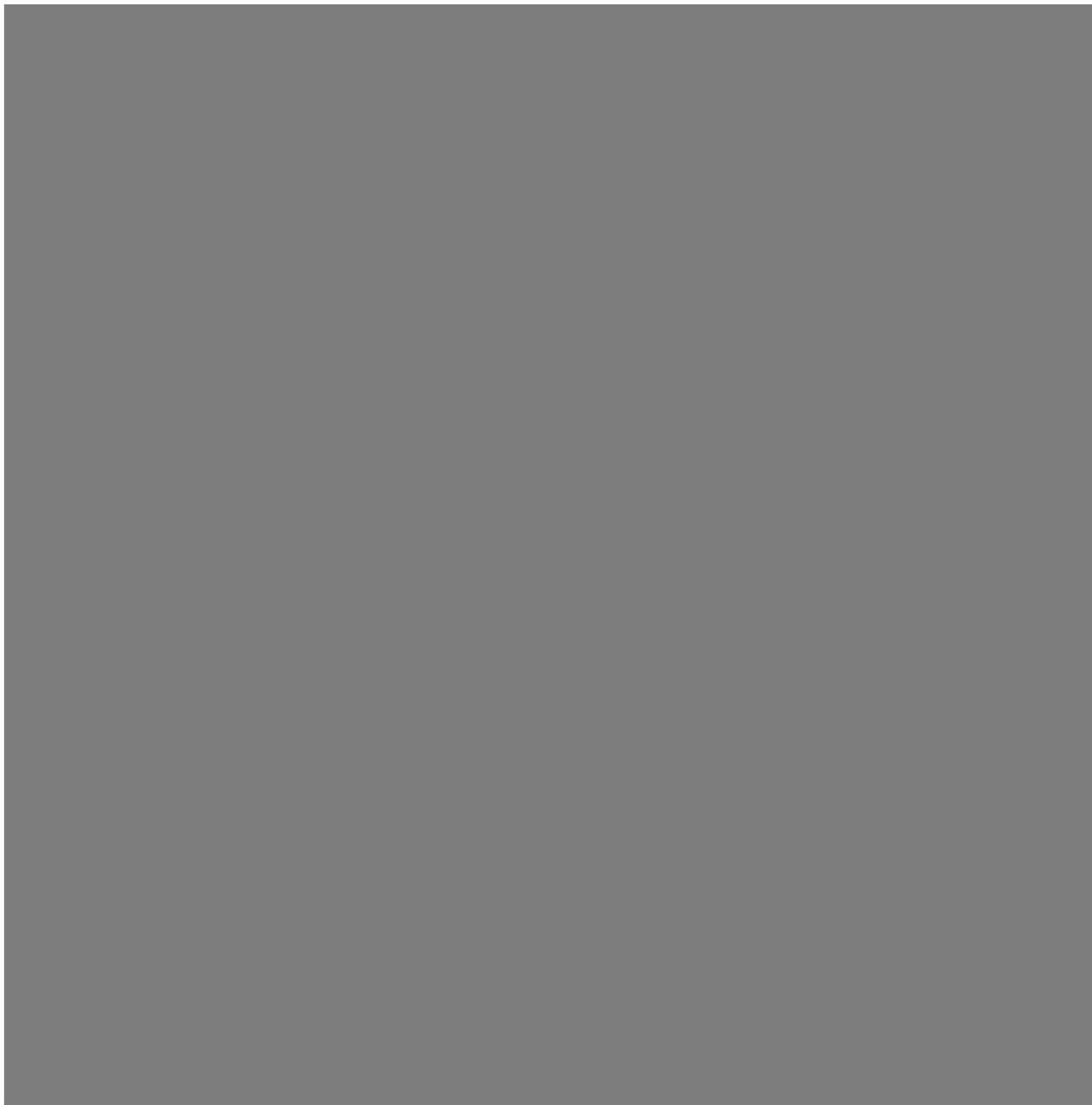


# 故障排除和维护指南



Hewlett-Packard 产品和服务的所有保修限于这些产品与服务所附带的明确声明。本文的任何条款都不应视作构成保修声明的附加条款。HP 不对本文的技术性错误、编印错误或遗漏负任何责任。

对于在非 HP 提供的设备上 HP 软件的使用和可靠性，HP 概不负责。

本文档包含的所有权信息均受版权保护。未经 HP 事先书面许可，不得将本文档的任何部分影印、复制或翻译成其他语言。

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

Copyright © 2005–2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

本产品采用了版权保护技术，此技术受美国专利和其他知识产权保护。在使用此版权保护技术之前必须得到 Macrovision 公司的授权，且只能作为家用和其他受限的、按次计费的观赏用途，除非得到 Macrovision 公司的授权才能另作他用。禁止反编译。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国的注册商标。

Windows 徽标是 Microsoft Corporation 在美国和 / 或其他国家 / 地区的商标或注册商标。

HP 支持科技产品在法律允许范围内的使用，我们不认可、也不鼓励我们的产品被用于著作权法所不允许的目的。

本文档中的内容可随时更改，恕不另行通知。

# 目录

<b>维护 .....</b>	<b>1</b>
制作数据备份光盘 .....	1
制作系统复原光盘 .....	1
删除不用的程序 .....	1
使用 Windows Update .....	2
检查启动时自动运行的程序 .....	2
运行磁盘清理程序 .....	2
手动运行磁盘清理程序 .....	2
设定系统自动运行磁盘清理 .....	2
运行磁盘碎片整理程序 .....	2
检查硬盘是否存在问题 .....	3
了解硬盘空间 .....	3
注意为电脑防尘 .....	3
清洁电脑和显示器 .....	4
清洁键盘和鼠标 .....	4
<b>排除电脑故障 .....</b>	<b>5</b>
音频 .....	5
CD 和 DVD 光驱 .....	7
视频 .....	9
显示（显示器） .....	9
硬盘驱动器 .....	10
硬件安装 .....	11
Internet 访问 .....	13
键盘和鼠标 .....	15
电源 .....	17
性能 .....	19
蓝牙无线设备 .....	20
杂项 .....	21

修复软件问题 .....	<b>22</b>
软件修复概述 .....	22
重新启动电脑 .....	22
关闭电脑 .....	22
更新驱动程序 .....	22
Microsoft 系统还原 .....	23
重新安装软件程序和硬件驱动程序 .....	23
系统复原 .....	24
制作复原光盘 .....	24
系统复原选项 .....	25
从硬盘上启动系统复原程序 .....	25
使用复原光盘运行系统复原程序 .....	26

## 维护

为了确保您的电脑能够正常运行，并能够在电脑出现问题时方便地恢复一些重要信息，您需要执行一些相关的任务，本节将向您介绍这方面的信息。

### 制作数据备份光盘

您可以使用电脑上安装的 CD 或 DVD 刻录（或烧录）软件（例如 Roxio Creator Basic），为重要的信息制作备份光盘，这些信息包括个人文件、电子邮件以及网站书签。也可以将数据转移到外部硬盘中。

以下过程仅介绍了一种备份数据的方法；有关更多信息，请参阅[帮助和支持](#)。

- 1 单击 Windows 开始按钮 、所有程序、**Roxio**，然后单击 **Creator**。  
“Roxio Creator”窗口将会打开。
- 2 单击**数据**，然后单击**数据光盘**。
- 3 要将文件添加到打开的 Roxio 项目窗口中（其中反映了数据光盘上结束的项目），请执行以下操作：  
单击**添加数据**，导航至您希望备份的文件或文件夹，然后单击**添加**。  
或者  
从目录窗口中将文件或文件夹拖放到 Roxio 项目窗口。
- 4 在项目窗口的右下角单击**继续**。  
即会打开一个对话框，提示您在光驱中放入光盘，并会提供一个可接受光盘类型的列表。
- 5 单击窗格右下角的**选项**，然后在“选项”窗口中检查是否已勾选**刻录后验证写入光盘的数据复选框**。
- 6 单击**刻录按钮** ，即可开始将数据刻录到光盘。  
屏幕上即会显示进度屏幕。

- 7 单击**完成**，即会返回 Roxio 项目窗口。
- 8 从光驱中取出光盘，贴上标签，然后将其保存在安全的地方。如果您使用的是外部硬盘，请将文件明确地标记为备份数据。

