

疑難排解指南

商用個人電腦

© Copyright 2007 Hewlett-Packard
Development Company, L.P. 此文件所包含
資訊如有更改，恕不另行通知。

Microsoft、Windows 與 Windows Vista 是
Microsoft Corporation 在美國及（或）其他國
家的註冊商標或商標。

HP 產品與服務的保固僅列於隨產品及服務所
附的明確保固聲明中。本文件的任何部分都
不應構成任何額外的保固。HP 不負責本文件
在技術上或編輯上的錯誤或疏失。

本文件所包含的所有權資訊受到著作權法的
保護。未經 Hewlett-Packard Company 的書
面同意，任何人都不得將本文件的任何部分
加以複印、複製，或翻譯為任何其他語言。

疑難排解指南

商用個人電腦

第一版（2007 年 7 月）

文件編號：451125-AB1

有關本書

-
- ⚠ **警告!** 以此方式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：** 以此方式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料遺失。
 - 📖 **附註：** 以此方式強調之文字提供重要的補充資訊。
-

目錄

1 電腦診斷程式功能

HP Insight Diagnostics	1
使用 HP Insight Diagnostics	1
調查標籤	2
測試標籤	3
狀態標籤	3
記錄標籤	4
「說明 (Help)」標籤	4
在 HP Insight Diagnostics 中儲存和列印資訊	4
下載最新版本的 HP Insight Diagnostics	5
保護軟體	5
HP Backup and Recovery Manager	5

2 不含診斷的疑難排解

安全與舒適	7
尋求技術支援之前的準備	7
好用的提示	8
解決一般問題	10
解決電源的問題	13
解決磁片問題	14
解決硬碟機問題	17
解決媒體卡讀取裝置的問題	20
解決顯示器問題	22
解決音效問題	26
解決印表機問題	28
解決鍵盤與滑鼠問題	29
解決硬體安裝問題	31
解決網路問題	33
解決記憶體問題	36
解決處理器問題	38
解決 CD-ROM 和 DVD 問題	39
解決 Drive Key 問題	41
解決正面面板組件的問題	42
解決網際網路存取問題	43
解決軟體問題	45
請聯絡客戶支援中心	46

附錄 A 開機自動測試 (POST) 錯誤訊息

POST 數字碼和文字訊息	48
解譯 POST 診斷正面面板 LED 和警示聲	54

附錄 B 密碼安全性和重設 CMOS	
重設密碼跳線	58
清除與重設 CMOS	59
附錄 C 磁碟機保護系統 (DPS)	
透過「電腦設定 (Computer Setup)」存取 DPS	62
索引	63

1 電腦診斷程式功能

HP Insight Diagnostics


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

HP Insight Diagnostics 公用程式能讓您檢視關於電腦硬體組態的資訊，並針對電腦的子系統執行硬體診斷測試。此公用程式能有效地簡化辨識、診斷和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。此標籤會顯示電腦目前的組態，您可以透過此標籤，檢視電腦的各項資訊，也可以透過其他標籤，檢視包含診斷測試選項和測試結果的相關資訊。此公用程式每個畫面中的資訊都可以儲存為 html 檔案，並存放在磁片或 USB HP Drive Key 中。


您可以使用 HP Insight Diagnostics 判斷系統是否能辨識安裝在電腦中的所有裝置，以及這些裝置是否都能正常運作。雖然是選擇性的作法，但還是建議您在安裝或連接新裝置之後執行測試。

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。

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


使用 HP Insight Diagnostics

如果要存取 HP Insight Diagnostics，您必須建立「修復光碟組」，然後開機到含有此公用程式的 CD。您也可以從 <http://www.hp.com> 下載。請參閱「[5 頁的下載最新版本的 HP Insight Diagnostics](#)」，取得詳細資訊。


 **附註：** HP Insight Diagnostics 只隨附於某些電腦機型的「修復光碟組」中。

如果您已經建立「修復光碟組」，請從步驟 4 開始執行下列程序。

1. 按一下「開始」>「HP 備份及復原」>「HP Backup and Recovery Manager」來開啓「備份及復原精靈」，然後按一下「下一步」。
2. 選取「建立一組復原光碟（建議使用）」，然後按一下「下一步」。
3. 依照精靈的指示建立「復原光碟組」。
4. 使用 Windows 檔案總管在「復原光碟組」中搜尋含有 **compaq\hpdiags** 目錄的 CD。
5. 當電腦開機時，將 CD 插入電腦的光碟機中。
6. 關閉作業系統，並將電腦關機。
7. 開啓電腦，系統將會以光碟開機。

 **附註：** 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《電腦設定 (F10) 公用程式指南》以取得詳細資訊。

8. 選擇適當的語言，並按一下「**繼續 (Continue)**」。

 **附註：** 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。

9. 如果您同意「使用者授權合約」頁面中的條款，請按一下「**同意 (Agree)**」，HP Insight Diagnostics 公用程式便會啟動，並顯示「調查 (Survey)」標籤中的內容。

調查標籤

「**調查 (Survey)**」標籤顯示重要的系統組態資訊。

您可以在「**檢視層級 (View level)**」欄位中，選取「**摘要 (Summary)**」檢視以查看有限的組態資料，或選取「**進階 (Advanced)**」檢視以查看選定類別中的所有資料。

您可以在「**類別 (Category)**」欄位中，選取下列資訊類別以顯示：

全部 (All) — 列出與電腦相關的所有類別資訊。

總覽 (Overview) — 列出與電腦相關的一般資訊。

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

資源控制 (Asset Control) — 顯示產品名稱、資源標籤、系統序號以及處理器資訊。

通訊 (Communication) — 顯示與電腦並列 (LPT) 和序列 (COM) 埠設定相關的資訊，以及 USB 和網路控制卡的資訊。

圖形 (Graphics) — 顯示電腦圖形控制器的相關資訊。

輸入裝置 (Input Devices) — 顯示連接到電腦之鍵盤、滑鼠與其他輸入裝置的相關資訊。

記憶體 (Memory) — 顯示電腦中所有記憶體的相關資訊，其中包含主機板上的記憶體插槽和所有安裝的記憶體模組。

雜項 (Miscellaneous) — 顯示 HP Insight Diagnostics 的版本資訊、電腦組態記憶體 (CMOS) 資訊、主機板資料以及系統管理 BIOS 資料。

儲存 (Storage) — 顯示連接到電腦之儲存媒體的相關資訊，其中包含所有固定式磁碟、軟碟機和光碟機的清單。

系統 (System) — 顯示電腦機型、處理器、機殼、BIOS、內建式喇叭及 PCI 匯流排的相關資訊。

測試標籤

「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。

您有三種測試類型可以選擇：

- **快速測試 (Quick Test)** — 提供預設的指令檔，在其中執行各硬體元件的取樣，且無論是在「無人監控模式 (Unattended mode)」或「互動模式 (Interactive mode)」下都不需要與使用者互動。
- **完整測試 (Complete Test)** — 提供預設的指令檔，其中每個硬體元件都會經過完整的測試。您可以在「互動模式 (Interactive mode)」下執行更多項測試，但是這些測試需要使用者介入才能執行。
- **自訂測試 (Custom Test)** — 提供最具控制彈性的系統測試。「自訂測試模式 (Custom Test mode)」讓你能選取要執行測試的特定裝置、要執行的測試和測試參數。

對於每種測試類型，您可以從中選擇兩種測試模式：

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

若要開始測試：

1. 選取「測試 (Test)」標籤。
2. 選取要執行之測試類型的標籤：「快速 (Quick)」、「完整 (Complete)」或「自訂 (Custom)」。
3. 選取「測試模式 (Test Mode)」：「互動 (Interactive)」或「無人監控 (Unattended)」。
4. 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)」。在選擇要以指定的重複次數來執行測試時，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。
5. 如果要執行「快速測試 (Quick Test)」或「完整測試 (Complete Test)」，請從下拉式清單中選取受測裝置。如果要執行「自訂測試 (Custom Test)」，請按一下「展開 (Expand)」按鈕並選取受測裝置，或按一下「檢查全部 (Check All)」按鈕以選取所有裝置。
6. 按一下畫面右下角的「開始測試 (Begin Testing)」按鈕開始進行測試。「狀態 (Status)」標籤會在測試程序進行期間自動顯示，它讓您監控測試的進度。測試完成時，「狀態 (Status)」標籤會顯示裝置是否通過測試或是失敗。
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。

