

# 電腦疑難排解和維護手冊



HP 產品和服務的唯一擔保列於隨產品和服務所附的明示保證聲明中。本文件的任何部份都不可構成任何額外的擔保。HP 不負責本文件在技術上或編輯上的錯誤或疏失。

對於在非 HP 提供的設備上使用其軟體的情況下，HP 概不負責。

本文件包含的專屬資訊受到著作權法所保護。未經 HP 事先書面許可，不得影印、複製本文件之任何部分，或將其翻譯成其他語言。

Hewlett-Packard Company  
P.O. Box 4010  
Cupertino, CA 95015-4010  
USA

Copyright © 2005–2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

本產品採用版權保護技術，該技術受 Macrovision Corporation 和其他權利持有人所持有的某些美國專利和其他智慧財產權條例聲明之保護。此版權保護技術的使用需經 Macrovision Corporation 授權，且僅限於家庭和其他有限的觀賞使用。未經 Macrovision Corporation 授權，不得在其他場合使用。嚴格禁止反工程或反向組譯。美國專利第 4,631,603、4,577,216、4,819,098 及 4,907,093 號之裝置聲明僅授權有限觀賞之使用。

Microsoft 和 Windows 為 Microsoft Corporation 的美國註冊商標。

HP 支持您合法使用科技，但不認可或鼓勵在違反著作權法的情況下使用我方產品。

本文件所包含之資訊可隨時更改，恕不另行通知。

# 目錄

電腦維護 .....	1
建立資料備份光碟 .....	1
建立系統復原光碟 .....	1
移除未使用的程式 .....	1
執行清理磁碟程式 .....	1
執行磁碟重組工具程式 .....	2
檢查硬碟錯誤 .....	2
了解硬碟空間 .....	2
建議維護排程 .....	3
電腦問題疑難排解 .....	4
音訊 .....	4
視訊 .....	5
CD 和 DVD 光碟機 .....	5
顯示器 .....	7
硬碟 .....	8
硬體安裝 .....	8
連線上網 .....	9
鍵盤和滑鼠 .....	11
電源 .....	12
效能 .....	13
其他事項 .....	14
修復軟體問題 .....	15
軟體修復簡介 .....	15
重新開機 .....	15
關閉電腦 .....	15
更新驅動程式 .....	16
Microsoft 系統還原 .....	16
應用程式和驅動程式復原 .....	16
系統復原簡介 .....	17
建立系統復原光碟 .....	18

製作復原工具 CD .....	18
從復原光碟執行系統復原 .....	19
從硬碟執行系統復原.....	19

## 電腦維護

爲了協助您確保您的電腦可運作順暢，以及若未來發生問題時您也可輕易地復原電腦上的重要資訊，本節提供相關作業的資訊。

### 建立資料備份光碟

您可以使用包含在電腦中的 CD 或 DVD 燒錄軟體來建立重要資訊的備份光碟，包括個人檔案、電子郵件訊息和網站書籤。

在寫入資料到備份光碟時，您應該使用包含寫入檢查功能的軟體。此檢查功能會比較您硬碟上的資料與複製到光碟上的資料，以確保該複製資料爲完整的副本。視您使用的光碟燒錄軟體而定，您可能需要手動啓用此功能。

### 建立系統復原光碟

這是在您的電腦正常運作時僅需執行一次的步驟。若之後您的電腦遇到問題，您可以使用所建立的「系統復原」光碟將電腦還原到出廠時的配置。

建立復原光碟以前，請閱讀第 17 頁的《系統復原簡介》，然後按照第 18 頁的《建立系統復原光碟》的說明建立光碟。

### 移除未使用的程式

- 1 按一下 [開始]，然後再按 [控制台]。
- 2 連按兩下 [新增或移除程式]。會開啓 [新增或移除程式] 視窗。
- 3 選取您想要移除的程式，然後按一下 [變更/移除] 按鈕。
- 4 請按照螢幕上的指示進行操作。

---

**注意事項：**有些程式本身有解除安裝的功能。若您無法從 [控制台] 解除安裝程式，請嘗試使用該程式的上述功能以解除安裝。

---

## 執行清理磁碟程式

清理磁碟程式可藉由移除暫存和未使用的檔案來釋放您的硬碟空間（包括 [Temporary Internet Files] 和 [資源回收筒] 中的檔案。）您可以手動執行 [清理磁碟]，或是將其設定爲自動執行。

### 手動執行清理磁碟

- 1 按一下 [開始]、[所有程式]、[附屬應用程式]、[系統工具] 然後按一下 [清理磁碟]。  
[清理磁碟] 功能會搜尋並刪除檔案，然後計算可儲存的磁碟空間。
- 2 在列出的檔案類型旁的核取方塊勾選核取標記來選擇要刪除的檔案。
- 3 按一下 [確定]，然後按 [是] 以完成刪除選取的檔案。

### 排程以自動執行磁碟清理

- 1 按一下 [開始]，然後按 [執行] 並在開啓的欄位中輸入下列文字（請注意：r 和 /：中間需空一格）：`cleanmgr /sageset:100`
- 2 選取您要移除的檔案類型（例如：暫存檔案、Temporary Internet Files 和 [資源回收筒] 中的檔案）。
- 3 按一下 [確定] 儲存設定。
- 4 按一下 [開始]、[所有程式]、[附屬應用程式]、[系統工具]，然後按 [排定的工作]。
- 5 在 [新增的排定工作] 上按兩下，然後按 [下一步]。
- 6 從應用程式清單選取 [清理磁碟]，然後按 [下一步]。
- 7 採用預設的工作名稱或輸入工作的名稱，選取執行這個工作的時間，然後按 [下一步]。
- 8 選取時間和重複執行的時間間隔（若有的話），然後按 [下一步]。執行清理磁碟可能需要一段很長的時間，因此建議您選取未使用電腦的時間。
- 9 輸入您的登入名稱和密碼，然後按 [下一步]。  
若您沒有密碼，便不用輸入密碼，然後按 [下一步]。
- 10 選取 [按下 [完成] 後開啓這項工作的進階內容] 然後按下 [完成]。

- 11 在 [清理磁碟] 視窗的 [執行] 欄位中，在路徑末端新增 `/sagerun:100`。例如：

```
C:\WINDOWS\system32\cleanmgr.exe  
/sagerun:100
```

- 12 按一下 [確定] 以確認密碼（若系統出現提示的話）。

[清理磁碟] 工作將在您設定的時間執行。

## 執行磁碟重組工具程式

當 Windows 在您的硬碟上儲存檔案，經常將檔案分成許多片段（或稱 *fragments*（零散區段）），以符合硬碟上的可用空間。當您嘗試開啓零散的檔案時，檔案必須從多個地方進行還原，因此是一項相當耗時的程序。

[磁碟重組] 程式將您的硬碟上零散的檔案重組在一起以改善電腦的效能。而且不會影響您電腦上的檔案和資料夾之位置編排。

**注意事項：**[磁碟重組工具] 程式需要長時間來完成。您可以在晚上執行這個工作，且無需看守。

- 1 同時按住 Ctrl 鍵、Alt 鍵和 Delete 鍵來開啓 [Windows 工作管理員]。
- 2 在 [應用程式] 標籤處，選取所有列出的程式，然後按一下 [結束工作]。關閉 [Windows 工作管理員]。
- 3 按一下 [開始]、[所有程式]、[附屬應用程式]、[系統工具]，然後按 [磁碟重組工具]。
- 4 在 [磁碟區] 欄，選擇您要重組的硬碟（通常是 C:），然後按一下 [磁碟重組]。