将数据写入备份光盘时，您需要使用具有写入验证功能的软件。该功能可将您硬盘上的数据与复制到光盘的数据进行比较，从而确保您制作出的备份光盘为硬盘数据的精确副本。根据所使用光盘刻录软件的具体情况，您可能需要手动启动该功能（请参阅软件文档）。

如果您遇到刻录问题，请尝试其他类型或品牌的介质。同时，请使用 Windows 资源管理器工具检查您的文件，并验证是否已复制所有内容。要打开 Windows 资源管理器，请右键单击 Windows 开始按钮，然后单击**资源管理器**。

### 制作系统复原光盘

这是您需要在电脑运行正常的情况下执行的一次性过程。如果日后您的电脑发生故障，就可以使用您制作的系统复原光盘将系统还原为出厂设置。

制作系统复原光盘之前，请阅读第 24 页的“系统复原”。

### 删除不用的程序

不用的程序会占用内存空间并降低电脑运行速度。如果有不使用的程序，请按照以下步骤卸载此类程序。

- 1 单击 Windows 开始按钮，然后单击**控制面板**。
- 2 单击**卸载程序**。“程序和功能”窗口即会打开。
- 3 选择希望删除的程序，然后单击**卸载**。
- 4 按屏幕上的说明进行操作。

---

**注：**有些程序自身具有卸载功能。如果无法从“控制面板”中卸载程序，请参阅该程序的文档或联机帮助。

---

## 使用 Windows Update

检查是否有可用的更新，或设定系统每月自动更新一次（有关详细信息，请参见《入门指南》）。

- 1 单击 **Windows 开始按钮**，然后单击**控制面板**。
- 2 在**安全**下，单击**检查更新**按钮。
- 3 通过单击**安装更新**下载并安装更新。

## 检查启动时自动运行的程序

设置 Windows 开始菜单，仅打开需要的软件程序，从而提升系统运行速度和性能：

- 1 单击 **Windows 开始按钮**、**所有程序**，然后单击 **Windows Defender**。
- 2 单击**工具**。
- 3 单击**软件资源管理器**。
- 4 在“类别”列表中，选择**启动程序**。
- 5 选择不希望运行的程序，然后单击**禁用**。

## 运行磁盘清理程序

通过删除临时和不用的文件（包括 Internet 临时文件和“回收站”中的文件），“磁盘清理”程序可以释放您的硬盘空间。您可以手动运行“磁盘清理”程序，也可以对系统进行设定以便使其自动运行。

### 手动运行磁盘清理程序

- 1 单击 **Windows 开始按钮**、**所有程序**、**附件**、**系统工具**，然后单击**磁盘清理**。  
“磁盘清理”程序可以搜索要删除的文件，并计算出可以节省多少磁盘空间。
- 2 勾选您希望删除的文件类型旁边的复选框。
- 3 单击**确定**，然后单击**删除文件**即可完成选定文件的删除。

## 设定系统自动运行磁盘清理

- 1 单击 **Windows 开始按钮**、**所有程序**、**附件**、**系统工具**，然后单击**任务计划程序**。
- 2 单击**操作**，然后单击**新建基本任务**。
- 3 键入任务名称，还可根据需要输入说明。
- 4 单击**下一步**，然后再次单击**下一步**。
- 5 选择重复执行的时间间隔，然后单击**下一步**。
- 6 选择要运行“磁盘清理”的时间，然后单击**下一步**。运行“磁盘清理”可能需要较长时间，因此，请选择在电脑开机但未使用的时间内执行。
- 7 选择**启动程序**，然后单击**下一步**。
- 8 单击程序或脚本下方的**浏览**。
- 9 键入 `cleanmgr.exe`，单击**打开**，然后单击**下一步**。
- 10 检查您设置的计划的概要。完成设置后，单击**完成**。系统将会在您设置的时间运行“磁盘清理”。

## 运行磁盘碎片整理程序

当 Microsoft® Windows Vista™ 将文件存储到硬盘上时，它通常会将文件分成多个片段（或碎片），以便将其放入驱动器中的可用空间。当您打开碎片文件时，可能耗费较长的时间，因为系统必须从多个位置取回文件。

“磁盘碎片整理”程序将硬盘上的碎片文件整合到一起，以此来改善电脑的性能。它并不影响您电脑中文件和文件夹的位置。

---

**注：**“磁盘碎片整理”程序可能需要较长时间才能完成碎片整理。您可以让系统在夜间无人运行。

---

- 1 保存所有工作并关闭所有打开的程序。
- 2 同时按下 [Ctrl]+[Alt]+[Delete] 键。
- 3 单击**启动任务管理器**。
- 4 在“应用程序”选项卡中，选择列出的所有程序，然后单击**结束任务**。关闭“任务管理器”。
- 5 单击 **Windows 开始按钮、所有程序、附件、系统工具**，然后单击**磁盘碎片整理程序**。
- 6 单击**立即进行碎片整理**。

如果“磁盘碎片整理程序”反复启动，说明后台程序仍在读取硬盘。重新启动电脑使其进入“安全模式”，然后再次运行“磁盘碎片整理程序”：

- 1 单击 **Windows 开始按钮**，单击  锁定按钮旁边的箭头按钮，然后单击**重新启动**。
- 2 在首个徽标屏幕显示时，按 [F8] 键。
- 3 在“Windows 高级选项”菜单中，用箭头键选择**安全模式**，然后按 [Enter] 键。
- 4 在 Windows Vista 启动后，使用以上步骤运行“磁盘碎片整理”程序。
- 5 要关闭“安全模式”，请重复步骤 1。

## 检查硬盘是否存在问题

执行以下步骤，以便对 Windows Vista 系统中硬盘的完整性进行检查。开始磁盘检查之前，请关闭所有打开的程序。

- 1 单击 **Windows 开始按钮**，然后单击**计算机**。
- 2 右键单击您希望检查的硬盘，然后单击**属性**。
- 3 单击**工具选项卡**。
- 4 在**查错**下，单击**开始检查**。

- 5 如果需要，请勾选**自动修复文件系统错误与扫描并试图恢复坏扇区**复选框。
- 6 单击**开始**。如果提示重新启动电脑，请单击**是**。  
电脑将会重新启动并检查硬盘是否存在错误。

## 了解硬盘空间

在预装 Windows Vista 操作系统的 Hewlett-Packard 和 Compaq 电脑上，实际的硬盘空间可能会比产品规格、文档或包装箱上所述空间稍小。制造商是以十进制（以 10 为基数）的方式来计算和标称其硬盘容量的。而 Windows Vista 和其他程序（如 FDISK）则采用二进制（以 2 为基数）计算系统。

在十进制计算系统中，一兆字节（MB）等于 1,000,000 字节，一吉字节（GB）等于 1,000,000,000 字节。在二进制计算系统中，一兆字节（MB）等于 1,048,576 字节，一吉字节（GB）等于 1,073,741,824 字节。由于计算系统不同，您才会看到 Windows Vista 所报告的硬盘容量与制造商标称的容量有所不同。硬盘的存储容量以制造商标称的容量为准。

在“Windows 资源管理器”和“计算机”窗口中，由于 Windows Vista 一次只显示硬盘上一个分区的信息，所以它所报告的容量稍小。其中一个分区包含系统复原信息。

## 注意为电脑防尘

确保电脑免受灰尘的侵害，可以延长电脑的使用寿命。灰尘、毛发及其他微粒会堆积起来，阻止正常散热，从而导致过热现象；如果堆积在键盘和鼠标之中，则会使这些设备无法正常有效地工作。请每月检查一次系统是否有明显的灰尘堆积情况，并每隔三个月清洁一次。

## 清洁电脑和显示器

- 1 从电源上拔掉电脑的插头。
- 2 从电源上拔掉显示器的插头。
- 3 用一块洁净的干布，擦去电脑的机箱和显示器上的灰尘。
- 4 用一块洁净的布蘸取温水，将电脑机箱和显示器外壳擦干净。