狀態標籤

「狀態 (Status)」標籤會顯示選定測試的狀態，也會顯示所執行測試的類型（「快速 (Quick)」、「完整 (Complete)」或「自訂 (Custom)」），而主要進度列則會顯示目前測試組合的完成百分比。當測試正在進行時，畫面上會出現「取消測試 (Cancel Testing)」按鈕，若您要取消測試，只要按一下該按鈕即可。

測試完成之後，「重新測試 (Retest)」按鈕便會取代「取消測試 (Cancel Testing)」按鈕出現。「重新測試 (Retest)」按鈕可以用來執行上次執行的測試組合，讓你能直接重新執行此測試組合，而不需在「測試 (Test)」標籤中重新輸入資料。

「狀態 (Status)」標籤也會顯示：

- 被測試的裝置
- 每個受測裝置的測試狀態（執行中、通過或失敗）

- 所有受測裝置的整體測試進度
- 每個受測裝置的測試進度
- 每個受測裝置的測試經過時間

記錄標籤

「記錄 (Log)」標籤包含「**測試記錄 (Test Log)**」標籤和「**錯誤記錄 (Error Log)**」標籤。

「**測試記錄 (Test Log)**」會顯示已經執行的所有測試、執行次數、失敗次數，以及完成每項測試所耗費的時間。「**清除測試記錄 (Clear Test Log)**」按鈕可以用來清除「**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。

- 「**裝置 (Device)**」區域會顯示已經過測試的裝置。
- 「**測試 (Test)**」區域會顯示執行的測試類型。
- 「**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)**」表示裝置經過測試失敗的次數。
- 「**錯誤碼 (Error Codes)**」是在「說明 (Help)」標籤中加以定義，用來表示失敗的數字代碼。

「**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

「說明 (Help)」標籤包含「**HP Insight Diagnostics**」、「**錯誤碼 (Error Codes)**」以及「**測試組件 (Test Components)**」標籤。

「**HP Insight Diagnostics**」標籤包含說明主題，其中也包括搜尋和索引功能。


「**錯誤碼 (Error Codes)**」標籤會提供每個數字錯誤代碼的說明，這些錯誤代碼會出現在「**記錄 (Log)**」標籤的「**錯誤記錄 (Error Log)**」標籤中。每個錯誤碼都具有對應的錯誤「**訊息 (Message)**」和「**建議修復 (Recommended Repair)**」動作，以協助解決問題。若要迅速找出錯誤碼的說明，可以在標籤頂端的方塊中輸入代碼，並按一下「**搜尋錯誤碼 (Find Error Codes)**」按鈕。

「**測試組件 (Test Components)**」標籤會顯示所執行測試的低階資訊。


在 HP Insight Diagnostics 中儲存和列印資訊

您可以在 HP Insight Diagnostics 的「**調查 (Survey)**」和「**記錄 (Log)**」標籤中，將顯示的資訊儲存在磁片或 USB 2.0 HP Drive Key (64 MB 或更多) 中，但無法儲存在硬碟中。系統會自動建立 html 檔案，這個檔案儲存的資訊畫面會與畫面上顯示的資訊相同。

1. 插入磁片或 USB 2.0 HP Drive Key (容量必須為 64 MB 或更多)。不支援 USB 1.0 Drive Keys。
2. 按一下畫面右下角的「**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，將 html 檔案儲存至插入的磁片或 USB HP Drive Key 中。


 **附註：** 請等到訊息出現，指出已經將 html 檔案寫入至媒體後，再移除磁片或 USB Key。

5. 從儲存資訊的儲存裝置中列印資訊。

 **附註：** 如果要結束 HP Insight Diagnostics，請按一下畫面左下角的「結束 Diagnostics」按鈕，然後從光碟機取出 CD。

下載最新版本的 HP Insight Diagnostics

1. 移至 <http://www.hp.com>。
2. 按一下「**軟體和驅動程式下載 (Software & Driver Downloads)**」連結。
3. 在文字方塊中輸入您的產品編號（例如，dc7800），並按下 **Enter** 鍵。
4. 選取您的電腦機型。
5. 選取您的作業系統。
6. 按一下「**診斷 (Diagnostic)**」連結。
7. 按一下「**HP Insight Diagnostics Offline Edition**」。
8. 選取語言並按一下「**下載 (Download)**」。

 **附註：** 下載的項目包括如何建立可開機光碟的指示。

保護軟體

若要避免軟體遺失或損壞，您應該備份所有的系統軟體、應用程式，和存放在硬碟中的相關檔案。請參閱作業系統或備份公用程式的說明文件，以取得製作資料檔案備份的相關說明。

HP Backup and Recovery Manager

HP Backup and Recovery Manager 是簡單易用的多功能應用程式，可讓您備份及復原 PC 的主要硬碟。此應用程式是在 Windows 中運作，以建立 Windows、所有應用程式和所有資料檔案的備份。您可以安排指定的時間間隔，讓備份動作自動發生，或以手動的方式進行備份。重要檔案可以從一般備份另行封存。

HP Backup and Recovery Manager 會預先載入到硬碟的修復磁碟分割，讓您可以：

- 建立復原點，以遞增的方式備份整個系統
- 將整個系統以單一封存的方式進行備份
- 備份個別的檔案和資料夾

復原點和檔案備份可以複製到 CD 或 DVD 光碟，而所有的備份都可以複製到網路或次要硬碟。

HP 強烈建議您，在使用電腦排定自動定期建立復原點備份之前，先立即建立復原光碟組。

若要建立復原光碟組：

1. 按一下「**開始**」>「**HP Backup and Recovery**」>「**HP Backup and Recovery Manager**」來開啓「備份及復原精靈 (Backup and Recovery Wizard)」，然後按一下「**下一步**」。
2. 選取「**建立一組復原光碟 (建議使用)**」，然後按一下「**下一步**」。
3. 請依照精靈中的指示。

HP Backup and Recovery Manager 提供兩種基本的復原方式。第一種是檔案和資料夾的復原，這種方式可以在 Windows 中操作。第二種是 PC 復原，這種方式需要以復原分割區重新開機，或是從復原光碟組重新開機。若要以復原分割區重新開機，請在電腦啓動並出現「請按 **F11** 進行緊急復原 (Press **F11** for Emergency Recovery)」時按下 **F11**。


如需有關使用 HP Backup and Recovery Manager 的詳細資訊，請選取「**開始**」>「**HP Backup and Recovery**」>「**HP Backup and Recovery Manager 手冊**」，參閱 HP Backup and Recovery Manager 使用指南。

- ☞ **附註：** 您可致電 HP 支援中心，向 HP 訂購「復原光碟組」。移至下列網站、選擇您的地區/國家，然後按一下「**致電 HP (Call HP)**」標題下的「**購買後的技術支援 (Technical support after you buy)**」連結，取得當地的支援中心電話號碼。


http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

2 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。

 **附註：** 如需有關開機自動測試 (POST) 期間，螢幕上可能會顯示的特定錯誤訊息，請參閱附錄 A [〈47 頁的開機自動測試 \(POST\) 錯誤訊息〉](#)。

安全與舒適

 **警告！** 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 <http://www.hp.com/ergo> 中的《安全與舒適操作指南》，以獲得有關選擇工作場所，以及建立安全而舒適的工作環境方式的詳細資訊。本設備已經過測試，並符合 FCC 法規第 15 部分 Class B 數位裝置的需求。如需更詳細的資訊，請參閱《安全性與法規資訊》指南。