如果 [磁碟重組工具] 重複地自行啓動，則表示有隱藏的背景程式仍在存取硬碟。在「安全模式」下重新啓動電腦，然後再次執行 [磁碟重組工具] 程式。

- 1 按一下 [開始]、[電腦關機]，然後按 [重新啓動]。
- 2 第一個標誌畫面出現時馬上按下 F8 鍵。
- 3 在 [Windows 進階選項] 功能表中，使用方向鍵選取 [安全模式] 並按下 Enter 鍵。
- 4 再按一次 Enter 鍵以選取作業系統。

- 5 接著會登入 Windows。當桌面訊息出現時，按一下 [是] 繼續使用 [安全模式]。

- 6 Windows 啓動之後，請使用之前的程序執行 [磁碟重組] 程式。

## 檢查硬碟錯誤

請執行下列程序檢查在 Windows XP 中的硬碟完整性。開始執行硬碟檢查以前請關閉所有已開啓的程式。

- 1 按一下 [開始]，然後再按 [我的電腦]。
- 2 在開啓的視窗中，用滑鼠右鍵按一下您要檢查的硬碟，然後按一下 [內容]。
- 3 在 [內容] 視窗中，按一下 [工具] 標籤。
- 4 在 [檢查錯誤] 之下，按一下 [立即檢查]。
- 5 若有需要，請按一下 [自動修正檔案系統錯誤] 和 [掃描和嘗試恢復損毀的磁區] 旁邊的核取方塊。
- 6 按一下 [開始]。若系統提示您重新開機，請按一下 [確定] 重新啓動電腦。

## 了解硬碟空間

預先安裝 Windows XP 作業系統的 HP PC，其硬碟可能比產品規格、文件說明或包裝箱上所陳述的還小。製造商所描述及宣稱的硬碟空間是以十進制 (base 10) 來計算的。Windows 與其他程式（例如 FDISK）是使用二進位 (base 2) 計算系統。Windows 與其他程式（例如 FDISK）是使用二進位 (base 2) 計算系統。

在十進位記數法中，1 個 Megabyte (MB) 等於 1,000,000 個位元組，而 1 個 Gigabyte (GB) 等於 1,000,000,000 個位元組。在二進位記數系統中，1 個 Megabyte 等於 1,048,576 個位元組，而 1 個 Gigabyte 等於 1,073,741,824 個位元組。因為記數系統不同，所以 Windows 記錄的大小與製造商宣稱的不同。其實兩者所描述的硬碟儲存空間是相同的。

Windows 在 [Windows 檔案總管] 工具與 [我的電腦] 視窗中報告的容量較小，因為它一次只顯示硬碟中一個磁碟分割的資料。第一個磁碟分割含有系統復原資訊。

## 建議維護排程

每日	每週	每月	每季（季節性）
<p>管理電子郵件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>刪除不明來源的電子郵件。</li> <li>請勿開啓不可信任的附件。</li> <li>整理電子郵件。</li> </ul>	<p>保護電腦不受病毒、廣告軟體和間諜軟體的侵害</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>更新病毒定義檔或排定每週自動更新。</li> <li>執行完整的病毒、廣告軟體和間諜軟體掃描或排定每週自動掃描。</li> </ul>	<p>使用 Windows Update</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢查更新或排定每月自動更新。（如需詳細資訊請參閱《開始使用手冊》。）</li> </ul>	<p>設定新密碼</p> <p>（如需詳細資訊請參閱《開始使用手冊》。）</p>
	<p>效能最佳化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>執行磁碟清理。（請參閱第 1 頁的〈執行磁碟清理程式〉。）</li> <li>檢查磁碟錯誤。（請參閱第 2 頁的〈檢查硬碟錯誤〉。）</li> <li>執行磁碟重組程式。（請參閱第 2 頁的〈執行磁碟重組程式〉。）</li> </ul>	<p>檢視 [開始] 功能表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設定為僅開啓所需要的應用程式。</li> </ul>	<p>清潔電腦、監視器、鍵盤和滑鼠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>如需詳細的清潔指示，請至： <b><a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a></b> 請選擇您的國家/地區和語言，搜尋您的電腦型號，然後搜尋關鍵字：清潔。</li> </ul>
	<p>瀏覽器最佳化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>刪除 cookies。</li> <li>刪除快取記憶體。</li> <li>刪除歷史檔案。</li> </ul>	<p>清理桌面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>刪除或解除安裝不需要的圖示和應用程式。（請參閱第 1 頁的〈移除未使用的程式〉。）</li> </ul>	
	<p>清理資源回收筒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>這項作業及其他清理作業可與磁碟清理程式一同執行。（請參閱第 1 頁的〈執行磁碟清理程式〉。）</li> </ul>	<p>維持整體狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢查整潔度。</li> <li>確保通風良好。</li> <li>所有連線與佈線皆牢固。</li> </ul>	
	<p>將重要檔案備份至 CD 或 DVD</p> <p>（請參閱第 1 頁的〈建立資料備份光碟〉。）</p>	<p>建立還原點</p> <p>（請參閱第 16 頁的〈Microsoft 系統還原〉。）</p>	

## 電腦問題疑難排解

本節包含一系列表格，說明在您使用電腦時可能出現的問題之可能解決方法。每個表格包含以下內容：

- 徵兆說明該類型問題的前兆或警告訊息。
- 可能的解決方法說明您該如何嘗試解決該問題。

疑難排解表格以下列順序出現：

- 音訊
- 視訊
- CD 和 DVD 光碟機

- 顯示器
- 硬碟
- 硬體安裝
- 連線上網
- 鍵盤和滑鼠
- 電源
- 效能
- 其他事項

有關顯示器問題的其他資訊，或是與您的印表機特別相關的問題，請參閱該產品製造商所提供的說明文件。

### 音訊

徵兆	可能的解決方法
無法發出聲音。	按下鍵盤上的 [靜音] 按鈕，檢查是否開啓了靜音功能。 或者 <b>1</b> 按一下 [開始]，然後再按 [控制台]。 <b>2</b> 按一下 [聲音、語音和音訊裝置]，然後按下 [聲音與音訊裝置]。 <b>3</b> 按一下 [靜音] 核取方塊，以移除方塊中的核取標記。
	按一下工作列上的 [音量] 圖示 (  )，或使用鍵盤控制鍵來增加音量。
	請確認有電源鈕的（主動式）喇叭已開啓。
	關閉電腦並重新連接喇叭。
	按下「待命」按鈕（僅限於部分型號）或按下鍵盤上的 Esc 鍵即可離開待命模式。
	請將被動式喇叭系統更換為主動式喇叭系統（另外販售）。主動式喇叭具有電源線和電源鈕，而且需要連接到電腦上的音訊音源輸出孔（綠色）。
	若有耳機連接在電腦上，請拔下耳機。
轉碼器錯誤訊息在播放特定音訊檔案時顯示。	在 Windows Media Player 中開啓檔案。請確認已設定 Windows Media Player 自動下載轉碼器。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 若有正確的轉碼器，便會播放檔案。請注意，您必須連線到網際網路上才能下載轉碼器檔案。</li><li>• 若無正確的轉碼器，請檢查 Windows Media Player 是否有更新。</li><li>• 如需更多資訊，請開啓 Windows Media Player 說明，然後在線上說明中搜尋轉碼器。</li></ul>