请不要用水擦拭显示器的屏幕。

---

**注：**如果电脑机箱或显示器外壳上有标签粘痕或溅污，请使用异丙醇或消毒酒精和不起毛的布来进行擦拭。

---

- 5 用一块洁净的布擦干电脑机箱和显示器外壳。
- 6 用一块洁净的干布清洁显示器屏幕；如果要进行更彻底的清洁，请使用防静电屏幕清洁剂和一块洁净的布。

## 清洁通风口

通风口可以确保电脑和显示器不会过热。要保持有效的空气流动，请使用小型电池驱动的真空吸尘器来清洁这些通风口。（电池驱动的真空吸尘器可以避免电击的风险。）

- 1 在电脑机箱和显示器外壳的通风口上方使用吸尘器。
- 2 吸走在电脑端口（例如，以太网和 USB 端口）中及周围堆积的尘屑。

## 清洁键盘和鼠标

清洁键盘按键时，请使用电池驱动的真空吸尘器上的低档，以免吸走键帽和弹簧。

- 1 键盘按键之间和凹槽附近的空隙。
- 2 用一块洁净的干布和酒精，清洁键盘按键及其边缘堆积的灰尘。
- 3 使用清洁剂或布和清洁器来擦拭鼠标和鼠标电缆。

如果您的鼠标有滚球，请清洁滚球和滚筒内侧：

- 1 使鼠标正面朝下。
- 2 逆时针方向旋转滚球环盖，取下环盖并释放滚球。
- 3 使用肥皂和温水清洗滚球。
- 4 使用蘸有酒精的棉絮清洁器清洁鼠标滚筒内侧。
- 5 等待滚球和滚筒完全干燥后，再装回滚球和滚球环盖。

# 排除电脑故障

介绍如何排除故障的表格按以下顺序列出：

- 音频
- CD 和 DVD 光驱
- 视频
- 显示（显示器）
- 硬盘驱动器
- 硬件安装
- Internet 访问
- 键盘和鼠标
- 电源
- 性能
- 蓝牙无线设备
- 杂项

有关显示器问题或特定打印机相关问题的更多信息，请参阅产品制造商提供的文档。

## 音频

症状	可能的解决方法
不出声音。	<p>按下键盘上的“静音”按钮，查看是否启用了静音功能。</p> <p>或者</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 Windows 开始按钮，然后单击控制面板。</li><li>2 单击硬件和声音设备，然后单击调节系统音量。</li><li>3 如果程序处于静音状态，请单击静音按钮来取消静音。</li></ol> <hr/> <p>单击任务栏上的音量图标 ()，或使用键盘控制键来增大音量。</p> <hr/> <p>确保已启动接电的（有源）扬声器。</p> <hr/> <p>关闭电脑，然后重新连接扬声器。确保已将扬声器连接至音频端口而不是“线路输入”或耳机端口。</p> <hr/> <p>按“睡眠”按钮（仅适用于部分型号）或按键盘上的 [Esc] 键，以退出睡眠模式。</p> <hr/> <p>如果电脑上连接有耳机，请将其拔下。</p>

## 音频（续）

### 症状

播放某些音频文件时会出现编解码器错误消息。

### 可能的解决方法

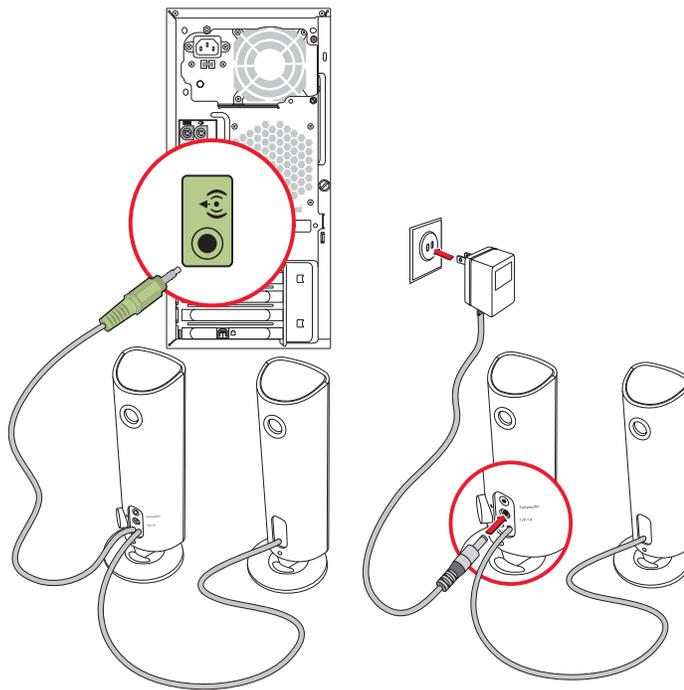
在 Windows Media Player 中打开文件。确保已将 Windows Media Player 配置为可自动下载编解码器。

- 如果可以获得所需的编解码器，则可播放相应的文件。请注意，您必须连接到 Internet 才能下载编解码器文件。
- 如果无法获得所需的编解码器，请查看是否有适用于 Windows Media Player 的更新。

有关更多信息，请打开 Windows Media Player 帮助，并搜索编解码器。

音量太低或不合适。

分离式无源扬声器（不具有单独电源线的扬声器）不能发出大小合适的声音。请用有源扬声器代替无源扬声器。有源扬声器具有电源线和“电源开关”按钮，并与电脑背面的“音频输出”接口（绿色）相连接。



## CD 和 DVD 光驱

症状	可能的解决方法
CD 或 DVD 光驱无法读取光盘，或需要很长时间才能启动。	<p>确保所插入的光盘标签面朝上并居中放置于托盘中。</p> <p>至少等待 30 秒，以便让 DVD 光驱判断介质的类型。</p> <p>用光盘清洁工具清洁光盘，这类工具在大多数电脑商场中均有销售。</p> <p>驱动程序受损或已过时。有关还原和更新驱动程序的详细信息，请参见第 22 页的“更新驱动程序”。</p>
无法取出 CD 或 DVD 光盘。	<p>启动电脑，然后按距离光驱最近的“弹出”按钮以弹出托盘。</p> <p>如果您怀疑是“弹出”按钮自身的问题，请执行以下操作：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 Windows 开始按钮，然后单击计算机。</li><li>2 右键单击您希望打开的 CD 或 DVD 光驱。</li><li>3 从菜单中选择弹出。</li></ol>
我的微型光盘掉进了机箱内部。	<p>在所有的 Slimline 电脑中，CD/DVD 光驱垂直安装。标准大小的 CD 和 DVD 可以竖直插入到光驱中；但如果您使用的是微型光盘，将其插入到光驱之前必须先将电脑侧放。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 面对电脑正面，然后将电脑沿右侧面板朝下轻放。</li><li>2 按“弹出”按钮打开 CD/DVD 托盘。</li><li>3 将微型光盘放到托盘的凹沿中，然后再次按“弹出”按钮合上托盘。</li></ol>
无法制作（刻录）光盘。	<p>确保所插入的光盘标签面朝上并居中放置于托盘中。</p> <p>检查并确保您所使用的光盘是光驱认可的光盘类型（介质）。尝试使用另一种品牌的光盘。</p> <p>确保光盘是干净的，且没有损坏。如果刻录过程中断，说明光盘可能受损，请换一张光盘再试。</p> <p>针对您希望录制文件的类型，使用相应类型的光盘。</p> <p>使用 CD-R 光盘时应确保：刻录音乐时应使用空白的 CD 光盘，刻录数据时使用空白的 CD 或可追加数据的 CD（光盘上留有添加更多数据文件的空间）。</p> <p>制作光盘副本时，请检验您使用的光盘类型是否正确。有些刻录程序只能将光盘副本刻录到与源光盘类型相同的光盘上。例如，只能将 DVD 刻录在 DVD+R/-R 或 DVD+RW/-RW 光盘上，只能将 CD 刻录在 CD-R 或 CD-RW 光盘上。</p> <p>确保将光盘插入到正确的光驱中，并且在 CD 或 DVD 刻录软件中指定同一光驱。</p>