尋求技術支援之前的準備

若您的電腦發生問題，請在尋求技術支援之前先嘗試下列解決方法，並視情況排除確切問題。

- 執行診斷公用程式。請參閱第 1 章 [〈1 頁的電腦診斷程式功能〉](#) 的詳細資訊。
- 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)」。
- 檢查電腦正面的電源 LED 是否閃爍紅燈。燈號閃爍代表錯誤碼，可協助您診斷問題。請參閱附錄 A [〈47 頁的開機自動測試 \(POST\) 錯誤訊息〉](#) 以取得詳細資訊。
- 如果畫面呈現空白，請將顯示器連接到電腦上不同的視訊連接埠（如果有），或是將這個顯示器換成另一個運作正常的顯示器。
- 如果您在網路上作業，請將配備另一條纜線的別台電腦接上網路連線。網路插座或纜線可能有問題。
- 如果您最近剛新增硬體，請移除該硬體再檢查電腦是否運作正常。
- 如果您最近剛安裝新軟體，請解除安裝該軟體再檢查電腦是否運作正常。
- 將電腦開機並進入「安全模式」，看看電腦開機時是否不會載入所有驅動程式。啓動作業系統時，請使用「上次的正常組態 (Last Known Configuration)」。
- 請參閱 <http://www.hp.com/support> 上的完整線上技術支援說明。
- 請參閱本指南稍後的「[8 頁的好用的提示](#)」一節。

為協助您在線上解決問題，HP Instant Support Professional Edition 提供了自助疑難排解診斷工具。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：<http://www.hp.com/go/ispe>。

您可以從「商務支援中心」(BSC) 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，位址在 <http://www.hp.com/go/bizsupport>。

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：

- 請於電洽時坐在電腦旁。
- 撥電話前先抄下電腦序號和產品 ID 號碼，以及顯示器序號。
- 挪出與技術服務人員進行疑難排解問題所需花費的時間。
- 移除系統最近新增的任何硬體。
- 移除系統最近安裝的任何軟體。
- 從您建立的復原光碟組還原系統，或是在「HP Backup and Recovery Manager」中，將系統還原至原廠組態。

△ **注意：** 還原系統將會刪除硬碟上所有的資料。在執行還原程序之前，請務必備份所有的資料檔案。

🔍 **附註：** 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：

- 檢查電腦及顯示器是否插入作用中電源插座。
- 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）。
- 檢查電腦是否開啓電源，且綠色的電源指示燈已亮起。
- 檢查顯示器是否開啓電源，且綠色的顯示器指示燈已亮起。
- 檢查電腦正面的電源 LED 是否閃爍紅燈。燈號閃爍代表錯誤碼，可協助您診斷問題。請參閱附錄 A <[47 頁的開機自動測試 \(POST\) 錯誤訊息](#)> 以取得詳細資訊。
- 如果顯示器螢幕太暗，請調高顯示器的亮度和對比控制。
- 按住任意鍵。如果系統發出嗶聲，表示鍵盤運作正常。
- 檢查所有纜線的連接情形，看看是否連接鬆脫或連接有誤。
- 按下鍵盤上的任何按鍵或電源按鈕，喚醒電腦。如果系統持續處於暫停模式，請按住電源按鈕至少四秒鐘以關閉電腦，然後再按一次電源按鈕重新啓動電腦。若系統沒有關閉，請拔除電源線並等待數秒鐘再插上。如果在「電腦設定 (Computer Setup)」中已經設定電源中斷時自動啓動，電腦便會重新啓動。如果沒有，請按電源按鈕以啓動電腦。
- 在安裝非隨插即用的擴充卡或其他選購項目之後，請重新設定電腦。請參閱「[31 頁的解決硬體安裝問題](#)」以取得相關說明。
- 確定已安裝所有必要的裝置驅動程式。例如，若您使用印表機，就需要該型號印表機的驅動程式。
- 開機前先取出系統中所有的可開機媒體（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，請檢查確認您的作業系統能支援安裝的項目。
- 如果系統安裝了多個視訊來源（例如嵌入式、PCI 或 PCI-Express 介面卡；嵌入式視訊僅適用部分機型），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。在開機期間，其他的顯示器接頭都會停用；如果顯示器連接到停用的連接埠，該顯示器將無法運作。您可以在「電腦設定 (Computer Setup)」裡選取以哪個來源做為預設 VGA 來源。

△ **注意：** 電腦一旦插上 AC 電源，主機板就會通電。您必須在拆卸電腦之前先從電源插座拔除電源線，以免主機板或組件受損。

解決一般問題

您或許可以輕鬆地解決本節所說明的一般問題。如果問題仍然存在，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。

- ⚠ **警告!** 電腦一旦插上 AC 電源，主機板就會通電。為減低人員觸電和（或）燙傷的風險，請確保已將電源線從牆上電源插座拔除，並等到內部系統組件冷卻後才能碰觸。

表格 2-1 解決一般問題

按下電源按鈕時電腦呈現鎖定狀態，無法關機。

原因	解決方案
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。

原因	解決方案
電腦正處於待機模式。	若要從待機模式恢復執行，請按下電源按鈕或按任意鍵。 注意： 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。否則電腦將會關機，您將失去未存檔的資料。
系統已經鎖定。	重新啟動電腦。

電腦日期和時間顯示不正確。

原因	解決方案
可能需要更換 RTC（即時時鐘）電池。 附註： 將電腦插到有電的 AC 插座可以延長 RTC 電池的壽命。	首先，在「 控制台 」中重設日期和時間（亦可使用「電腦設定 (Computer Setup)」更新 RTC 日期和時間）。如果問題仍然存在，請更換 RTC 電池。請參閱《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零售商來更換 RTC 電池。

使用鍵盤上的方向鍵無法使游標移動。

原因	解決方案
Num Lock 鍵可能已啓用。	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。您可以在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用（或啓用）Num Lock 鍵。

沒有聲音或音量太小。

原因	解決方案
系統音量可能設定太小或靜音。	<ol style="list-style-type: none">1. 檢查 F10 BIOS 設定以確認系統內建式喇叭並未靜音（此設定不會影響外接式喇叭）。2. 確定外接式喇叭已連接妥當並開啓電源，而且喇叭的音量控制設定無誤。3. 使用作業系統提供的系統音量控制，確認喇叭並未靜音或調高音量。

表格 2-1 解決一般問題 (續)

無法拆下電腦外殼或存取面板。

原因	解決方案
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 所提供的智慧型外殼萬能鑰匙，是一種手動停用智慧型外殼鎖的裝置。萬一您忘記密碼、電源中斷或電腦故障，就需要使用萬能鑰匙。請訂購 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。

原因	解決方案
處理器過熱。	<ol style="list-style-type: none">請確定沒有任何東西擋住電腦氣流。請在電腦的所有通風孔側面和顯示器上方各留 10.2 公分的空隙，以讓空氣流通。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)。請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">關閉不必要的應用程式，以釋放記憶體。加入更多記憶體。有些應用程式會在背景執行，在工作匣中用滑鼠右鍵按一下這些應用程式的對應圖示，便可以將其關閉。若要避免啟動時啟動這些應用程式，請到「開始」>「執行」(Microsoft Windows XP) 或「開始」>「附屬應用程式」>「執行」(Microsoft Windows Vista)，並輸入 msconfig。在「系統設定公用程式」中的「啟動」標籤中，取消核取您希望不要自動啟動的應用程式。
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">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。加入更多記憶體。升級圖形解決方案。
不明原因。	重新啟動電腦。

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 聲嗶嗶 (嗶嗶在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍)。

原因	解決方案
處理器溫度保護已啟動： 風扇可能受阻或未開啓， 或 未將散熱槽妥善連接到處理器。	<ol style="list-style-type: none">確定電腦通風孔沒有阻塞，而且處理器的冷卻風扇運轉中。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。

表格 2-1 解決一般問題 (續)

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）。

原因	解決方案
	<ol style="list-style-type: none">3. 若風扇已插入但是卻未旋轉，請更換散熱槽/風扇組合套件。4. 聯絡授權經銷商或服務供應商。