## 視訊

徵兆	可能的解決方法
某些視訊檔案無法播放。	您的檔案可能已損毀，或者是不受支援的格式。在視訊編輯器（例如：WinDVD Creator）中開啓視訊檔，然後將檔案重新儲存成支援的格式。
轉碼器錯誤 訊息在我播放特定視訊檔案時顯示。	<p>在 Windows Media Player 中開啓檔案。請確認已設定 Windows Media Player 自動下載轉碼器。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>若有正確的轉碼器，便會播放檔案。請注意，您必須連線到網際網路上才能下載轉碼器檔案。</li> <li>若無正確的轉碼器，請檢查 Windows Media Player 是否有更新。</li> </ul> <p>如需更多資訊，請開啟 Windows Media Player 說明，然後在線上說明中搜尋轉碼器。</p>
出現「Files Needed To Display Video Are Missing or Corrupt」的錯誤訊息。	<ol style="list-style-type: none"> <li>按一下 [開始]、在 [我的電腦] 上按一下滑鼠右鍵，然後選擇 [內容]。</li> <li>按一下 [硬體] 標籤，然後按一下 [裝置管理員]。</li> <li>按一下 [音效，視訊及遊戲控制器] 旁的加號 (+)。</li> <li>連按兩下 [電視卡] (僅限於部份型號)。</li> <li>按一下 [驅動程式] 標籤，然後按一下 [更新驅動程式]。</li> <li>從清單或特定位置選擇 [安裝]，然後按一下 [下一步]。</li> <li>取消勾選 [搜尋可卸除式媒體] 的核取方塊。</li> <li>按一下 [搜尋時包括這個位置]，然後按一下 [瀏覽] 按鈕。</li> <li>依序按下列各個目錄旁的加號 (+)： <ul style="list-style-type: none"> <li>我的電腦</li> <li>C:\</li> <li>驅動程式</li> </ul> </li> <li>按一下 [確定]、[下一步]，然後在驅動程式更新後按一下 [結束]。</li> <li>重新開機。</li> </ol>

## CD 和 DVD 光碟機

徵兆	可能的解決方法
CD 或 DVD 光碟機無法讀取光碟或是過了許久仍未啓動。	請確認已放入光碟，且標籤朝上，置中放在托槽中。
	至少等候 30 秒，讓 DVD 光碟機測定要播放的媒體類型。
	使用大部份電腦商店都有販售的 CD 光碟清潔套件來清潔光碟。
	驅動程式已毀壞或過期。請參閱第 16 頁的〈更新驅動程式〉以取得有關復原和更新驅動程式的詳細資訊。
無法取出 CD 或 DVD。	<p>打開電腦並按「退出」按鈕以開啓托槽。</p> <p>若您懷疑問題出在「退出」按鈕：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>按一下 [開始]，然後再按 [我的電腦]。</li> <li>用滑鼠右鍵按一下您要開啓的 CD 或 DVD 光碟機。</li> <li>從功能表中選取 [退出]。</li> </ol>

## CD 和 DVD 光碟機（續）

無法製作（燒錄）光碟。	請確認所放入的光碟標籤朝上並置中放在托槽中。
	請確認光碟機上使用的光碟類型（媒體）是正確的。請試用其他廠牌的光碟。
	確定光碟是乾淨且未毀損的。如果錄製在某錄製階段中停止了，光碟可能已經毀損，請使用另一張光碟。
	根據您要錄製的檔案類型，使用正確類型的光碟。
	在使用 CD-R 光碟錄製音樂時，請確定它是空白的；在使用 CD-R 光碟錄製資料時，請確定它是空白的或是可附加的（有空間加入更多資料檔案）。
	在製作光碟複本時，檢查您使用的是正確類型的光碟。有些錄製程式只能錄製到與來源相同的光碟類型。例如，您只可以將 DVD 錄製到 DVD+R/-R 或 DVD+RW/-RW 光碟，而且只能將 CD 錄製到 CD-R 或 CD-RW 光碟。
	請確認光碟放在正確的光碟機中，與您在 CD 或 DVD 燒錄軟體中所指定的是同一個光碟機。
	對錄製中的燒錄機選取較慢的寫入速度（如果可以的話）。
	如果曲目超出光碟的可用空間，錄製軟體不會允許您加入曲目。在將檔案錄製到光碟之前，您可以從清單移除一個或數個曲目以換取可用空間。
	在錄製之前，請關閉所有的軟體程式及視窗。
	請確定您的硬碟有足夠的可用空間可儲存此內容的暫時複本。
	如果您在網路上，請先將檔案從網路磁碟機複製到本機磁碟機上，然後再將檔案錄製到光碟。
關閉所有程式和視窗然後重新開機。	
無法將資料增加到 DVD。	請確認您在 DVD 燒錄軟體中設定正確的錄製選項（修改或新增資料檔案）。
無法在家用音響上播放音樂 CD。	使用 CD-R 光碟而不是 CD-RW 光碟。
	試試看不同廠牌的光碟或檢查看看這個廠牌的光碟是否可在您的音響上播放。請參閱您的音響或 CD 播放器隨附的說明文件，並參考製造商的網站。
	請使用 CD，而不是 DVD。DVD 上的音訊檔案可在電腦上播放，但您無法製作可在家用 CD 音響播放的音樂 DVD。
	請先將 .mp3 或 .wma 檔案轉為 .wav 或 .cda 音樂檔案，再燒錄到光碟上。

## CD 和 DVD 光碟機（續）

CD 上的音樂曲目沒有顯示標題。	當您播放音樂 CD 時，電腦必須連線上網，這些演出者、標題及曲目資訊才會出現。這些資料不會錄製到光碟上。 不是每一張 CD 都有曲目資訊。
擷取影像時顯示錯誤訊息。	如果您的電腦同時具有類比和數位視訊擷取裝置，您可能需要選取擷取裝置。請參閱視訊擷取程式中的 [說明] 功能表，得知如何變更視訊裝置選擇。
無法在 DVD 播放器上播放 DVD 影片。	DVD 播放器無法播放以資料檔案形式錄製到 DVD 上的視訊檔案。若要正常播放影片，請使用視訊錄製程式（例如：WinDVD）。有些視訊檔案可以在電腦中觀賞，但無法使用家用 DVD 影碟機觀賞。

## 顯示器

除了此處所列出的資訊以外，請同時參閱您的顯示器所隨附之說明文件。

徵兆	可能的解決方法
螢幕變黑，而且顯示器電源燈不亮。	重新接好在顯示器背面和牆上插座兩端的電源插頭。
	按下顯示器前面的「電源」鈕。
螢幕變黑。	按下任意鍵或移動滑鼠，您就可以再看到顯示器上的畫面。
	按下「待命」按鈕（僅限於部分型號）或按下鍵盤上的 Esc 鍵即可離開待命模式。
	按一下「主機開關按鈕」開啓電腦。
	檢查顯示器視訊接頭的針腳是否彎曲： <ul style="list-style-type: none"><li>• 若發現任何彎曲的針腳，請更換顯示器連接線。</li><li>• 若未發現彎曲的針腳，請重新將顯示器連接線連接到電腦。</li></ul>
螢幕上的影像太大、太小或模糊不清。	在 Windows 調整顯示器解析度設定： <ol style="list-style-type: none"><li>1 在桌面下按一下滑鼠右鍵，然後選取 [內容]。</li><li>2 選取 [設定值] 標籤。</li><li>3 拖曳 [螢幕解析度] 滑塊來視需要調整解析度。</li></ol>