## CD 和 DVD 光驱（续）

症状	可能的解决方法
无法制作（刻录）光盘。 （续）	<p>如果提供了低速刻录选项，请为进行刻录的光驱选择较慢的写入速度。</p> <hr/> <p>如果某个曲目所占空间超过了光盘上的可用空间，刻录软件就不允许您添加该曲目。您可以从列表中删除一个或多个曲目来释放一些空间，然后再将文件刻录到光盘上。</p> <hr/> <p>请在刻录之前关闭所有软件程序和窗口。</p> <hr/> <p>确保硬盘上有足够的可用空间用来存放刻录内容的临时副本。</p> <p>单击 <b>Windows 开始按钮</b>，然后单击<b>计算机</b>。右键单击该硬盘，然后单击<b>属性</b>即可查看可用空间。</p> <hr/> <p>如果位于网络中，请先将要刻录的文件从网络驱动器复制到您的硬盘，然后将其刻录到光盘。</p> <hr/> <p>关闭所有的程序和窗口，然后重新启动电脑。</p>
无法将数据添加到 DVD。	<p>确保您在 DVD 刻录软件中设置了正确的刻录选项（追加或添加数据文件）。</p>
音乐曲目的标题未显示在 CD 上。	<p>如果要在播放音乐 CD 时显示艺术家、标题和曲目的信息，必须将电脑连接至 <b>Internet</b>。这些信息未刻录在光盘上。</p> <hr/> <p>并非每张 CD 上都有曲目信息。</p>
捕获视频时显示一条错误消息。	<p>如果您的电脑同时具有模拟和数字视频捕获设备，则需要选择捕获设备。要了解如何更改选定的视频设备，请参见视频捕获程序的“帮助”菜单。</p>
无法在 DVD 播放机中播放 DVD 影片。	<p>您的 DVD 播放机不能播放作为数据文件刻录到 DVD 上的视频文件。要正确播放影片，请使用视频刻录程序。部分视频文件可在电脑上观看，但却不能在家庭 DVD 视频播放机中播放。</p>

## 视频

症状	可能的解决方法
某些视频文件无法播放。	您的文件可能损坏或文件格式不受支持。在视频编辑器中打开视频文件，然后将其重新保存为受支持的文件格式。
播放某些视频文件时出现编解码器错误消息。	<p>在 <b>Windows Media Player</b> 中打开文件。确保已将 <b>Windows Media Player</b> 配置为可自动下载编解码器。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 如果可以获得所需的编解码器，则可播放相应的文件。请注意，您必须连接到 <b>Internet</b> 才能下载编解码器文件。</li><li>■ 如果无法获得所需的编解码器，请查看是否有适用于 <b>Windows Media Player</b> 的更新。</li></ul> <p>有关更多信息，请打开 <b>Windows Media Player</b> 帮助，并搜索编解码器。</p>
错误消息：显示视频所必需的文件丢失或损坏。	<ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 <b>Windows 开始按钮</b>，右键单击计算机，然后单击属性。</li><li>2 单击任务下方的<b>设备管理器</b>。</li><li>3 单击<b>声音、视频和游戏控制器</b>旁边的加号 (+)。</li><li>4 右键单击<b>电视调谐器</b>（仅适用于部分型号），然后单击<b>更新驱动程序软件</b>。</li><li>5 选择<b>自动搜索需要更新的驱动程序软件</b>。</li><li>6 按照说明更新驱动程序。</li><li>7 如果系统提示您重新启动电脑，请重新启动。</li></ol>

## 显示（显示器）

除了此处列出的信息外，您还可以参阅随您的显示器附带的文档。

症状	可能的解决方法
屏幕无显示，显示器电源指示灯不亮。	<p>重新将电源线一头插入显示器背面，另一头插入电源插座。</p> <p>按显示器正面的“电源开关”按钮。</p>
屏幕无显示。	<p>按键盘上的空格键或移动鼠标使屏幕重新显示出画面。</p> <p>按“睡眠”按钮（仅适用于部分型号）或按键盘上的 [Esc] 键，以退出睡眠模式。</p> <p>按“主机开关”按钮打开电脑。</p> <p>检查显示器视频接头上是否有弯曲的针脚：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 如果有弯曲的针脚，请更换显示器连接电缆。</li><li>■ 如果无针脚弯曲，请将显示器连接电缆重新连接到主机。</li></ul>

## 显示（显示器）（续）

除了此处列出的信息外，您还可以参阅随您的显示器附带的文档。

症状	可能的解决方法
屏幕上的图像太大或太小，或图像模糊不清。	在 Windows Vista 中调节显示器分辨率设置： <ol style="list-style-type: none"><li>1 右键单击桌面，然后单击个性化。</li><li>2 单击显示设置。</li><li>3 根据需要调整分辨率。</li></ol>

## 硬盘驱动器

症状	可能的解决方法
电脑好像被锁定了，没有任何反应。	使用“Windows 任务管理器”关闭所有停止响应的程序，或重新启动电脑： <ol style="list-style-type: none"><li>1 同时按下键盘上的 [Ctrl]+[Alt]+[Delete] 组合键。</li><li>2 单击启动任务管理器。</li><li>3 选定停止响应的程序，然后单击结束任务。</li></ol> 如果无法关闭程序，请重新启动电脑： <ol style="list-style-type: none"><li>1 同时按下键盘上的 [Ctrl]+[Alt]+[Delete] 组合键。</li><li>2 单击红色关机按钮旁边的箭头，然后单击重新启动。</li></ol> 或者 <ol style="list-style-type: none"><li>1 按住“主机开关”按钮 5 秒钟以上关闭电脑。</li><li>2 按下“主机开关”按钮启动电脑。</li></ol>
错误消息：硬盘错误。	按键盘上的“帮助？”按钮打开“帮助和支持中心”，或参阅《有限保修和支持指南》以便与技术支持部门取得联系。

## 硬件安装

症状	可能的解决方法
系统无法识别新装设备。	<p>使用设备附带的 CD 安装设备驱动程序，或从设备制造商的网站下载并安装驱动程序。</p> <p>您可能需要适用于 Windows Vista 的已更新驱动程序。请直接与设备销售商取得联系以获取更新。</p> <p>对于 HP 外围设备，请访问 HP 网站。请参阅《有限保修和支持指南》以了解详细内容。</p> <hr/> <p>确保所有电缆均已正确并牢靠地连接到电脑，并且电缆或接头的针脚未弯曲。</p> <hr/> <p>关闭电脑，打开外部设备，然后启动电脑使该设备与电脑进行集成。</p> <hr/> <p>重新启动电脑，然后按照说明接受所有更改。</p> <hr/> <p>禁用操作系统对该卡进行的自动设置，然后选择一个不会引起资源冲突的基本配置。</p> <p>也可重新配置或禁用部分设备以解决资源冲突的问题。</p>
新设备不工作。	<p>您必须以具备管理员权限的身份登录，才能安装或卸载设备驱动程序。如果需要切换用户，请单击 <b>Windows 开始按钮</b>，单击<b>锁定按钮</b>旁边的<b>箭头按钮</b>，然后单击<b>切换用户</b>。选择一个具备管理员权限的用户。</p> 

## 硬件安装（续）

症状	可能的解决方法
安装新设备之后，新装设备不工作。	<p>要解决设备冲突问题，可能需要禁用某一设备或卸载旧的设备驱动程序：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 <b>Windows 开始按钮</b>，右键单击<b>计算机</b>，然后单击<b>属性</b>。</li><li>2 单击<b>任务下方</b>的<b>设备管理器</b>。</li><li>3 单击有问题的设备旁边的加号 <b>(+)</b>，查看设备图标旁边是否有带黄圈的感叹号。感叹号表明该设备存在设备冲突或设备有问题。设备工作不正常时不一定会显示感叹号。</li><li>4 如果您卸载了某个硬件设备，而“设备管理器”中仍列有该设备的驱动程序，则可能会引起设备冲突。要卸载旧的驱动程序以便让新的设备驱动程序正常工作，请右键单击该设备，单击<b>卸载</b>，然后单击<b>确定</b>。</li><li>5 双击设备名称，然后选择<b>属性</b>。</li><li>6 单击<b>资源选项卡</b>以检查是否存在设备冲突。</li><li>7 单击<b>常规选项卡</b>，查看该设备是否已启用并处于正常工作状态。如果有<b>疑难解答按钮</b>，请单击此按钮并按设备疑难解答向导屏幕上的说明进行操作。</li><li>8 重新启动电脑。单击 <b>Windows 开始按钮</b>，单击<b>锁定按钮</b>旁边的<b>箭头按钮</b>，然后单击<b>重新启动</b>。</li></ol>