系統無法開機，而且電腦前面的 LED 不會閃爍。

原因	解決方案
系統無法開機。	<p>按住電源按鈕不超過 4 秒。如果硬碟機 LED 變成綠燈，則：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 檢查特定機型上電源供應器後方的電壓選擇器，確認設定在正確的電壓。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>按住電源按鈕不超過 4 秒。如果硬碟機 LED 沒有變成綠燈，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。

解決電源的問題

下表列出造成電源問題的常見原因和解決方法。

表格 2-2 解決電源的問題

電源供應器間歇性關閉。

原因	解決方案
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。
電源供應器不開啓，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 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）。

原因	解決方案
處理器溫度保護已啓動： 風扇可能受阻或未開啓， 或 未將散熱槽妥善連接到處理器。	<ol style="list-style-type: none">1. 確定電腦通風孔沒有阻塞，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。3. 若風扇已插入但是卻未旋轉，請更換散熱槽/風扇組合套件。4. 聯絡授權經銷商或服務供應商。

電源 LED 每秒閃爍紅燈 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）。

原因	解決方案
電源故障（電源供應器超載）。	<ol style="list-style-type: none">1. 檢查電源供應器後方的電壓選擇器（某些機型），確認設定在正確的電壓。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。然後啓動系統。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. 更換電源供應器。5. 更換主機板。
USDT 上使用的外接式電源供應器不正確。	USDT 電源供應器必須是 135 瓦，並在開啓系統電源之前使用「智慧型 ID」技術。使用 HP 隨附的 USDT 電源供應器來更換電源供應器。

解決磁片問題

下表列出磁片問題的常見原因和解決方法。

☞ **附註：** 當您新增或移除硬體（例如其他磁碟機），請務必重新設定電腦。請參閱「[31 頁的解決硬體安裝問題](#)」以取得相關說明。

表格 2-3 解決磁片問題

磁碟機指示燈一直亮著。

原因	解決方案
磁片已受損。	在 Microsoft Windows XP 中，用滑鼠右鍵按一下「 開始 」，再按一下「 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 」底下，按一下「 立即檢查 」。 在 Microsoft Windows Vista 中，在「 開始 」按一下滑鼠右鍵，再按一下「 檔案總管 」，然後用滑鼠右鍵按一下某一部磁碟機。選取「 內容 」，然後再選取「 工具 」索引標籤。在「 檢查錯誤 」底下，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。確認磁碟機電源線上的 4 個針腳全部連接到磁碟機。

找不到磁碟機。

原因	解決方案
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。
在「電腦設定」中已隱藏此裝置。	執行「電腦設定」公用程式，並確認已選取「 安全性 」>「 裝置安全性 」中「 舊版磁片 」的「 可用裝置 」。

軟碟機無法寫入磁片。

原因	解決方案
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。
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。

表格 2-3 解決磁片問題 (續)

原因	解決方案
無法製作磁片格式。	
報告無效媒體。	在 MS-DOS 中格式化磁片時，您必須指定磁片容量。例如要格式化 1.44 MB 的磁片，請在 MS-DOS 提示字元輸入下列命令： FORMAT A: /F:1440
磁片可能有寫入保護。	打開磁片上的鎖定裝置。
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) 」。
磁碟異動發生問題。	
目錄結構不正確，或檔案有問題。	在 Microsoft Windows XP 中，用滑鼠右鍵按一下「 開始 」，再按一下「 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 」。 在 Microsoft Windows Vista 中，在「 開始 」按一下滑鼠右鍵，再按一下「 檔案總管 」，然後用滑鼠右鍵按一下某一部磁碟機。選取「 內容 」，然後再選取「 工具 」索引標籤。在「 檢查錯誤 」底下，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」的訊息。	
磁碟機內的磁片不包含啟動電腦所需的系統檔。	當磁碟機活動停止，請取出磁片並按下 空格鍵 ，此時電腦便應該會啟動。
發生磁片錯誤。	請按電源按鈕重新啟動電腦。
無法以磁片開機。	
磁片無法開機。	更換成開機磁片。
在「電腦設定 (Computer Setup)」中已停用磁片開機。	<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

表格 2-3 解決磁片問題（續）

無法以磁片開機。

原因	解決方案
	<p>換式媒體開機 (Removable Media Boot) 中啓用磁片開機。</p> <p>附註：「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)」啓用指令。</p>
網路伺服器模式已在「電腦設定 (Computer Setup)」中啓用。	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) 」。
可抽換式媒體開機已在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用。	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) 」中啓用「可抽換式媒體開機 (Removable Media Boot)」。

解決硬碟機問題

表格 2-4 解決硬碟機問題

發生硬碟機錯誤。

原因	解決方案
硬碟出現損壞磁區或失效。	<ol style="list-style-type: none">在 Microsoft Windows XP 中，用滑鼠右鍵按一下「開始」，再按一下「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」。 在 Microsoft Windows Vista 中，在「開始」按一下滑鼠右鍵，再按一下「檔案總管」，然後用滑鼠右鍵按一下某一部磁碟機。選取「內容」，然後再選取「工具」索引標籤。在「檢查錯誤」底下，按一下「立即檢查」。使用公用程式尋找及防止使用損壞磁區，並視需要重新格式化硬碟。

磁碟異動問題。

原因	解決方案
目錄結構不正確或檔案有問題。	<p>在 Microsoft Windows XP 中，用滑鼠右鍵按一下「開始」，再按一下「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」。</p> <p>在 Microsoft Windows Vista 中，在「開始」按一下滑鼠右鍵，再按一下「檔案總管」，然後用滑鼠右鍵按一下某一部磁碟機。選取「內容」，然後再選取「工具」索引標籤。在「檢查錯誤」底下，按一下「立即檢查」。</p>

找不到磁碟機（已識別）。

原因	解決方案
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「31 頁的解決硬體安裝問題」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，請執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並嘗試在「進階 (Advanced)」>「開機 (Power-On)」之下，新增 POST 延遲 (POST Delay)。</p>
連接到 SATA 連接埠的裝置已經在「電腦設定 (Computer Setup)」中遭到隱藏。	執行「電腦設定」公用程式，並確定已選取「安全性」>「裝置安全性」中裝置的 SATA 連接埠的「可用裝置」。
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。

原因	解決方案
此系統嘗試從非開機磁片啟動。	從磁碟機取出磁片。

表格 2-4 解決硬碟機問題 (續)

非系統磁碟/NTLDR 遺失 (Nonsystem disk/NTLDR missing) 訊息。

原因	解決方案
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。
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。 3. 安裝適合作業系統的系统檔。
硬碟機開機在「電腦設定 (Computer Setup)」中已停用。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，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。
「開機順序 (Boot Order)」所列的第一選項不是可開機硬碟機的控制器。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並選取「 儲存 (Storage) 」>「 開機順序 (Boot Order) 」，然後確認可開機硬碟機的控制器已經隨即在「 硬碟機 (Hard Drive) 」項目中列出。

電腦不會從硬碟開機。

原因	解決方案
連接到 SATA 連接埠的裝置已經在「電腦設定 (Computer Setup)」中遭到隱藏。	執行「電腦設定」公用程式，並確定已選取「 安全性 」>「 裝置安全性 」中裝置的 SATA 連接埠的「 可用裝置 」。
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) 」中的開機順序。
硬碟機的「模擬類型」設定為「無」。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並在「 儲存 (Storage) 」>「 裝置組態 (Device Configuration) 」底下的裝置詳細資料中，將「 模擬類型 」變更為「 硬碟機 」。
硬碟已受損。	<p>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〈47 頁的開機自動測試 (POST) 錯誤訊息〉，以判斷閃爍紅色及嗶聲的可能原因。</p> <p>請參閱《全球有限保固》中的條款。</p>