## 硬碟

徵兆	可能的解決方法
電腦似乎已被鎖定且無回應。	使用 [Windows 工作管理員] 關閉任何未回應的程式，或重新啓動電腦： <b>1</b> 同時按下鍵盤上的 <b>Ctrl</b> 、 <b>Alt</b> 和 <b>Delete</b> 鍵。 <b>2</b> 選取沒有回應的程式，然後按一下 [結束工作]。 或者 按一下 [電腦關機]，然後再按 [重新啓動]。 若是無法解決，請按住 [主機開關按鈕] 5 秒或更久以關閉電腦。然後，按下「主機開關按鈕」。
出現「Hard disk drive error」(硬碟錯誤) 訊息。	按下鍵盤上的 <b>?</b> 鈕來開啓 [說明及支援中心]，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。

## 硬體安裝

徵兆	可能的解決方法
系統未能辨識新增的裝置。	從該裝置所提供的 CD 光碟安裝驅動程式，或從該裝置的製造商網站下載並安裝驅動程式。 您可能需要適用於 Windows XP 的更新版驅動程式。請洽詢裝置製造廠商直接購買更新版。 而如果是 HP 的週邊設備，則請前往 HP 的網站。詳情請參閱《保固及支援手冊》。
	確定裝置已適當並牢牢地接好且接頭上的針腳未彎曲。
	請確定所有纜線已適當並牢牢地接好，且纜線或接頭上的針腳沒有彎曲。
	請將電腦關機，然後開啓外接式裝置的電源，再啓動電腦以使該裝置與電腦系統結合。
	重新啓動電腦，然後依照指示接受變更。
	請在作業系統中取消選取此卡的自動設定，並且選擇不會造成資源衝突的基本配置。 您也可以重新組態或停用裝置以解決資源衝突。
新裝置無法運作。	您必須以電腦管理員身份登入，才能安裝或解除安裝裝置驅動程式。若要切換使用者，請按一下 [開始]、[登出]，然後再按 [切換使用者]，接著選擇電腦管理員使用者。(電腦管理員通常都是「擁有者」這個使用者。)

## 硬體安裝（續）

徵兆	可能的解決方法
在安裝新裝置後，新裝置或現有的裝置無法運作。	<p>若要解決裝置衝突，您可能需要停用其中一項裝置或解除安裝舊的裝置驅動程式：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 按一下 <b>[開始]</b>，然後再按 <b>[控制台]</b>。</li> <li>2 點選 <b>[效能與維修]</b>。</li> <li>3 按一下 <b>[系統]</b> 圖示，然後選取 <b>[硬體]</b> 標籤。</li> <li>4 按一下 <b>[裝置管理員]</b>。</li> <li>5 按一下問題裝置旁的加號 (+)，檢查裝置圖示旁是否有一個以黃色圓圈為底的驚嘆號。如果有驚嘆號，表示有裝置衝突發生或是該裝置發生問題。當裝置無法正常運作時，驚嘆號不見得都會出現。</li> <li>6 如果 <b>[裝置管理員]</b> 中有列出舊的或不需要的裝置驅動程式，這可能就會導致裝置衝突。若要解除安裝舊的驅動程式，讓新的裝置驅動程式正常運作，請依照以下方法進行：在裝置上按一下滑鼠右鍵，按一下 <b>[解除安裝]</b>，然後再按 <b>[確定]</b>。</li> <li>7 在該裝置上按一下滑鼠右鍵，然後選取 <b>[內容]</b>。</li> <li>8 如果有 <b>[資源]</b> 標籤，請按一下此標籤，查驗是否發生裝置衝突。</li> <li>9 按一下 <b>[一般]</b> 標籤，查看裝置是否已啟動並且正常運作。如果有 <b>[疑難排解]</b> 按鈕，請按一下此按鈕，然後依照裝置疑難排解精靈中的螢幕指示進行。</li> <li>10 重新開機。按一下 <b>[開始]</b>、<b>[電腦關機]</b>，然後按一下 <b>[重新啟動]</b>。</li> </ol>

## 連線上網

徵兆	可能的解決方法
我無法連線上網。	請檢查 Internet 設定，或聯繫您的 Internet 服務供應商 (ISP) 以取得協助。
	請重新連接數據機，確認連接無誤。
	請注意，您的電腦也許會配有乙太網路網路介面（亦稱網路介面卡或 NIC），可讓您連線到區域網路 (LAN)。雖然 RJ-45 乙太網路的網路接頭看起來和數據機接頭很相似，但它們是不同的。請確認您使用的是數據機接頭。請勿將電話線插到 NIC 上。請勿將網路線插入電話服務線路中，否則可能會損壞 NIC。
	請確認您已安裝網路瀏覽器並且設定好使用 ISP。
	稍後再試著連接網路，或是洽詢您的 ISP 以取得協助。
無法自動啟動 Internet 程式。	登入到您的 ISP，並啟動所要的程式。

## 連線上網（續）

徵兆	可能的解決方法
網頁載入緩慢。	<p>請確認是否已選取正確的數據機速度和 COM 連接埠：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 按一下 [開始]，然後再按 [控制台]。</li> <li>2 如果有 [印表機和其他硬體] 選項，請按一下此選項。</li> <li>3 連按兩下 [電話和數據機選項]。</li> <li>4 選取 [數據機] 標籤，然後再按一下 [內容] 按鈕。</li> <li>5 在 [裝置狀態] 區域，請確認數據機運作正常。</li> <li>6 在 [裝置狀態] 區域，請確認數據機已經啟動。</li> <li>7 如有更進一步的問題，請按一下 [疑難排解] 按鈕，然後按照螢幕上的指示進行操作。</li> </ol> <p>請注意，網頁載入的速度不如您在電腦上儲存檔案一般快速。若當時該網站有高度的瀏覽需求，網頁也可能載入緩慢。</p>
沒有使用 AOL 程式，但它卻啟動了。	<p>您可能會想要移除 AOL 程式。</p> <p>若要解除安裝 AOL：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 按一下工作列上的 [開始]。</li> <li>2 按一下 [控制台]。</li> <li>3 連按兩下 [新增或移除程式]。</li> <li>4 選取 [America Online]，按一下 [變更/移除]，然後按照螢幕上的指示進行操作。</li> </ol> <p>注意事項：移除 AOL 程式並不會取消您的 AOL 帳戶。</p>
我的 Internet 瀏覽器首頁已變成我不想要的內容。	<p>您的電腦上可能裝有間諜軟體。間諜軟體是一種通常在電腦後台悄悄執行的軟體，其會收集並將關於您和您電腦使用情況的資料傳送到 Internet 上的其他人或系統。</p> <p>您可以使用任何一種針對找出並移除間諜軟體所設計的軟體程式，將間諜軟體從您的電腦中移除。許多有名的防毒程式都有一些工具可掃描並移除電腦的間諜軟體。</p> <p>要避免間諜軟體出現在您的電腦中：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 如果您不確定某程式是否來自聲譽良好的公司，請不要安裝該程式。詳細查看公司網站以得知該程式隨附物件的資訊。</li> <li>• 當下載視窗詢問您是否可安裝某程式到您的電腦中時，請不要自動按 [是]。閱讀視窗中的訊息，並確認這是您真正想要的軟體程式。</li> </ul>
連線到 Internet 時，我的電腦會顯示我不想要的快顯廣告。	<p>這種情形通常是廣告軟體或支援廣告的軟體所造成的。</p> <p>您可以設定您的網頁瀏覽器阻擋快顯訊息（按一下 [工具] 然後選取 [快顯封鎖程式] 即可）。</p> <p>您可以使用電腦（僅限部份型號）隨附的反間諜軟體/廣告軟體程式，或是一些可以移除廣告軟體程式的軟體程式，來移除您電腦上的廣告軟體。</p> <p>許多有名的防毒程式都有一些工具可掃描並移除電腦的廣告軟體。</p>