## Internet 访问

症状	可能的解决方法
无法连接到 Internet。	<p>检查 Internet 设置，或联系您的 Internet 服务提供商（ISP）以寻求帮助。</p> <hr/> <p>检查 Internet 连接类型所使用的电缆是否正确。您的电脑可能配有调制解调器和以太网适配器（亦称为网络接口卡或 NIC）。调制解调器通过标准电话线进行拨号连接。NIC 应通过网线连接至局域网（LAN）。不要将电话线插入 NIC。也不要将网线插入电话线插口；这样做有可能损坏 NIC。</p> <p>有关连接 Internet 的更多信息，请按键盘上的“帮助？”按钮以打开“帮助和支持中心”。</p> <hr/> <p>检查是否已安装 Web 浏览器且将其设置为与 ISP 协同工作。</p> <hr/> <p>运行无线设置向导：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 Windows 开始按钮，然后选择网络。</li><li>2 在“网络”窗口中，单击网络和共享中心。</li><li>3 在“网络和共享中心”窗口中，单击设置连接或网络以打开向导。 按屏幕上的说明进行操作。</li></ol> <hr/> <p>如果您的系统具有外部天线，请尝试将天线移动到一个更好的位置。如果是内部天线，请尝试移动机箱。</p> <hr/> <p>稍后请尝试再次连接，或者联系您的 ISP 以寻求帮助。</p>
无法自动启动 Internet 程序。	<p>登录到您的 ISP，然后启动所需的程序。</p>
网页加载缓慢。	<p>检查是否选择了正确的调制解调器速度以及 COM 端口：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 Windows 开始按钮，然后单击控制面板。</li><li>2 单击硬件和声音。</li><li>3 双击电话和调制解调器选项。</li><li>4 单击调制解调器选项卡，然后单击属性按钮。</li><li>5 在设备状态部分，检查调制解调器是否工作正常。</li></ol> <p>请注意，加载网页的速度比加载电脑中存储的文件慢。如果加载时网络比较繁忙，也会导致加载网页的速度慢。</p>

## Internet 访问（续）

症状	可能的解决方法
即使未使用 AOL 程序时，该程序也会启动。	<p>不妨卸载 AOL 程序。</p> <p>要卸载 AOL，请：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 Windows 开始按钮，然后单击控制面板。</li><li>2 单击卸载程序。</li><li>3 选择 <b>America Online</b>，单击<b>卸载</b>，然后按照屏幕说明进行操作。</li></ol> <p><b>注：</b>卸载 AOL 程序不会取消您的 AOL 帐号。</p>
我的 Internet 浏览器主页被改为我看不起的网页。	<p>您的电脑中可能存在间谍软件。间谍软件通常是在电脑中以后台方式运行的（没有任何提示信息的）软件，它会收集与您和您电脑使用情况相关的信息，并将这些信息发送给 Internet 上的其他人或系统。</p> <p>有很多软件（包括 Windows Defender）都具有查找和删除电脑中间谍软件的功能，您可以从中选择一种软件。</p> <p>要使用 Windows Defender 扫描间谍软件，请执行以下操作：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 Windows 开始按钮、所有程序，然后单击 <b>Windows Defender</b>。</li><li>2 单击<b>扫描</b>。</li></ol> <p>很多常见的防病毒软件也带有扫描和删除电脑中的间谍软件的工具。</p> <p>要避免您的电脑被间谍软件染指，请：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 不要安装无法确认其来源的软件。应仔细检查该软件公司的网站，以便了解程序中附带的内容。</li><li>■ 当下载窗口弹出询问是否可以在您电脑上安装某程序的提示时，请勿随手单击<b>是</b>。请阅读窗口中的消息，确保您确实需要该软件程序。</li></ul>
当电脑连接至 Internet 时显示我不希望看到的弹出广告。	<p>这通常是由广告软件或广告支持软件引起的。</p> <p>您可以将 Web 浏览器配置为阻止弹出窗口。例如，在 Internet Explorer 中，单击<b>工具</b>，然后单击<b>弹出窗口阻止程序</b>。</p> <p>要从电脑中删除广告软件，请使用电脑附带的反间谍软件 / 反广告软件程序（仅适用于部分型号），或者使用可以删除广告软件的任何可用软件程序。</p> <p>请注意，很多常见的杀毒软件也带有扫描和删除电脑中广告软件的工具。</p>

## 键盘和鼠标

### 症状

电脑无法识别键盘命令和输入。

### 可能的解决方法

用鼠标关闭电脑，将键盘重新连接到电脑背面，然后启动电脑。

键盘上的“打印”按钮无法使用。

使用程序中的“打印”菜单项（通常位于“文件”菜单下）。

无线键盘或鼠标无法使用或未被系统检测到。

检查是否存在以下问题：

- 确保鼠标和键盘位于接收器所能接收的范围内。
- 更换键盘和鼠标中的电池。

将设备翻过来，取下电池挡板并取出旧电池，然后装入新的碱性电池。请勿使用充电电池。

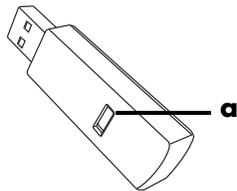
- 确保鼠标不处于挂起模式，如果 20 分钟内没有使用鼠标，鼠标就会进入挂起模式。单击鼠标左键重新激活鼠标。

将键盘和鼠标重新与接收器同步：

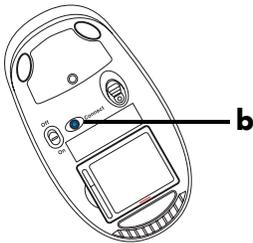
- 1 将接收器插入电脑上的 USB 端口中。

如果您可以选择，则请使用位于电脑前面的 USB 端口。

- 2 按住接收器上的“连接”按钮 **(a)**（同时也是 LED 指示灯）5 到 10 秒钟，直到蓝色指示灯开始闪烁为止。



- 3 检查鼠标是否启动，按住鼠标下方的“连接”按钮 **(b)**，直到接收器上的蓝色 LED 指示灯停止闪烁为止。



**注：**如果持续时间超过 60 秒，接收器连接会话将超时。要确认当前已建立连接，且接收器并未超时，请移动鼠标来检查是否有响应。

## 键盘和鼠标（续）

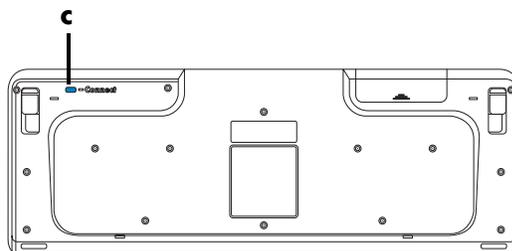
### 症状

### 可能的解决方法

无线键盘或鼠标无法使用或未被系统检测到。  
(续)

建立鼠标连接后，请对键盘重复该操作过程：

- 1 按住接收器上的“Connect”按钮，并保持 5 到 10 秒钟，直到蓝灯开始闪烁为止。
- 2 按住键盘下方的“Connect”按钮 (c)，直到接收器上的蓝色 LED 指示灯停止闪烁为止。



请参阅随键盘和鼠标附带的文档。

鼠标（带有电缆）无法使用或未被系统检测到。

先拔下连接至电脑的鼠标线，然后再重新连接鼠标。

如果仍未检测到鼠标，请关闭电脑，重新连接鼠标线，然后重新启动电脑。

移动鼠标时光标无响应。

使用键盘重新启动电脑：

- 1 同时按下键盘上的 [Alt] 和 [Tab] 键，导航至某个打开的程序。
- 2 同时按下键盘上的 [Ctrl] 和 [S] 键，保存您在选定的程序中所做的更改（对于多数 — 并非全部 — 应用程序来说，[Ctrl]+[S] 是用于执行“保存”操作的键盘快捷方式）。
- 3 保存在所有打开程序中进行的更改后，同时按下键盘上的 [Ctrl] 键和 [Esc] 键以显示“开始”菜单。
- 4 使用方向键选择锁定按钮旁边的箭头按钮。选择关机，然后按键盘上的 [Enter] 键。
- 5 电脑完全关闭后，将鼠标插头重新连接到电脑背面，然后启动电脑。

移动鼠标时光标响应缓慢。

如果您的鼠标有滚球，请清洁滚球。有关清洁的详细说明，请访问网址：  
<http://support.hp.com.cn>

选择您所在的国家 / 地区和语言，搜索您的电脑型号，然后搜索关键字清洁。

对于使用滚球的鼠标，请使用鼠标垫或其他较粗糙的表面。对于光学鼠标，请避免在反射性强的表面上使用鼠标。

## 键盘和鼠标（续）

症状	可能的解决方法
无法使用数字键盘上的方向键移动光标。	按一下 [Num Lock] 键。如果要使用数字键盘上的方向键，应关闭 [Num Lock] 指示灯。
只能垂直或水平移动光标（或者说在屏幕上无法顺利地移动光标）。	拆下鼠标底部的滚球挡片（逆时针旋转），取出滚球，然后用不起毛的湿布（不要用纸）清洁滚球。还应清洁鼠标球盒中的滚轴。
光学鼠标无法很好地跟踪光标。	将鼠标放置于鼠标垫或干净的纸上，或者用不起毛的布（不要用纸）轻轻擦拭鼠标底部的光学传感器透镜。
光标移动过快或过慢。	调节光标的速度： <ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 Windows 开始按钮、控制面板、硬件和声音，然后单击鼠标。</li><li>2 单击指针选项选项卡。</li><li>3 将移动滑块向慢或快一侧调整，从而降低或提高指针（光标）在鼠标移动时的响应速度。</li><li>4 单击确定。</li></ol>