電腦可能已經鎖定。

原因	解決方案
使用中程式已停止對指令回應。	請嘗試執行正常的 Windows「關機」程序。如果失敗，請按住電源按鈕 4 秒鐘以上關閉電腦電源。若要重新啟動電腦，請再按一次電源按鈕。

表格 2-4 解決硬碟機問題（續）

卸除式硬碟與硬碟外接盒之間並未連接電源。

原因	解決方案
外接盒的鎖孔標示並未指向「ON」的位置。	請將鑰匙插入鎖孔並順時針旋轉 90 度，外接盒前方的綠色 LED 就會亮起。
電腦上提供電源的電源線並未正確連接到外接盒。	請檢查電源線，確認已正確連接到外接盒後方。

電腦無法辨認卸除式硬碟。

原因	解決方案
卸除式硬碟基座並未完全插入外接盒中，或者卸除式硬碟並未完全插入基座中。	請將基座推入外接盒，使其與外接盒後方的接頭緊密接合。如果這麼做仍然無法解決問題，請關閉電腦、移除基座，並檢查硬碟的接頭是否正確插入基座。

卸除式硬碟外接盒發出嗶嗶聲，而且綠色 LED 呈現閃爍狀態。

原因	解決方案
卸除式硬碟外接盒的風扇錯誤警示已經啟動。	請關閉電腦並聯絡 HP，以更換新的外接盒。

解決媒體卡讀取裝置的問題

表格 2-5 解決媒體卡讀取裝置的問題

媒體卡在 Microsoft Windows XP 或 Microsoft Windows Vista 中經過格式化之後，便無法在數位相機中運作。

原因	解決方案
根據預設，對於所有容量大於 32 MB 的媒體卡，Windows XP 與 Windows Vista 都會使用 FAT32 的格式進行格式化。大部分數位相機都是使用 FAT (FAT16 與 FAT12) 格式，而且無法使用以 FAT32 格式進行格式化的媒體卡。	您可以使用數位相機格式化媒體卡，或是在 Windows XP 或 Windows Vista 電腦中，選取 FAT 檔案系統來格式化媒體卡。

在嘗試對媒體卡進行寫入時，發生寫入保護或遭到鎖定的錯誤。

原因	解決方案
媒體卡遭到鎖定。鎖定媒體卡是一種安全措施，可以避免對 SD/Memory Stick/PRO 媒體卡寫入資料，或避免其中的資料遭到刪除。	如果是使用 SD 卡，請確認位於 SD 卡右邊的鎖定卡榫不在鎖定的位置。如果使用的是 Memory Stick/PRO 卡，請確認位於 Memory Stick/PRO 卡底端的鎖定卡榫不在鎖定的位置。

無法寫入媒體卡。

原因	解決方案
此媒體卡是唯讀記憶體 (ROM) 卡。	請檢查此媒體卡隨附的製造廠商說明文件，了解這張卡是否可寫入。請參閱先前章節，取得相容的媒體卡清單。

在將媒體卡插入插槽後，無法存取其中的資料。

原因	解決方案
媒體卡沒有正確插入、插入錯誤的插槽，或不受到支援。	請確認已將媒體卡正確地插入，並且金色接觸點位於正確的一端。如果有正確插入，綠色 LED 燈便會亮起。

不了解如何正確取出媒體卡。

原因	解決方案
您可以使用電腦的軟體，安全地退出媒體卡。	開啓「我的電腦」(Windows XP) 或「電腦」(Windows Vista)，在對應的磁碟機圖示上按一下滑鼠右鍵，然後選取「退出」。接著將媒體卡抽離插槽。 附註： 切勿在綠色 LED 燈閃爍時取出媒體卡。

在安裝媒體卡讀取裝置並開機進入 Windows 後，電腦無法辨識讀取裝置和插入的媒體卡。

原因	解決方案
如果剛剛才將讀取裝置安裝在電腦中，並首次開啓電腦時，作業系統需要時間來辨識此裝置。	請等待數分鐘，讓作業系統辨識讀取裝置和可用的連接埠，然後再辨識插入讀取裝置中的媒體。

表格 2-5 解決媒體卡讀取裝置的問題（續）

將媒體卡插入讀取裝置之後，電腦嘗試從媒體卡來開機。

原因	解決方案
插入的媒體卡具有開機能力。	若您不想從媒體卡開機，請在開機時取出卡片，或是在開機過程中，不要選取從插入的媒體卡開機的選項。

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。

表格 2-6 解決顯示器問題

空白螢幕（沒有視訊）。

原因	解決方案
顯示器未開啓，顯示器指示燈未亮。	開啓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。
您可能有安裝螢幕空白公用程式，或已啓用省電裝置功能。	按任一鍵或按一下滑鼠按鈕，並輸入密碼（如果有設定）。
系統 ROM 損壞；目前正以啓動區緊急復原模式 (Boot Block Emergency Recovery Mode) 執行系統（以 8 聲響表示）。	以最新的 BIOS 映像重新更新系統 ROM。請參閱《桌上型電腦管理指南》的「啓動區緊急復原模式」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。	按下電源按鈕可從待機模式恢復執行。 注意： 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。否則電腦將會關機，您將失去未存檔的資料。
顯示器纜線連接到錯誤的接頭。	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。
電腦中的顯示器設定與顯示器不相容。	<ol style="list-style-type: none">在 Windows XP 的「控制台」中按兩下「顯示」圖示，然後選取「設定值」標籤。 在 Windows Vista 的「控制台」中，選取「外觀及個人化」下的「調整螢幕解析度」。使用滑動控制項重設解析度。

安裝 PCI Express 圖形介面卡之後，無法啓用整合式圖形的功能。

原因	解決方案
在具有 Intel 整合式圖形功能的系統上安裝 PCI Express x16 後，無法啓用整合圖形的功能。	如果已安裝 PCI 或 PCI Express x1 圖形介面卡，便可以在「電腦設定」中啓用整合式圖形功能，但如果在 PCI Express x16 插槽中有圖形介面卡，便無法啓用。

畫面呈現空白，並且電源 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 聲響（響聲在重複第五次後停止，但 LED 燈會持續閃爍）。

原因	解決方案
前置視訊記憶體錯誤。	<ol style="list-style-type: none">重新安置 DIMM。然後啓動系統。一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。更換主機板。

表格 2-6 解決顯示器問題（續）

畫面呈現空白，並且電源 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）。

原因	解決方案
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。然後啓動系統。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。

畫面呈現空白，並且電源 LED 每秒閃爍紅燈 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）。

原因	解決方案
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。

原因	解決方案
無省電裝置功能的顯示器卻啓用省電裝置功能。	停用顯示器省電裝置功能。

灰暗字元。

原因	解決方案
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。

模糊的視訊或要求的解析度無法設定。

原因	解決方案
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。

圖片分離、捲曲、跳動或閃爍。

原因	解決方案
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。	為顯示器進行消磁。請參閱顯示器隨附的說明文件，以取得相關說明。

表格 2-6 解決顯示器問題 (續)

影像偏離中央。

原因	解決方案
位置可能需要調整。	按下監視器的「功能表」按鈕以存取 OSD 功能表。選取「影像控制/水平位置 (ImageControl/Horizontal Position)」或「垂直位置 (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。

原因	解決方案
顯示器視訊纜線未連接。	以視訊纜線連接顯示器和螢幕。 注意： 連接視訊纜線時，請確定電腦電源已經關閉。

螢幕顯示「超出範圍 (Out of Range)」。

原因	解決方案
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」，將設定變更爲受支援的設定，然後再重新啟動電腦讓新設定生效。

CRT 顯示器電源開啓時，內部發出震動或喀喀聲。

原因	解決方案
顯示器消磁線圈已啓動。	無。顯示器電源開啓時，消磁線圈啓動是正常現象。

CRT 顯示器內部發出喀喀雜音。

原因	解決方案
顯示器內部的電子繼電器啓動。	無。某些顯示器在開啓和關閉時、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。

原因	解決方案
亮度和/或對比設定太高。	降低亮度和/或對比設定。

表格 2-6 解決顯示器問題 (續)