## 鍵盤和滑鼠

徵兆	可能的解決方法
電腦無法辨識透過鍵盤輸入的指令及文字。	<p>使用滑鼠關閉電腦，將鍵盤重新連接到電腦背面，然後再啓動電腦。</p> <p>按下鍵盤上的 <b>?</b> 鈕來開啓 [說明及支援中心]，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。</p>
鍵盤上的「列印」鈕沒有作用。	請使用程式中的 <b>[列印]</b> 功能表項目（通常在 <b>[檔案]</b> 功能表上）。
無線鍵盤安裝後無法使用，或無法偵測到這個新裝置。	<ul style="list-style-type: none"> <li>請確認鍵盤位於接收器的範圍以內。</li> <li>更換無線鍵盤的電池。</li> <li>請參閱鍵盤隨附的說明文件。</li> </ul>
無線滑鼠安裝後無法使用，或無法偵測到這個新裝置。	<ul style="list-style-type: none"> <li>請確認滑鼠位於接收器的範圍以內。</li> <li>更換無線滑鼠的電池。</li> <li>請參閱滑鼠隨附的說明文件。</li> </ul>
游標對滑鼠動作沒有回應。	<p>用鍵盤重新啓動電腦。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>同時按下鍵盤上的 <b>Alt</b> 和 <b>Tab</b> 鍵以瀏覽到已開啓的應用程式。</li> <li>同時按下鍵盤上的 <b>Ctrl</b> 和 <b>S</b> 鍵來儲存所選擇的應用程式之變更（<b>Ctrl + S</b> 是儲存的鍵盤指令，適用於大部份 – 並非全部 – 應用程式）。</li> <li>儲存所有開啓的應用程式之變更後，同時按下鍵盤上的 <b>Ctrl</b> 和 <b>Esc</b> 鍵以顯示 <b>[開始]</b> 功能表。</li> <li>使用上下方向鍵選取 <b>[電腦關機]</b>，然後按下鍵盤上的 <b>Enter</b> 鍵。</li> <li>使用左右方向鍵選取 <b>[關機]</b>，然後按下 <b>Enter</b> 鍵。</li> <li>關機結束之後，請將滑鼠接頭拔下再插接到電腦背面，然後再啓動電腦。</li> </ol>
游標對滑鼠動作的回應很慢。	請在滑鼠墊或其他粗糙表面上使用滑鼠。
使用鍵盤上的方向鍵無法移動游標。	按一下 <b>Num Lock</b> 鍵。如果您想要使用數字鍵組中的方向鍵，則 <b>Num Lock</b> 指示燈不應該亮著。
游標僅能垂直或水平移動（或無法順暢地在螢幕上移動）。	請取下滑鼠底部的滾球蓋（以逆時針方向旋轉），取出滾球，用不含絨毛的濕布清潔滾球（請勿用紙擦拭）。請同時清潔滾球滾動處的滾輪。
滑鼠安裝後無法使用，或無法偵測到這個新裝置。	拔下滑鼠連接線，然後再重新連接到您的電腦。
光學滑鼠追蹤游標的效能不佳。	將滑鼠放在滑鼠墊上或一張白紙上使用，或用不含絨毛的布來擦拭滑鼠底部的光學感應板（請勿用紙擦拭）。

## 鍵盤和滑鼠（續）

徵兆	可能的解決方法
游標移動太快或太慢。	<p>調整游標速度：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 按一下 [開始]、[控制台]、[印表機和其他硬體]，然後選擇 [滑鼠]。</li> <li>2 按一下 [指標設定] 標籤。</li> <li>3 調整 [速度] 滑塊列往 [慢速] 或 [快速] 來減少或增加指標（游標）對滑鼠動作回應的速度。</li> <li>4 按一下 [確定]。</li> </ol>

## 電源

徵兆	可能的解決方法
電腦無法開機或啓動。	請確認將電腦連接至外部電源的纜線已經插好。
	當將電腦連接到外部電源的連接線有正確插好而且牆上插座也運作正常時，綠色電源供應器指示燈應亮起；如果指示燈沒有亮起，請參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」。
	將顯示器連接到電腦，插好之後再打開。
	將電線的電壓切換開關調整為符合您國家/地區的正确設定，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」。
	將不同的電源裝置連接到插座來測試看看插座是否故障。
	請重新安裝舊的記憶體，讓您的電腦返回原本的狀態。請參閱《升級與維護手冊》的相關說明。
	按下鍵盤上的 <b>?</b> 鈕來開啓 [說明及支援中心]，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。
重新接好磁碟機電源、資料和電源供應器纜線。請參閱《升級與維護手冊》的相關說明。	
出現「無效系統磁碟」或「非系統磁碟」或「磁碟錯誤」訊息。	當磁碟機作業停止時，請取出磁碟並按空白鍵。即可啓動電腦。
按下「主機開關按鈕」時電腦沒有回應或關機。	按住「主機開關按鈕」直到電腦關機為止。
電腦自動關機。	電腦可能處於極高溫的環境。請讓它冷卻一下。 確定電腦通風孔未受阻塞且內部風扇有在運作。請注意，您的電腦不一定有內部風扇。
	請參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。請注意，您的電腦不一定有內部風扇。

## 電源（續）

徵兆	可能的解決方法
電腦日期和時間顯示不正確。	即時時鐘 (RTC) 電池可能需要更換。電池壽命大約有 7 年。 更換電池以前，請先透過 [控制台] 重新設定您作業系統中的日期和時間。如果問題持續出現，請更換電池。請參閱《升級與維護手冊》的相關說明。

