wake-on-LAN 功能 2-30

一劃

一般問題 2-6

四劃

日期和時間顯示 2-6

五劃

主機板，錯誤碼 A-2

正面面板的問題 2-37

六劃

光碟機問題 2-35

印表機問題 2-25

多功能擴充槽問題 2-17, A-8

好用的提示 2-4

存取面板，拆下 2-7

安全性密碼 B-1

七劃

完全開機 A-1

快速開機 A-1

八劃

空白螢幕 2-18

九劃

客戶支援中心 2-2, 2-41

重設

 CMOS B-1

 密碼跳線 B-1

音效問題 2-23

十劃

記憶體

 解決問題 2-33

十一劃

問題

- CD-ROM 和 DVD 2-35
- Drive Key 2-37
- 一般 2-6
- 正面面板 2-37
- 光碟機 2-35
- 印表機 2-25
- 多功能擴充槽 2-17, A-8
- 安裝硬體 2-28
- 非嚴重性 2-4
- 音效 2-23
- 記憶體 2-33
- 處理器 2-34
- 軟體 2-40
- 硬碟機 2-15
- 滑鼠 2-27
- 電源供應器 2-10
- 磁片 2-12
- 網路 2-30
- 網際網路存取 2-38
- 鍵盤 2-26
- 顯示器 2-18

密碼

- 功能 B-1
- 重設跳線 B-2
- 清除 B-1
- 設定 B-1
- 開機 B-1
- 處理器問題 2-34
- 設定密碼 B-1
- 軟體
 - 保護 1-8
 - 問題 2-40
 - 還原 1-8

十二劃

- 硬碟機問題 2-15
- 硬體安裝問題 2-28
- 診斷公用程式 1-1
- 開機密碼 B-1
- 開機選項
 - 完全開機 A-1
 - 快速開機 A-1

十三劃

- 滑鼠問題 2-26
- 電池，更換 2-6
- 電源供應器問題 2-10

十四劃

- 嗶聲 A-10
- 磁片問題 2-12
- 磁碟機保護系統 (DPS) C-1
- 網路問題 2-30
- 網際網路存取問題 2-38

十五劃

- 數字碼 A-2

十六劃

- 錯誤碼 A-1

十七劃

- 鍵盤
 - 測試 2-4
 - 解決問題 2-26
 - 錯誤碼 A-4

二十劃以上

- 警示聲 A-10
- 顯示器
 - 灰暗字元 2-20
 - 空白螢幕 2-18
 - 模糊視訊 2-20
 - 檢查連接 2-5
 - 顯示器問題 2-18