對焦模糊、條紋、重疊影像、陰影效果、水平渦形細紋、模糊垂直線條，或無法將圖片對正畫面中心（僅限於使用類比 VGA 輸入連接的平板顯示器）。

原因	解決方案
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。若要下載可協助您進行同步化的 SoftPaq，請造訪以下網站，選取適當的顯示器，然後下載 SP32347 或 SP32202：http://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。

某些輸入的符號無法正確顯示。

原因	解決方案
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」，您便可以從「字元對應表」，將符號複製到文件中。

解決音效問題

如果電腦具有音效功能且發生音效問題，請參閱下表列出的常見原因和解決方法。

表格 2-7 解決音效問題

聲音忽有忽無。

原因	解決方案
其他開啓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啓應用程式。
直接聲音延遲，常見於許多媒體播放器應用程式。	僅適用於 Windows XP： <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。

原因	解決方案
軟體音量控制已調低或靜音。	連按兩下工作列上的喇叭圖示，確定未選取「靜音」，並使用音量滑桿調整音量。
音效已在「電腦設定 (Computer Setup)」中隱藏。	在「電腦設定 (Computer Setup)」中啓用音效：「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。
音效裝置可能連接到錯誤的接頭。	請確定該裝置已經連接到電腦的正確接頭上。喇叭應插入後方音訊輸出接頭，而耳機應插入前方耳機接頭。
外接式喇叭插入最近才安裝音效卡上的錯誤音效接頭。	請參閱音效卡文件，以瞭解正確的喇叭連接方法。
數位 CD 音效未啓用。	啓用數位 CD 音效。在「裝置管理員」中，用滑鼠右鍵按一下 CD/DVD 裝置，然後選取「內容」。確認已核取「啓用這個 CD-ROM 的數位 CD 音訊」。
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。
電腦正處於待機模式。	按下電源按鈕可從待機模式恢復執行。 注意： 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。否則電腦將會關機，您將失去未存檔的資料。
內建喇叭在「電腦設定」中已停用。	在「電腦設定」中啓用內建喇叭。選取「進階」>「裝置選項」>「內建喇叭」。

從耳機發出的聲音不清楚或模糊。

原因	解決方案
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，不是設計供耳機使用。	將耳機插入到電腦前端的耳機接頭。

表格 2-7 解決音效問題（續）

錄音時電腦出現鎖定的情形。

原因	解決方案
硬碟可能已滿。	在開始錄音之前，請確認硬碟中有足夠的空間。您也能嘗試以壓縮的格式來錄製音訊檔案。

音訊輸入接頭沒有正常作用。

原因	解決方案
插孔已在音訊驅動程式或應用程式軟體中經過重新設定。	在音訊驅動程式或應用程式軟體中重新設定插孔，或將插孔設定為原本的預設值。

解決印表機問題

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

表格 2-8 解決印表機問題

印表機不能列印。

原因	解決方案
印表機未開啓及連線。	開啓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。	<ol style="list-style-type: none">1. 安裝應用程式的正確印表機驅動程式。2. 嘗試使用 MS-DOS 命令進行列印： DIR C:\ > [printer port] 其中 [printer port] 是使用的印表機位址。如果印表機可以運作，請重新載入印表機驅動程式。
如果您在網路上，則可能是沒有與印表機連線。	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。

印表機不開啓。

原因	解決方案
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。

原因	解決方案
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 分鐘後再開啓，藉此重設印表機。

印表機離線。

原因	解決方案
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，請參閱設備隨附的說明文件，以及下表所列的常見原因和解決方法。

表格 2-9 解決鍵盤問題

電腦無法辨認鍵盤指令與輸入。

原因	解決方案
鍵盤接頭未正確連接。	<ol style="list-style-type: none">1. 在 Windows XP 的桌面上，按一下「開始」>「關機」。 在 Windows Vista 的桌面上，按一下「開始」，再按一下「開始」功能表右下角的箭號，然後選取「關機」。2. 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。	按下電源按鈕可從待機模式恢復執行。 注意： 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。否則電腦將會關機，您將失去未存檔的資料。

使用鍵盤上的方向鍵無法使游標移動。

原因	解決方案
Num Lock 鍵可能已啟用。	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。您可以在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用（或啟用）Num Lock 鍵。

表格 2-10 解決滑鼠問題

滑鼠沒有回應移動或速度太慢。

原因	解決方案
滑鼠接頭沒有正確插入電腦後方。	使用鍵盤關閉電腦。 <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. 使用方向鍵選取「關機」，然後按下 Enter 鍵。3. 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。

表格 2-10 解決滑鼠問題 (續)

滑鼠沒有回應移動或速度太慢。

原因	解決方案
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。	按下電源按鈕可從待機模式恢復執行。 注意： 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。否則電腦將會關機，您將失去未存檔的資料。

滑鼠只能上下或左右移動，或移動時產生顛簸現象。

原因	解決方案
滑鼠滾球或是與滾球接觸的轉動編碼軸太髒。	取下滑鼠底部的滾球蓋，並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

當您新增或移除硬體（例如其他磁碟機或擴充卡），請務必重新設定電腦。如果安裝的是隨插即用裝置，Windows 會自動辨識裝置並設定電腦。如果您安裝了非隨插即用裝置，必須在新硬體安裝完成後重新設定電腦組態。在 Windows 中，使用「**新增硬體精靈**」並遵循畫面上的指示進行。

- ⚠ **警告!** 電腦一旦插上 AC 電源，主機板就會通電。為減低人員觸電和（或）燙傷的風險，請確保已將電源線從牆上電源插座拔除，並等到內部系統組件冷卻後才能碰觸。

表格 2-11 解決硬體安裝問題

新裝置未能辨識為系統的一部分。

原因	解決方案
裝置未安置或未連接妥當。	確定裝置已正確且牢固地連接，而且連接器上的針腳並未彎曲。
新外接式裝置的纜線鬆脫或電源纜線被拔除。	請確定全部纜線已正確且牢固地連接，而且纜線或連接器上的針腳並未彎曲。
新外接式裝置的電源開關未開啓。	請關閉電腦、開啓外接式裝置的電源，然後開啓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「裝置管理員」取消選取該機板的自動設定，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。
從「電腦設定 (Computer Setup)」停用了電腦的 USB 連接埠。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式 (F10) 並啓用 USB 連接埠。

電腦無法啓動。

原因	解決方案
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">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。 附註： DIMM 1 始終都必須安裝。請注意嗶聲和電腦正面的 LED 指示燈。嗶聲和 LED 閃爍表示發生特定問題。如果仍然無法解決問題，請聯絡客戶支援中心。

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）。

原因	解決方案
記憶體安裝錯誤或損壞。	注意： 為避免 DIMM 或主機板受損，您必須先拔除電腦的電源線，才能重新安置、安裝或移除 DIMM 模組。 <ol style="list-style-type: none">重新安置 DIMM。然後啓動系統。一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。 附註： DIMM 1 始終都必須安裝。將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。更換主機板。

表格 2-11 解決硬體安裝問題 (續)

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）。

原因	解決方案
圖形介面卡未正確安置或損壞，或主機板損壞。	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。然後啓動系統。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。

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）。

原因	解決方案
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）然後啓動系統，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

下表列出造成網路問題的常見原因和解決方法，這些指南不會討論網路佈線的除錯程序。

表格 2-12 解決網路問題

Wake-on-LAN 功能沒有作用。

原因	解決方案
Wake-on-LAN 功能未啟用。	<p>若要啟用 Windows XP 中的 Wake-on-LAN 功能：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 選取「開始」>「控制台」。2. 連接兩下「網路連線」。3. 連接兩下「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。 <p>若要啟用 Windows Vista 中的 Wake-on-LAN 功能：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 選取「開始」>「控制台」。2. 在「網路和網際網路」中，選取「檢視網路狀態及工作」。3. 在「工作」清單中，選取「管理網路連線」。4. 按兩下「區域連線」。5. 按一下「內容」按鈕。6. 按一下「設定」按鈕。7. 按一下「電源管理」標籤，然後選取「允許這個裝置喚醒電腦」核取方塊。