## 效能

徵兆	可能的解決方法
應用程式和檔案花了較久時間開啓或回應。	若您在電腦上建立了多個使用者帳號，請確認其他使用者未同時登入。若多個使用者同時登入，系統資源必須在多個使用者之間共用。
	執行磁碟清理程式從您的硬碟刪除不想要的檔案（包括暫存的 Internet 檔案、您不再使用的已安裝元件和程式以及在資源回收筒中的檔案）。 <b>1</b> 按一下 [開始]、[所有程式]、[附屬應用程式]、[系統工具]，然後按 [清理磁碟]。 <b>2</b> 選擇您要清理的磁碟機。 <b>3</b> 勾選所列出的檔案類型旁的核取方塊來選擇要刪除的檔案。 <b>4</b> 按一下 [確定]，然後按 [是] 以永久刪除該檔案。
	執行 [磁碟重組] 程式將您的硬碟上零散的檔案重組在一起以改善電腦的效能。而且不會影響您電腦上的檔案和資料夾之位置編排。 注意事項：[磁碟重組工具] 程式需要長時間來完成。在晚上執行此程式是不錯的方法。 要執行 [磁碟重組] 程式： <b>1</b> 同時按住 Ctrl 鍵、Alt 鍵和 Delete 鍵來開啓 [Windows 工作管理員]。 <b>2</b> 在 [應用程式] 標籤處，選取所有列出的程式，然後按一下 [結束工作]。 <b>3</b> 按一下 [開始]、[所有程式]、[附屬應用程式]、[系統工具]，然後按 [磁碟重組工具]。 <b>4</b> 在 [磁碟區] 欄，選擇您要重組的硬碟（通常是 C:），然後按一下 [磁碟重組]。
	移除不再使用的程式： <b>1</b> 按一下 [開始]，然後再按 [控制台]。 <b>2</b> 連按兩下 [新增或移除程式] 圖示。開啓了 [新增或移除程式] 視窗。 <b>3</b> 選擇您要移除的程式，然後按一下 [變更/移除] 或是 [移除] 按鈕。 請按照螢幕上的指示進行操作。

## 效能（續）

徵兆	可能的解決方法
應用程式和檔案花了較久時間開啓或回應。(續)	<p>檢查硬碟錯誤：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 關閉所有已開啓的程式及視窗。</li> <li>2 按一下 [開始]，然後再按 [我的電腦]。</li> <li>3 在您想要檢查的硬碟上按一下滑鼠右鍵，然後再按 [內容]。</li> <li>4 在 [系統內容] 視窗中，按一下 [工具] 標籤。</li> <li>5 在 [檢查錯誤] 之下，按一下 [立即檢查]。</li> <li>6 若有需要，選擇 [自動修正檔案系統錯誤] 和 [掃描和嘗試恢復損毀的磁區] 旁邊的按鈕。</li> <li>7 按一下 [開始]。若系統提示您重新開機，請按一下 [確定] 重新啓動電腦。</li> </ol>

## 其他事項

徵兆	可能的解決方法
出現記憶體不足訊息。	關閉所有開啓的程式，然後再次執行想要的作業，或是重新開機（按 [開始]，選取 [電腦關機]，然後再按 [重新啓動]）。若再次顯示該訊息，請考慮購買並安裝額外的記憶體。
遠端感應器無法接收到遙控器（僅限部份型號）的訊息。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 按一下 [開始]、在 [我的電腦] 上按一下滑鼠右鍵，然後按一下 [內容]。</li> <li>2 按一下 [硬體] 標籤，然後按一下 [裝置管理員]。</li> <li>3 按一下 [通用序列匯流排控制器] 旁的加號 (+)。</li> <li>4 如果在 [通用序列匯流排控制器] 下有列出 [eHome Infrared Receiver]，就表示 Windows 可能正在偵測紅外線接收器。如果沒有列出此選項，請至下一個步驟。</li> <li>5 從電腦拔掉遙控感應器上 USB 連接線一端的接頭，然後再插回相同的 USB 連接埠。</li> <li>6 中斷連接其他所有的 USB 裝置並只留下遙控感應器，然後重新啓動電腦。當 [裝置管理員] 視窗出現遙控感應器後，再插回其他 USB 裝置。</li> </ol>
記憶體讀卡機（僅限部份型號）無法讀取我的記憶卡。	請勿在使用中燈光仍然閃爍時插入或移除記憶卡。這麼做可能會導致資料遺失，或者永久損壞讀卡機。
	某些卡在卡片上有讀/寫或安全開關。請確認在嘗試寫入資料以前，該開關已設為「啓用寫入」。
	確認您儲存的資料尚未超出記憶卡的儲存上限。
	確定記憶卡屬於以下其中一種支援類型：CompactFlash（1、2 和 Microdrive）、Memory Stick、Memory Stick Pro、MultiMedia、Secure Digital、SmartMedia 或 XD。
	確定記憶卡已完全插入正確的插槽。
	檢查記憶卡的各端看看是否有灰塵或有東西蓋住了孔或毀壞了金屬接點。使用不含絨毛的布沾些異丙醇來清潔接點。如有需要則更換記憶卡。

## 修復軟體問題

電腦在正常作業期間會使用作業系統及安裝的軟體程式。若您的電腦運作不正常，或因軟體的問題而停止，您應該能夠進行修復。

有些軟體維修就和啟動電腦一樣容易，而其他維修則需要從硬碟上的檔案執行「系統復原」。

您的硬碟包含「系統復原」影像，其內含原廠安裝在您電腦中的全部軟體檔案。雖然不容易發生，但如果您需要復原系統，使用此復原影像是最簡單的方式。

因為硬碟上的「系統復原」影像已包含了全部必要資訊，所以在配件箱內就不提供復原光碟。

作為備份，您可以：

- 如第 18 頁的〈建立系統復原光碟〉所述，從復原影像中建立自己的系統復原光碟。
- 請與 HP 支援中心聯絡以購買一組系統復原光碟。

您也應該製作「HP PC 復原工具 CD」。此 CD 內含可讓您變更硬碟的公用程式。請參閱第 18 頁的〈製作復原工具 CD〉。

---

**注意事項：**依本文件所述程序來執行電腦維修方法是很重要的。

---

## 軟體修復簡介

本節列出當您的軟體發生問題時，可用來修復電腦的可用方法。關於每個方法的詳細指示，請參閱下列各節說明。您必須依序執行在此列出的程序。

- 重新開機
- 關閉電腦
- 更新驅動程式

- Microsoft 系統還原
- 應用程式復原和驅動程式復原
- 系統復原

---

**注意事項：**若您更換了硬碟，則只需要執行「系統復原」。

---

此外，您的電腦可能也包含了「軟體修復精靈」（僅限於部分型號）。您可以使用此精靈存取本章說明的大部分修復方法，包括：



- 建立系統復原光碟
- Microsoft 系統還原
- 應用程式復原和驅動程式復原
- 系統復原

您可以按一下 [開始]、[所有程式]、[PC 說明和工具] 和 [軟體修復精靈] 以啟動「軟體修復精靈」。

## 重新開機

重新開機是修復電腦最簡單的方法。在重新開機時，電腦會重新將作業系統和軟體載入其記憶體。

若要重新開機：

- 1 關閉所有已開啓的程式及視窗。
- 2 按一下 [開始]。
- 3 選擇 [電腦關機]。
- 4 按一下 [重新啓動]。

## 關閉電腦

當您關閉電腦然後再重新開機時，電腦會在您的強制下將作業系統重新載入到記憶體，並清除某些追蹤資訊。這應該能夠減少某些在執行重新啓動後仍會持續的問題。

若要關閉電腦：

- 1 關閉所有已開啓的程式及視窗。
- 2 按一下 [開始]。
- 3 選擇 [電腦關機]。
- 4 按一下 [關機]。
- 5 按下「主機開關按鈕」，重新啓動電腦。