## 电源

症状	可能的解决方法
电脑无法通电开机或无法启动。	确保电脑连接外部电源的接线已正确插入。 <p>如果已将连接电脑到外部电源的电缆正确插入到插座中，且插座中有电，则电脑背面的绿色电源指示灯应处于打开状态；如果指示灯不亮，请参阅《有限保修和支持指南》以便与技术支持部门取得联系。</p> <p>如果显示（显示器）为黑屏，则您可能没有正确连接显示器。将显示器连接到主机，接通显示器电源并打开显示器。请参见第 9 页的“显示（显示器）”。</p> <p>将线路电压选择开关设定在与您所在国家 / 地区相匹配的位置，或参见《有限保修和支持指南》以便与技术支持部门取得联系。</p> <p>将另一个用电设备连接到该插座，以测试该插座是否通电。</p> <p>电脑中可能安装了不兼容的内存（RAM）。重新安装旧的内存，使电脑恢复成初始状态。有关说明，请参阅《升级和维修指南》。</p> <p>重新插入硬盘数据线和电源线。有关说明，请参阅《升级和维修指南》。</p>

## 电源（续）

症状	可能的解决方法
错误信息：无效的系统光盘或非系统光盘，或者光盘错误。	当光驱停止读取后，取出光盘并按键盘上的空格键。电脑应顺利启动。
当按下“主机开关”按钮关闭电脑时，电脑无响应。	按住“主机开关”按钮，直至电脑关闭。
电脑自动关闭。	电脑所处的环境温度过高。使其冷却下来。 确保电脑通风孔未被堵塞，并且内部风扇运转正常。请注意，您的电脑可能不带内部风扇。
电脑显示错误的日期和时间。	也许该更换实时钟（RTC）电池了。电池的寿命约为七年。 更换电池前，先尝试在“控制面板”中重新设定操作系统的日期和时间。如果问题仍然存在，请更换电池。有关说明，请参阅《升级和维修指南》。

## 性能

症状	可能的解决方法
打开 / 响应软件程序和文件所需的时间比较长。	<p>如果您在电脑中创建了多个用户帐户，请确保其他用户没有登录。如果多个用户同时登录，系统资源就必须在多个用户之间共享。</p> <p>运行“磁盘清理”程序以便删除硬盘中不必要的文件（包括 Internet 临时文件、已安装但不再使用的组件和程序，以及“回收站”中的文件）：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 Windows 开始按钮、所有程序、附件、系统工具，然后单击<b>磁盘清理</b>。</li><li>2 选择您希望清理的磁盘。</li><li>3 勾选您希望删除的文件类型旁边的复选框。</li><li>4 单击<b>确定</b>，然后单击<b>是</b>即可彻底删除文件。</li></ol> <p>运行“磁盘碎片整理”程序可将硬盘上的碎片文件整合到一起，以此来改善电脑的性能。它并不影响您电脑中文件和文件夹的位置。</p> <p><b>注：</b>“磁盘碎片整理”程序可能需要较长时间才能完成碎片整理。在夜间运行它是个不错的主意。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 保存所有工作并关闭其他所有程序。</li><li>2 同时按下 [Ctrl]+[Alt]+[Delete] 组合键。</li><li>3 单击<b>启动任务管理器</b>。</li><li>4 在“应用程序”选项卡中，选择列出的所有程序，然后单击<b>结束任务</b>。</li><li>5 单击 Windows 开始按钮，选择<b>所有程序、附件、系统工具</b>，然后单击<b>磁盘碎片整理程序</b>。</li><li>6 单击<b>立即进行碎片整理</b>。</li></ol> <p>要删除不用的文件，请：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 Windows 开始按钮，然后单击<b>控制面板</b>。</li><li>2 单击<b>卸载程序</b>。“程序和功能”窗口即会打开。</li><li>3 选择您希望卸载的程序，然后单击<b>卸载</b>。</li><li>4 按屏幕上的说明进行操作。</li></ol>

## 性能（续）

症状	可能的解决方法
打开 / 响应软件程序和文件所需的时间比较长。 (续)	检查硬盘是否存在问题： <ol style="list-style-type: none"><li>1 关闭所有打开的程序和窗口。</li><li>2 单击 <b>Windows 开始按钮</b>，然后单击<b>计算机</b>。</li><li>3 右键单击您希望检查的硬盘，然后单击<b>属性</b>。 “系统属性”窗口将打开。</li><li>4 单击<b>工具</b>选项卡。</li><li>5 在<b>查错</b>选项下，单击<b>开始检查</b>。</li><li>6 如果需要，请勾选<b>自动修复文件系统错误与扫描并试图恢复坏扇区</b>复选框。</li><li>7 单击<b>开始</b>。如果系统提示您重新启动电脑，请单击<b>是</b>。</li></ol>

## 蓝牙无线设备

症状	可能的解决方法
蓝牙设备无法使用。	确保设备与电脑之间的距离合适 — 不能太远也不能太近。请参阅设备说明以了解合适的距离。 <hr/> 卸载并重新安装设备： <ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 <b>Windows 开始按钮</b>，然后单击<b>控制面板</b>。</li><li>2 单击<b>硬件和声音设备</b>，然后单击<b>蓝牙设备</b>。</li><li>3 选择无法使用的设备，然后单击<b>卸载</b>。</li><li>4 单击<b>添加</b>，按设备上的复位按钮，选中<b>我的设备已设置好并可以识别</b>复选框，然后单击<b>下一步</b>。</li><li>5 按屏幕向导说明进行操作。</li></ol> <hr/> 该设备可能与太多其他设备建立了连接。您可以等到该设备不很忙时使用该设备，或者将其他设备设置为不易被发现。有关如何使设备不易被发现的信息，请参阅设备的相关说明。 <hr/> 确保使用无线电频率的其他设备（例如，微波炉、无绳电话及 802.11 无线网络）不会造成干扰。尝试将无法使用的蓝牙设备移到距离其他设备更远的地方。

## 杂项

症状	可能的解决方法
错误信息：内存不足。	关闭所有打开的程序，然后再次尝试要执行的任务或重新启动电脑（单击 <b>Windows 开始按钮</b> ，单击 <b>锁定按钮</b> 旁边的 <b>箭头按钮</b> ，然后单击 <b>重新启动</b> ）。如果仍然显示该消息，不妨考虑购买并安装额外内存。 
遥控器无法接收来自遥控器（仅适用于部分型号）的信号。	<ol style="list-style-type: none"><li>1 单击 <b>Windows 开始按钮</b>，右键单击 <b>计算机</b>，然后选择 <b>属性</b>。</li><li>2 单击 <b>任务</b> 下方的 <b>设备管理器</b>。</li><li>3 单击 <b>通用串行总线控制器</b> 旁边的加号 <b>(+)</b>。</li><li>4 如果“通用串行总线控制器”下面列出了“<b>eHome Infrared Receiver</b>”，则说明 <b>Windows Vista</b> 已正确检测到红外接收器。如果未列出，请转到下一步。</li><li>5 从电脑上拔下遥控器的 <b>USB 电缆插头</b>，然后将其重新插入到同一 <b>USB 端口</b>。</li><li>6 断开电脑与其他所有 <b>USB 设备</b> 的连接，仅保留与遥控器的连接，然后重新启动电脑。待“<b>设备管理器</b>”窗口中出现遥控器后，再连接其他 <b>USB 设备</b>。</li></ol>
读卡器（仅适用于部分型号）无法读取存储卡。	<p>“使用中”指示灯闪烁时不要插入或取出存储卡。否则会导致数据丢失，或使读卡器永久损坏。</p> <p>部分存储卡具有“读/写”或“安全性”开关。在尝试向卡中写入数据之前，应确保将该开关设置为“允许写入”。</p> <p>确保要存储的数据量未超出存储卡的存储限制。</p> <p>确保您的存储卡是以下受支持的类型之一：<b>CompactFlash (I、II 和 Microdrive)</b>、<b>Memory Stick</b>、<b>Memory Stick Pro</b>、<b>MultiMedia</b>、<b>Secure Digital</b>、<b>SmartMedia</b> 或 <b>xD</b>。部分型号可能支持其他类型。</p> <p>确保将存储卡完全插入到正确的插槽中。</p> <p>检查存储卡的两端是否有灰尘，是否有遮挡插孔或损坏金属触点的物质。用不起毛的布和少量酒精擦拭触点。必要时请更换存储卡。</p>