網路驅動程式不會偵測網路控制卡。

原因	解決方案
網路控制卡已停用。	<ol style="list-style-type: none">1. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」並啟用網路控制卡。2. 透過「裝置管理員」啓用作業系統中的網路控制卡。
不正確的網路驅動程式。	檢查網路控制卡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。

網路狀態指示燈不會閃爍。

附註： 有網路活動時，網路狀態指示燈應該會閃爍。

原因	解決方案
未偵測到作用中網路。	檢查佈線及網路設備是否正確連接。
網路控制卡未正確設定。	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。

表格 2-12 解決網路問題 (續)

網路狀態指示燈不會閃爍。

附註： 有網路活動時，網路狀態指示燈應該會閃爍。

原因	解決方案
網路控制卡已停用。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」並啟用網路控制卡。 2. 透過「裝置管理員」啓用作業系統中的網路控制卡。
網路驅動程式未適當載入。	重新安裝網路驅動程式。
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。

診斷程式報告失敗。

原因	解決方案
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。
網路控制卡中斷與擴充卡共用。	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。
網路控制卡有瑕疵。	聯絡授權的服務供應商。

診斷通過，但電腦未與網路通訊。

原因	解決方案
網路驅動程式未載入，或驅動程式參數不符合目前的組態。	<p>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卡的組態。</p> <p>確定已安裝正確網路用戶端與通訊協定。</p>
未設定此電腦的網路控制卡。	選取「控制台」裡的「網路」圖示，然後設定網路控制卡。

新增擴充卡至電腦後，網路控制卡停止運作。

原因	解決方案
網路控制卡中斷與擴充卡共用。	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。
網路控制卡需要驅動程式。	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。

網路控制卡停止運作，原因不明。

原因	解決方案
包含網路驅動程式的檔案已毀損。	使用從硬碟的「修復磁碟分割」建立的「復原光碟組」來重新安裝網路驅動程式。

表格 2-12 解決網路問題 (續)

網路控制卡停止運作，原因不明。

原因	解決方案
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。
網路控制卡有瑕疵。	聯絡授權的服務供應商。

新的網路卡無法開機。

原因	解決方案
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。

原因	解決方案
網路控制卡未正確設定。	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。

原因	解決方案
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，下表列出一些常見原因和解決方法。

- △ **注意：** 當電腦關機時，電源可能會繼續供電給 DIMM（視 Management Engine (ME) 的設定而定）。為避免 DIMM 或主機板受損，您必須先拔除電腦的電源線，才能重新安置、安裝或移除 DIMM 模組。

對於支援 ECC 記憶體的系統，HP 並不支援混合的 ECC 和非 ECC 記憶體。否則，電腦將無法起動作頁系統。

- ☞ **附註：** 在啓用 Management Engine (ME) 的情況下，記憶體計數會受到組態的影響。ME 會在單通道模式使用 8 MB 系統記憶體，或是在雙通道模式使用 16MB 記憶體，以便下載、解壓縮和執行頻帶外 (OOB)、協力廠商資料儲存和其他管理功能的 ME 韌體。

表格 2-13 解決記憶體問題

安裝額外的記憶體模組之後，系統無法開機或動作不正常。

原因	解決方案
記憶體模組未安裝在 XMM1（或 DIMM1）插槽中。	請確定記憶體模組已安裝在主機板上的黑色 XMM1（或 DIMM1）插槽中。記憶體模組必須要插入這個插槽中。
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。	請以具有正確工業規格的裝置，為電腦更換記憶體模組。對於某些模組，ECC 和非 ECC 記憶體模組無法一併混用。

記憶體不足的錯誤。

原因	解決方案
記憶體組態未正確設定。	使用裝置管理員檢查記憶體組態。
記憶體不足，無法執行應用程式。	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。

原因	解決方案
記憶體模組未正確安裝。	檢查確定記憶體模組已正確安裝，並且使用正確的模組。
整合式繪圖可能使用系統記憶體。	不需要動作。

操作期間發生記憶體不足的錯誤。

原因	解決方案
安裝了太多記憶體常駐程式 (Terminate and Stay Resident programs, TSR)。	刪除不需要的 TSR。
對於您的應用程式來說記憶體不足。	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）。

原因	解決方案
記憶體安裝錯誤或損壞。	<ol style="list-style-type: none">1. 重新安置 DIMM。然後啓動系統。2. 一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。

表格 2-13 解決記憶體問題 (續)

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）。

原因	解決方案
	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。

表格 2-14 解決處理器問題

出現效能變差的狀況。

原因	解決方案
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。

原因	解決方案
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。

紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 11 次，後面跟著暫停 2 秒。

原因	解決方案
目前的處理器不支援之前在此系統上啓用的功能。	<ol style="list-style-type: none">1. 安裝可執行 TXT 的處理器。2. 在「電腦設定」(F10) 公用程式中停用 TXT。3. 重新安裝原始的處理器。

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法，或參閱隨選購裝置隨附的說明文件。

表格 2-15 解決 CD-ROM 和 DVD 問題

系統無法從 CD-ROM 或 DVD 光碟機開機。

原因	解決方案
裝置連接到已經在「電腦設定」公用程式中隱藏的 SATA 連接埠。	執行「電腦設定」公用程式，並確定已選取「 安全性 」>「 裝置安全性 」中裝置的 SATA 連接埠的「 可用裝置 」。
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，啓用以可抽換式媒體開機。請確認在「 儲存 (Storage) 」>「 開機順序 (Boot Order) 」中，已啓用 CD-ROM。
網路伺服器模式已在「電腦設定 (Computer Setup)」中啓用。	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) 」中的開機順序。

找不到磁碟機（已識別）。

原因	解決方案
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。	請參閱「 31 頁的解決硬體安裝問題 」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。 如果這是新安裝的磁碟機，請執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並嘗試在「 進階 (Advanced) 」>「 開機 (Power-On) 」之下，新增 POST 延遲 (POST Delay)。
連接到 SATA 連接埠的裝置已經在「電腦設定 (Computer Setup)」中遭到隱藏。	執行「電腦設定」公用程式，並確定已選取「 安全性 」>「 裝置安全性 」中裝置的 SATA 連接埠的「 可用裝置 」。
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)。

未偵測到 CD-ROM 或 DVD 裝置，或未載入驅動程式。

原因	解決方案
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。

原因	解決方案
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。

表格 2-15 解決 CD-ROM 和 DVD 問題 (續)

無法在 DVD 光碟機播放影片。

原因	解決方案
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。

無法退出光碟片 (托盤載入裝置)。

原因	解決方案
光碟片未正確置入光碟機中。	關閉電腦，將細金屬條插入緊急退出孔並用力推，接著緩慢將托盤從裝置抽出直到完全取出為止，然後取出光碟片。

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。

原因	解決方案
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。	請等待至少 30 秒，讓 DVD-ROM 光碟機判斷所要播放的媒體類型。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。
Windows 沒有偵測到 CD-ROM 或 DVD-ROM 光碟機。	<ol style="list-style-type: none">1. 請使用「裝置管理員」移除或解除安裝此裝置。2. 重新啟動電腦，並讓 Windows 偵測 CD 或 DVD 光碟機。

很難或無法錄製或複製光碟片。

原因	解決方案
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。

移除 CD-ROM 或 DVD 光碟機之後，USDT 電腦開機的速度太慢。

原因	解決方案
由於磁碟機纜線仍然連接到主機板，所以在開機期間，系統還是會搜尋光碟機。	從主機板拔除磁碟機纜線。

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。

表格 2-16 解決 Drive Key 問題

在 Windows 中沒有顯示 USB Drive Key 的磁碟機代號。

原因	解決方案
最後一部實體磁碟機之後的磁碟機代號無法使用。	在 Windows 中變更 Drive Key 的預設磁碟機代號。

找不到 USB Drive Key (已識別)。

原因	解決方案
連接到 USB 連接埠的裝置已經在「電腦設定 (Computer Setup)」中遭到隱藏。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並確認「 安全性 (Security) 」>「 裝置安全性 (Device Security) 」底下的「所有的 USB 連接埠」及「前端 USB 埠」的「裝置可用 (Device Available)」都已選取。
裝置並未在開啓電源前正確安置。	請確認將電源接上系統之前，裝置已穩固插入 USB 連接埠中。