## 更新驅動程式

驅動程式是可讓您的電腦與附接裝置（例如：印表機、硬碟、滑鼠或鍵盤）進行通訊的一種軟體程式。

請完成下列程序更新驅動程式；或者，若新的驅動程式無法解決您的問題，請回復舊版的驅動程式。

- 1 按一下 **[開始]**、在 **[我的電腦]** 上按一下滑鼠右鍵，然後按一下 **[內容]**。接著 **[系統內容]** 視窗就會開啓。
- 2 按一下 **[硬體]** 標籤，然後再按 **[裝置管理員]**。接著會顯示 **[裝置管理員]**。
- 3 按一下加號 **(+)** 展開您要更新或回復驅動程式的裝置（例如：DVD/CD-ROM 光碟機）。
- 4 連按兩下特定的項目（例如：**HP DVD Writer 640b**），然後按一下 **[驅動程式]** 標籤。
- 5 按一下 **[更新驅動程式]** 或 **[回復驅動程式]**，然後遵照螢幕上的指示進行。

## Microsoft 系統還原

Microsoft® Windows® XP 包含一種功能，可讓您將電腦設定回復到之前可能還沒有目前軟體問題的時間。這種功能是藉由建立可記錄特定時間及日期的電腦設定的「還原點」所達成的。

當您在 **[新增或移除程式]** 視窗（按 **[開始]**、**[控制台]** 和 **[新增或移除程式]**）中按一下 **[新增程式]** 新增程式時，作業系統就會在加入新軟體之前先建立一個還原點，您也可以手動設定還原點。

如果您遇到可能和電腦軟體有關的問題，請使用「系統還原」將電腦還原到先前的一個還原點。



**警告：**在您使用「系統還原」程式前，請務必使用此「系統還原」程序。

若要啓動系統還原：

- 1 關閉所有開啓的程式。
- 2 按一下 **[開始]**。
- 3 選擇 **[所有程式]**。
- 4 選擇 **[附屬應用程式]**。
- 5 選擇 **[系統工具]**。
- 6 按一下 **[系統還原]**。
- 7 按 **[下一步]**。
- 8 請按照螢幕上的指示進行操作。

若要手動新增還原點：

- 1 關閉所有開啓的程式。
- 2 按一下 **[開始]**。
- 3 選擇 **[所有程式]**。
- 4 選擇 **[附屬應用程式]**。
- 5 選擇 **[系統工具]**。
- 6 按一下 **[建立一個還原點]**。
- 7 按 **[下一步]**。
- 8 請按照螢幕上的指示進行操作。

如需軟體還原點的更多資訊：

- 1 按一下 **[開始]**。
- 2 按一下 **[說明及支援]**。接著會顯示 **[說明及支援中心]**。
- 3 在 **[搜尋]** 欄位輸入 **系統還原**，然後按一下 **[搜尋]**。

## 應用程式和驅動程式復原

如果不小心刪除或毀損了個別的原廠驅動程式或軟體程式（即所謂的應用程式），您可以利用「HP 應用程式復原」程式重新安裝軟體（僅限於部分型號）。

**注意事項：**為確保您的電腦有包含該程式，請執行下列程序的步驟 3 到 5。如果在 PC 說明和工具資料夾中有列出 HP 應用程式復原，就表示您的電腦包含該程式。

---

**注意事項：**請勿使用此「應用程式復原」程式重新安裝電腦包裝箱中所含之 CD 或 DVD 上的軟體程式。請直接從 CD 或 DVD 上重新安裝這些程式。

---

若要啟動應用程式復原或驅動程式復原：

- 1 關閉所有應用程式和資料夾（若您要復原驅動程式，請跳至步驟 3）。
- 2 若要解除安裝毀損的應用程式：
  - a 按一下 [開始]、[控制台]，然後再按 [新增或移除程式]。
  - b 選取您想要移除的程式，然後按一下 [變更/移除]。
- 3 按一下 [開始]。
- 4 選擇 [所有程式]。
- 5 選擇 [PC 說明和工具]。
- 6 按一下 [HP 應用程式復原]。
- 7 按一下 [安裝應用程式] 或 [安裝驅動程式]，然後按 [下一步]。
- 8 選取您要安裝的驅動程式或應用程式，然後按一下 [安裝]。
- 9 重複步驟 7 和 8 以安裝其他驅動程式或應用程式。
- 10 當您完成應用程式或驅動程式的復原後，關閉 [應用程式復原] 程式。接著，請按一下 [開始]、[電腦關機]，然後再按 [重新啟動] 來重新開機。



**警告：**請勿跳過最後一個步驟。您必須在完成應用程式或驅動程式的復原後重新開機。

---

## 系統復原簡介

在試過上述提及的修復系統軟體方法後，您才可以執行系統復原程式來重新安裝作業系統和應用程式軟體。這是最後的解決方法。

系統復原提供兩個復原選項：

- **標準復原** — 此選項可復原自原廠送出的程式、驅動程式和作業系統，不會影響自您購買這部電腦後建立的任何資料檔案。某些資料檔案在系統復原之後可能很難找到，所以在您進行系統復原之前，最好先將所有硬碟檔案備份。
- **完整系統復原** — 此選項會完全刪除及重新格式化硬碟 — 包括刪除您建立的所有資料檔案。「完整系統復原」會重新安裝作業系統、程式和復原影像或光碟上的驅動程式。不過，您必須重新安裝非原廠安裝的軟體。這包含電腦配件箱中的 CD 隨附的軟體，和您自購買電腦以來所安裝的軟體程式。

---

**注意事項：**若您的電腦有空白或損毀的硬碟，您只會看見「完整系統復原」選項。

---

---

**注意事項：**若您的電腦包含 HP Personal Media Drive（僅限於部分型號），必須將其移除才能啟動「系統復原」程式。

---

此外，您必須選擇下列其中一個方法來執行系統復原：

- **復原影像** — 從儲存在硬碟的復原影像執行復原。復原影像是包含原始軟體備份的檔案。要從硬碟上的復原影像執行系統復原，請參閱第 19 頁的〈從硬碟執行系統復原〉。

---

**注意事項：**復原影像會佔據部分硬碟空間而且無法儲存資料。

---

- **復原光碟** — 從一組復原光碟（CD 或 DVD）執行復原，該光碟為您儲存在硬碟的檔案所建立的光碟。要建立復原光碟，請執行下節所述的程序。

## 建立系統復原光碟

完成本節所述的程序可從儲存在硬碟的復原影像建立系統復原光碟組。此影像包含電腦原廠安裝的作業系統和軟體程式檔案。

您只能為電腦建立一組復原光碟，所建立的復原光碟只能用於您的電腦。

在建立復原光碟之後，若想要增加硬碟空間，您可以刪除復原影像。

---

**注意事項：**請勿刪除復原影像，除非您已製作復原 CD 或 DVD。

---

### 選擇復原光碟媒體

在製作復原光碟時，使用 DVD 而不使用 CD 有以下幾項優點：

- DVD 的資料傳輸率較快。從 DVD 復原光碟復原原始資料的速度比從 CD 復原光碟復原的速度還快。
- 製作 DVD 復原光碟的時間比製作 CD 復原光碟的時間還少。
- DVD 比 CD 具有更大的容量，所以在燒錄和儲存時使用到的光碟片較少。

若要建立復原光碟，您的電腦必須有 CD 或 DVD Writer 燒錄機，或者其他可以寫入 CD 或 DVD 的燒錄機。

復原光碟組的光碟數量需視您電腦的型號而定。此程式會告訴您在製作這組復原光碟時需要使用多少片空白光碟。處理作業可能會耗費一些時間，以檢查每片 CD 寫入的資訊是否正確，每片最多需要 15 分鐘。