## 修复软件问题

在正常操作过程中，您的电脑会用到操作系统和已安装的软件程序。如果您的电脑因为运行软件而导致异常或终止响应，您可以对其进行修复。

有些软件的修复仅需重新启动电脑即可，而其他软件的修复需要通过硬盘上的文件进行系统复原。

---

**重要提示：**请务必按照本文档介绍的顺序进行电脑修复。

---

### 软件修复概述

本节列出了当您遇到软件问题需要修复电脑时可以使用的方法。以下各节为每种方法提供了详细的说明。您必须按照该概述中列出的顺序执行修复过程：

- 1 重新启动电脑
- 2 关闭电脑
- 3 更新驱动程序
- 4 Microsoft 系统还原
- 5 重新安装软件程序和硬件驱动程序
- 6 系统复原

---

**注：**如果您要更换硬盘，只需执行系统复原即可。

---

### 重新启动电脑

重新启动是修复电脑最简单的方法。电脑重新启动后，会将操作系统和软件重新加载到内存中。

要重新启动电脑，请：

- 1 关闭所有打开的程序和窗口。
- 2 单击 Windows 开始按钮，单击锁定按钮旁边的箭头按钮，然后单击重新启动。



### 关闭电脑

关机再重新开机这一过程，会强制电脑将操作系统重新加载到内存中，这样会清除某些跟踪信息。此操作可以消除重新启动之后仍然存在的某些问题。

要关闭电脑，请：

- 1 关闭所有打开的程序和窗口。
- 2 单击 Windows 开始按钮，单击锁定按钮旁边的箭头按钮，然后单击关机。
- 3 按“主机开关”按钮启动电脑。



### 更新驱动程序

驱动程序是一种软件程序，电脑可通过这种程序与其连接的设备（例如打印机、硬盘、鼠标或者键盘）进行通信。

通过执行以下步骤更新驱动程序，或者返回到先前某个版本的驱动程序（如果新驱动程序无法解决您的问题）：

- 1 单击 Windows 开始按钮，右键单击计算机，然后单击属性。
- 2 单击任务下方的设备管理器。
- 3 单击加号 (+) 可展开设备类型，其中包含您希望更新或返回的设备（例如，DVD/CD-ROM 驱动器）。
- 4 双击特定项目（例如，HP DVD Writer 640b）。
- 5 单击驱动程序选项卡。
- 6 要更新某个驱动程序，请单击更新驱动程序，然后按屏幕说明进行操作。  
或者  
要回滚到先前某个版本的驱动程序，请单击回滚驱动程序，然后按屏幕说明进行操作。

## Microsoft 系统还原

Microsoft Windows Vista 附带一种功能，该功能可使您将电脑配置还原到未出现当前软件问题时的状况。该功能的实现方法是创建一个还原点，其中记录了电脑在指定日期和时间的各项设置。

在安装新程序时，操作系统会在添加新软件之前自动创建一个还原点。也可以手动设置还原点。

如果您认为遇到的问题可能由电脑软件引起，请使用“系统还原”将电脑还原到上一个还原点。

---

**注：**在使用“系统复原”程序之前，请首先使用此“系统还原”功能。

---

要启动“系统还原”，请：

- 1 关闭所有打开的程序。
- 2 单击 Windows 开始按钮、所有程序，然后单击附件。
- 3 选择系统工具、系统还原，然后单击下一步。
- 4 按屏幕上的说明进行操作。

要手动添加还原点，请：

- 1 关闭所有打开的程序。
- 2 单击 Windows 开始按钮，然后单击控制面板。
- 3 单击系统和维护，然后单击系统。
- 4 单击系统保护。
- 5 在自动还原点下，选择您要为之创建还原点的磁盘。
- 6 单击创建。
- 7 按屏幕上的说明进行操作。

要获得有关软件还原点的更多信息，请：

- 1 单击 Windows 开始按钮，然后单击帮助和支持。
- 2 在“搜索”栏中键入系统还原，然后单击搜索。

## 重新安装软件程序和硬件驱动程序

如果某个出厂预装的软件程序或硬件驱动程序损坏，您可以使用“复原管理器”程序重新安装此软件（仅适用于部分型号）。

---

**注：**请勿使用“复原管理器”程序重新安装电脑包装箱中附带的 CD 或 DVD 上的软件程序。请直接使用 CD 或 DVD 重新安装这些程序。

---

卸载程序之前，请确保您有办法重新安装该程序。检查您最初安装该程序的来源（例如，光盘或 Internet）是否仍然可用。或者检查该程序是否在可从“复原管理器”重新安装的程序列表之内。

要查看“复原管理器”中可重新安装的程序列表，请执行以下操作：

- 1 单击 Windows 开始按钮、所有程序、PC 帮助和工具，然后单击复原管理器。
- 2 单击高级选项，单击软件程序重新安装，然后单击下一步。
- 3 在“欢迎”屏幕上单击下一步。

程序列表会打开。查看您的程序是否在此列表之中。

要卸载程序，请执行以下操作：

- 1 关闭所有软件程序和文件夹。
- 2 卸载受损的程序：
  - a 单击 Windows 开始按钮、控制面板。
  - b 在程序下，单击卸载程序。
  - c 选择希望删除的程序，然后单击卸载。
  - d 如果您希望继续卸载，则单击是。

要使用“复原管理器”重新安装程序，请执行以下操作：

- 1 单击 **Windows 开始按钮、所有程序、PC 帮助和工具**，然后单击 **复原管理器**。
- 2 单击 **高级选项**，单击 **软件程序重新安装**，然后单击 **下一步**。
- 3 在“欢迎”屏幕上单击 **下一步**。
- 4 选择您希望安装的程序，单击 **下一步**，并按屏幕说明进行操作。
- 5 重新安装完成之后，重新启动电脑。

---

**注：**请勿跳过最后一步。完成软件程序或硬件驱动程序  
的复原操作后，必须重新启动电脑。

---

## 系统复原

如果您尝试使用上述各种修复电脑的方法均不奏效，可以考虑最后一种方法，即运行系统复原程序，重新安装出厂预装操作系统、软件程序和硬件驱动程序。

系统复原程序会彻底删除硬盘上的内容并将硬盘重新格式化，也会删除您已创建的所有数据文件。系统复原程序会重新安装操作系统、各种程序和驱动程序。但是，您必须重新安装电脑出厂时未预装的所有软件。这包括电脑附件盒中所包含的 CD 上附带的软件，以及购买电脑后您自行安装的各类软件程序。

您必须选择以下的某一种方式来执行系统复原：

- 复原映像 — 使用存储在您硬盘上的复原映像进行复原。复原映像是一种包含出厂预装软件副本的文件。要使用复原映像执行系统复原，请参见第 25 页的“从硬盘上启动系统复原程序”。