您可隨時離開這項處理作業。當下次再執行程式時，它會從您上次結束的地方開始。

若要建立系統復原光碟：

- 1 關閉所有開啓的程式。
- 2 按一下 [開始]。
- 3 選擇 [所有程式]。

4 選擇 [PC 說明和工具]。

5 按一下 [HP PC 復原 CD-DVD 製作程式]。接著會開啓 [復原 CD-DVD 製作程式] 視窗。

6 請按照螢幕上的指示進行操作。請依照您製作的順序標示每片光碟（例如：Recovery 1、Recovery 2）。

請將「系統復原」光碟置於安全的地方。

### 製作復原工具 CD

除了系統復原光碟之外，您還可以建立「復原工具 CD」。復原工具 CD 可用來執行下列事項：

- 讀取如何在「復原工具 CD」上使用每個公用程式的指示。
- 從復原磁碟分割啓動「系統復原」程式。
- 從您的電腦硬碟移除「系統復原」磁碟分割以增加容納資料的空間。
- 在您的電腦硬碟建立新資料磁碟分割。
- 啓動 [Microsoft 修復主控台]（此為來自 Microsoft 的公用程式，可執行作業系統的診斷和修復）。



**警告：**在使用「HP PC 復原工具 CD」變更您的硬碟之前，請依照上節所述製作「系統復原」光碟。在您移除系統復原磁碟分割之後，即無法製作「系統復原」光碟。

您必須先建立「復原工具 CD」，然後才能使用這些公用程式。

若要製作或啓動復原工具 CD：

- 1 按一下 [開始]。
- 2 選擇 [所有程式]。
- 3 選擇 [PC 說明和工具]。
- 4 按一下 [HP PC 復原工具 CD]。工具視窗將會出現。
- 5 請按照螢幕上的指示進行操作。

請將「復原工具 CD」置於安全的地方。

## 從復原光碟執行系統復原

本節包含第 18 頁的〈建立系統復原光碟〉所述，從您建立的復原光碟執行系統復原的程序。

若要使用復原光碟執行系統復原程式：

- 1 若電腦運作正常，請建立包含您要儲存之全部資料檔案的 CD 或 DVD 備份。結束後，請從光碟托槽取出備份光碟。
- 2 將復原光碟 #1 插入正確的光碟機托槽（CD 或 DVD），然後關閉托槽。
- 3 關閉電腦：
  - 如果電腦正在運作：按一下 [開始]、[電腦關機]，然後按一下 [關機]。或者
  - 如果電腦沒有回應：按住「主機開關按鈕」大約 5 秒，直到電腦關機為止。
- 4 切斷螢幕、鍵盤和滑鼠之外所有週邊設備和電腦的連接。
- 5 切斷或移除所有外接式磁碟機，並移除 HP Personal Media Drive（若您的電腦有的話）。
- 6 按一下「主機開關按鈕」開啓電腦。
- 7 電腦會從復原光碟啓動復原。當螢幕上出現操作指示時，請遵照指示進行操作。
  - 若要執行「標準復原」，請按下 R。選擇 [下一步] 繼續進行「系統復原」。選擇 [Yes] 以啓動此復原。若有要求時，請插入其餘的復原光碟。或者
  - 若要執行完整「系統復原」，請按下 F。選擇 [確定] 執行完整「系統復原」。若有要求時，請插入其餘的光碟。或者
  - 如果您的電腦硬碟是空白的或毀損的，請按下 R 執行「完整系統復原」。若有要求時，請插入其餘的復原光碟。



**警告：**「完整系統復原」選項將會刪除您在購買電腦後所建立或安裝的所有資料或程式。請確認您已將所有要保留之資料，備份至卸除式磁碟。

- 8 在出現插入下一片光碟的提示時，請插入光碟。
- 9 當復原程式結束後，請取出最後一片光碟。

**注意事項：**若在「完整系統復原」結束後出現 [Please Insert Login Advanced Installation Disc Number 1 and Restart]（請插入登入進階安裝光碟 Number 1 並重新啟動）訊息，請從光碟機托槽取出復原光碟，然後重新啓動電腦。您不需要插入參考光碟。

- 10 按一下 [重新啓動] 以重新啓動電腦。
- 11 在電腦重新啓動後，將出現一連串的啓動畫面。請回答畫面中的問題完成 Microsoft Windows 初始設定。
- 12 完成電腦啓動程序、註冊程序，然後等到看見桌面出現為止。接著，關閉電腦、重新連接所有週邊設備，然後再啓動電腦。
- 13 重新安裝電腦上非原廠安裝的軟體。
- 14 將備份光碟上的資料檔案複製到您的硬碟。

## 從硬碟執行系統復原

選擇下列其中一種程序來從硬碟上的復原影像重新安裝軟體：

- 啓動系統復原（當電腦有回應時）
- 啓動系統復原（當電腦沒有回應時）

## 啓動系統復原（當電腦有回應時）

- 1 關閉電腦。移除 HP Personal Media Drive（若您的電腦有的話）。切斷螢幕、鍵盤和滑鼠之外所有週邊設備和電腦的連接。將電腦開機。
- 2 按一下工作列上的 **[開始]**，選擇 **[所有程式]**、**[PC 說明和工具]**，然後再按 **[HP PC 系統復原]**。

接著會提示您確認是否已執行 Microsoft 系統還原和驅動程式回復：

- 如果您尚未執行 Microsoft 系統復原和驅動程式回復，請按一下 **[Microsoft 系統還原]**，然後依照螢幕上的指示進行操作。
- 如果您已執行過 Microsoft 系統還原與驅動程式回復，請按一下 **[是]** 啓動復原程序，並繼續進行步驟 3。

- 3 請按照螢幕上的指示進行操作。



**警告：**「完整系統復原」選項將會刪除您在購買電腦後所建立或安裝的所有資料或程式。請確認您已將所有要保留之資料，備份至卸除式磁碟。

---

- 4 完成電腦啓動程序、註冊程序，然後等到看見桌面出現為止。接著，關閉電腦、重新連接所有週邊設備，然後再啓動電腦。

## 啓動系統復原（當電腦沒有回應時）

- 1 關閉電腦。如有需要，請按住「主機開關按鈕」直到電腦關閉為止。
- 2 移除 HP Personal Media Drive（若您的電腦有的話）。切斷螢幕、鍵盤和滑鼠之外所有週邊設備和電腦的連接。
- 3 按一下「主機開關按鈕」開啓電腦。
- 4 在啓動的過程中，請依下列步驟進行以進入「系統復原」程式：  
當具有 HP Invent 標誌的藍色畫面出現時，按下鍵盤上的 F10 鍵。（在正常的啓動程序繼續執行前，您只有幾秒鐘的時間可以按下 F10 鍵。）
- 5 電腦會啓動復原。請等候螢幕上的指示出現，並按照螢幕上的指示進行操作。



**警告：**「完整系統復原」選項將會刪除您在購買電腦後所建立或安裝的所有資料或程式。請確認您已將所有要保留之資料，備份至卸除式磁碟。

---

- 6 完成電腦啓動程序、註冊程序，然後等到看見桌面出現為止。接著，關閉電腦、重新連接所有週邊設備，然後再啓動電腦。



[www.hp.com](http://www.hp.com)



Printed in



5 9 9 1 - 4 2 3 3