---

**注：**复原映像会占用部分硬盘空间，这部分空间无法再用于数据存储。

---

- 复原光盘 — 使用复原光盘（CD/DVD）集运行系统复原程序，复原光盘集为您使用存储在硬盘上的文件制作的光盘。要制作复原光盘，请参见下一节。

## 制作复原光盘

按照本节介绍的步骤，使用硬盘上存储的复原映像来制作复原光盘集。该映像包含电脑出厂前预装的操作系统和软件程序文件。

您只能为您的电脑制作一套复原光盘。而且，您制作的复原光盘只能在您自己的电脑上使用。

制作完复原光盘后，如果您希望释放更多可用硬盘空间，可以删除复原映像。

---

**注：**除非您已经制作了复原光盘，否则切勿删除复原映像。

---

## 选择复原光盘

相比较 CD 制作的光盘而言，使用 DVD 制作复原光盘有诸多益处：

- DVD 容量比 CD 大，因此要刻录和存储的光盘数少。
- 制作 DVD 复原光盘的时间比制作 CD 复原光盘所需的时间少。

要制作复原光盘，您的电脑中必须具有 CD/DVD Writer 光驱，或者其他可对 CD/DVD 光盘进行写操作的光驱。

DVD+RW、DVD-RW 和 CD-RW 光盘不能用来制作复原光盘。

您必须使用高质量的光盘。因为制作复原光盘集的过程非常重要，该过程有着极其严格的验证标准。您可能会看到错误信息，例如写盘时刻录失败或光盘验证期间检测到错误。

如果您的光盘存在缺损，系统可能会拒绝写盘，并且会提示您插入新的光盘重试。系统拒绝对某些光盘进行写操作属于正常情况。

复原光盘集中包含的光盘数目取决于您的电脑型号。光盘制作程序会告诉您制作复原光盘集所需的空白光盘的具体数量。下表显示了所需光盘的大致数量。

光盘驱动器	光盘类型	所需空白光盘的数量
DVD	DVD-R、DVD+R	1 到 2 个光盘
DVD	DVD+R 双面	1 个光盘
CD	CD-R	7 到 11 个光盘
没有 CD 或 DVD 驱动器		请与 HP 技术支持部门联系

系统会花费一段时间来验证写在光盘上的信息是否正确。在此过程中您可以随时退出。下次运行该程序时，它会从您上次退出的位置继续。

要制作复原光盘，请执行以下操作：

- 1 关闭所有打开的程序。
- 2 单击 Windows 开始按钮、所有程序、PC 帮助和工具，然后单击制作复原光盘。
- 3 按屏幕上的说明进行操作。制作过程中，为每一张光盘贴上标签（例如，复原光盘 1、复原光盘 2）。
- 4 将复原光盘存放在安全的地方。

## 系统复原选项

应尝试按下列顺序进行系统复原：

- 1 浏览 Windows Vista 开始菜单。
- 2 在启动过程中，按下键盘上的 [F11] 键。
- 3 浏览您所制作的复原光盘。
- 4 浏览从“HP 支持”所购买的复原光盘。要购买复原光盘，请转至 <http://www.hp.com/support>，然后访问所需电脑型号的“软件和驱动程序”下载页。

## 从硬盘上启动系统复原程序

要使用硬盘上的复原映像安装软件，请选择以下步骤之一：

- 从 Windows Vista “开始”菜单中启动系统复原程序
- 在系统启动后进行系统复原

## 从 Windows Vista “开始”菜单中启动系统复原程序

如果电脑正在运转，且 Windows Vista 正作出响应，请使用以下步骤执行系统复原。

**注：**“系统复原”将会删除自购买电脑后您创建的所有数据和安装的所有程序。因此，请务必将您希望保留的所有数据都备份到可移动光盘中。

- 1 关闭电脑。
- 2 将除显示器、键盘和鼠标之外的所有外围设备与电脑断开连接。
- 3 启动电脑。
- 4 单击 Windows 开始按钮、所有程序、PC 帮助和工具，然后单击复原管理器。
- 5 在“欢迎使用复原管理器”窗口中，单击高级选项按钮。
- 6 在“高级选项”窗口中，单击系统复原，然后单击下一步。  
您的电脑将会重新启动。

**注：**如果系统未检测到复原分区，则会提示您插入复原光盘。

- 7 在“欢迎”窗口中，单击下一步。
- 8 单击否执行系统复原，然后单击下一步。
- 9 如果系统提示您备份文件且您尚未进行备份，单击是。否则，单击否，然后单击下一步。  
系统复原即会开始。
- 10 系统复原完成之后，电脑将重新启动。
- 11 完成注册过程，然后等到电脑桌面显示出来。

- 12 关闭电脑，重新连接所有外围设备，然后重新启动电脑。
- 13 按照第 27 页的“执行复原后续步骤”中的步骤进行操作。

### 在系统启动后进行系统复原

如果 Windows Vista 未作出响应，但电脑正在运转，请使用以下步骤执行系统复原：

**注：**“系统复原”将会删除自购买电脑后您创建的所有数据和安装的所有程序。因此，请务必将您希望保留的所有数据备份到可移动光盘中。

- 1 关闭电脑。如有必要，按住“主机开关”按钮直至电脑关闭。
- 2 将除显示器、键盘和鼠标之外的所有外围设备与电脑断开连接。
- 3 按下“主机开关”按钮启动电脑。
- 4 当您看到电脑的初始徽标屏幕时，立即重复按键盘上的 [F11] 键，直到“复原管理器”窗口显示出来为止。
- 5 单击**高级选项**。
- 6 在“高级选项”窗口中，单击**系统复原**，然后单击**下一步**。
- 7 单击**否**备份文件（如果您尚未进行备份），然后单击**下一步**。  
系统复原即会开始。系统复原完成之后，电脑会重新启动。
- 8 完成注册过程，然后等到电脑桌面显示出来。
- 9 关闭电脑，重新连接所有外围设备，然后重新启动电脑。
- 10 按照第 27 页的“执行复原后续步骤”中的步骤进行操作。

### 使用复原光盘运行系统复原程序

本节介绍了使用复原光盘执行系统复原过程的步骤，其中复原光盘的制作过程请按照第 24 页的“制作复原光盘”中的说明进行。

**注：**系统复原选项将会删除自购买电脑后您创建的所有数据和安装的所有程序。因此，请务必将您希望保留的所有数据备份到可移动光盘中。

要使用复原光盘运行系统复原程序，请执行以下操作：

- 1 如果电脑正在运转，则为您希望保存的所有数据文件制作备份 CD/DVD。完成该操作后，请从光驱托盘中取出备份光盘。



**注意事项：**硬盘上的所有数据都将被删除。如果您尚未对其进行备份，则会丢失数据。

- 2 将编号为 1 的复原光盘插入相应的光驱托盘（CD 或 DVD），然后关上托盘。
- 3 如果电脑尚可响应，单击 **Windows 开始按钮**，单击**锁定**按钮旁边的**箭头按钮**，然后单击**关机**。  
或者  
如果电脑无法响应，请按住“主机开关”按钮大约 5 秒钟或直到电脑关闭。
- 4 将除显示器、键盘和鼠标之外的所有外围设备与电脑断开连接。
- 5 按下“主机开关”按钮打开电脑。  
一个窗口将打开，提示您选择：使用光盘运行系统复原程序，还是使用硬盘运行系统复原程序。



- 6 选择使用复原光盘运行系统复原程序，然后单击下一步。
  - 7 在“欢迎”窗口中，单击下一步。
  - 8 单击否执行系统复原，然后单击下一步。
  - 9 如果系统提示您是否要备份文件且您尚未备份，单击是。否则，单击否，然后单击下一步。
  - 10 如果系统提示您插入下一个复原光盘，请插入光盘。
  - 11 “复原管理器”程序结束后，取出最后一次插入的复原光盘。
  - 12 单击完成重新启动电脑。
- 5 使用 Windows Update 从 Microsoft 获取重要更新：
    - a 单击 Windows 开始按钮，然后单击控制面板。
    - b 在安全下，单击检查更新按钮。
    - c 通过单击安装更新下载并安装更新。
  - 6 重新启动电脑。（有些更新只有在您重新启动电脑后才能完成安装。）
  - 7 使用“HP 更新”从 HP 获取重要更新：
    - a 单击 Windows 开始按钮、所有程序，选择 HP 文件夹，然后选择 HP 更新。
    - b 按照屏幕上的说明下载驱动程序更新及软件更新。
  - 8 如果您在执行系统复原之前进行了备份，请将备份的数据文件从备份介质复制到硬盘中。
  - 9 确保系统运行的是最新的安全防护软件。

### 执行复原后续步骤

- 1 在“欢迎使用 Microsoft Windows”屏幕，请按屏幕上的安装说明进行操作，然后在最后一幅画面中单击开始，即可显示 Windows 桌面。
- 2 配置 Internet 连接。
- 3 关闭电脑，重新连接原先连接在电脑上的所有设备，然后重新启动电脑。
- 4 重新安装随包装箱附带的所有软件以及您购买的其他任何软件。
  - 系统复原软件可能已经安装了部分随包装箱附带的软件。
  - 如果您曾经安装了某些软件程序的更新，请重新安装这些更新。通常，您可以从软件开发商的网站下载这些更新。

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

Printed in



5 9 9 2 - 1 1 5 4