系統不會從 USB Drive Key 開機。

原因	解決方案
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) 」中的開機順序。
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，啓用以可抽換式媒體開機。請確認「 儲存 (Storage) 」>「 開機順序 (Boot Order) 」中，已啓用 USB。
裝置中的影像無法開機。	請依照「ROM 快閃：複製設定檔：建立可開機裝置：受支援的 USB 快閃媒體裝置」一節（在服務參考指南中）所描述的步驟執行。

電腦會在製作可開機 Drive Key 之後，以 DOS 開機。

原因	解決方案
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。

表格 2-17 解決正面面板組件的問題

USB 裝置、耳機或麥克風未由電腦所辨識。

原因	解決方案
裝置未正確連接。	<ol style="list-style-type: none">1. 關閉電腦。2. 將裝置重新連接到電腦前端，並重新啓動電腦。
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。	<ol style="list-style-type: none">1. 安裝正確的裝置驅動程式。2. 您可能需要重新啓動電腦。
裝置連接至電腦的纜線無法運作。	<ol style="list-style-type: none">1. 如果可能，請更換纜線。2. 重新啓動電腦。
裝置未運作。	<ol style="list-style-type: none">1. 更換裝置。2. 重新啓動電腦。
從「電腦設定 (Computer Setup)」停用了電腦的 USB 連接埠。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式 (F10) 並啓用 USB 連接埠。

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。

表格 2-18 解決網際網路存取問題

無法連上網際網路。

原因	解決方案
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。	請重新連接數據機，並使用快速安裝說明文件，確認連接正確。
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。	請插上有線電視寬頻/DSL 數據機，您應該會看到有線電視寬頻/DSL 數據機前方的「電源 (Power)」LED 燈亮起。
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。	請稍後再嘗試連接到網際網路，或聯絡您的 ISP（如果有線電視寬頻/DSL 服務已連線，有線電視寬頻/DSL 數據機前方的「纜線 (Cable)」LED 燈會亮起）。
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（如果連線狀態良好，線電視寬頻/DSL 數據機前方的「電腦 (PC)」LED 燈會亮起）。
未正確設定 IP 位址。	請向 ISP 洽詢正確的 IP 位址。
Cookie 損毀（Cookie 指的是 Web 伺服器能暫時以 Web 瀏覽器進行儲存的少量資訊片段，這能讓瀏覽器記住 Web 伺服器稍後要擷取的某些特定資訊，因此非常好用）。	Windows Vista <ol style="list-style-type: none">1. 選取「開始」>「控制台」。2. 按一下「網路和網際網路」。3. 按一下「網際網路選項」。4. 在「瀏覽歷程記錄」中的「一般」標籤上按一下「刪除」按鈕。5. 按一下「刪除 Cookie」按鈕。 Windows XP <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。

無法自動開啓網際網路程式。

原因	解決方案
您必須先登入 ISP 之後，一些程式才會啓動。	登入您的 ISP 並啓動想要的程式。

網際網路下載網站的時間太長。

原因	解決方案
數據機未正確地設定。	確認數據機已連線並且運作正常。

表格 2-18 解決網際網路存取問題 (續)

網際網路下載網站的時間太長。

原因	解決方案
	Windows XP <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. 按兩下「數據機」。6. 按兩下「Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem」。7. 在「一般」標籤中，按一下「診斷」。8. 按一下「查詢數據機」。回應為「成功」即表示數據機已連接並且運作正常。
	Windows Vista <ol style="list-style-type: none">1. 選取「開始」>「控制台」。2. 按一下「系統及維護」。3. 按一下「系統」。4. 在「工作」清單中，選取「裝置管理員」。5. 按兩下「數據機」。6. 按兩下「Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem」。7. 在「一般」標籤中，按一下「診斷」。8. 按一下「查詢數據機」。回應為「成功」即表示數據機已連接並且運作正常。

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。
- 請確認已經安裝全部所需的裝置驅動程式。
- 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。

表格 2-19 解決軟體問題

電腦將停止運作，且不會出現 HP 標誌。

原因	解決方案
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 (47 頁的開機自動測試 (POST) 錯誤訊息)，了解可能的原因。 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。


原因	解決方案
系統檔案可能已經損毀。	使用復原磁片來掃描硬體機錯誤。

顯示「發生無效作業」的錯誤訊息。

原因	解決方案
使用的軟體不是 Microsoft 認證的 Windows 版本。	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）。
組態檔損毀。	如果可能，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 <http://www.hp.com>。

 **附註：** 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《支援服務電話》指南中的電話號碼。

A 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，以及用來解決錯誤狀況的步驟。

「POST 訊息停用 (POST Message Disabled)」在 POST 期間會抑制大部分系統訊息，例如記憶體計數和非錯誤文字訊息。如果發生 POST 錯誤，畫面便會出現錯誤訊息。若要在 POST 期間手動切換到「POST 訊息啓用 (POST Message Enabled)」模式，請按任何按鍵（F10 或 F12 例外）。預設模式為「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 (Quick Boot)」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 (Full Boot)」則會執行以 ROM 為基礎的全部系統測試，需要較久時間才能完成。

您可以排定每 1 到 30 天為週期，有規律地執行「完全開機 (Full Boot)」。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 (Full Boot Every x Days)」模式。

 **附註：** 如需有關「電腦設定」的詳細資訊，請參閱《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。

POST 數字碼和文字訊息

本節包括本身具有相關數字代碼的 POST 錯誤。本節亦包括在 POST 期間可能會遇到的文字訊息。

 **附註：** 在螢幕上顯示 POST 文字訊息後，電腦會發出一聲嗶聲。

表格 A-1 數字代碼和文字訊息

控制面板訊息	說明	建議的措施
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 (57 頁的密碼安全性和重設 CMOS))。5. 如果訊息消失，表示擴充卡可能有問題。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 (57 頁的密碼安全性和重設 CMOS))。2. 拆下擴充卡。3. 更換主機板。
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)」，以避免在 POST 期間下載內部 NIC 的 PXE 選項 ROM，如此便能釋放更多記憶體供擴充卡的選項 ROM 使用。內部的 PXE 選項 ROM 可用來透過 NIC 讓 PXE 伺服器開機。3. 請確定「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。 請在「控制台」底下重設日期和時間。如果問題仍然存在，請更換 RTC 電池。請參閱《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零售商來更換 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。	請在「控制台」底下 (也可以使用電腦設定 (Computer Setup)) 重設日期和時間。如果問題仍然存在，請更換 RTC 電池。請參閱《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零售商來更換 RTC 電池。
163 — 沒有設定時間和日期	可能沒有正確安裝 CMOS 跳線。	如果可以，請檢查是否適當放置 CMOS 跳線。
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)。	按下 F1 鍵以儲存記憶體變更。

表格 A-1 數字代碼和文字訊息 (續)

控制面板訊息	說明	建議的措施
164-記憶體大小錯誤	記憶體組態錯誤。	<ol style="list-style-type: none"> 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。	<ol style="list-style-type: none"> 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。	在錯誤訊息中所識別、位於記憶體插槽中的記憶體模組，缺少了重要的 SPD 資訊，或與晶片組不相容。	<ol style="list-style-type: none"> 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	其中的 DIMM 設定未經過最佳化。	重新調整 DIMM，以便讓每個通道都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。	<ol style="list-style-type: none"> 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。	<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。
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	外部連接埠和內部連接埠都指定給並列埠 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 (57 頁的密碼安全性和重設 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。

表格 A-1 數字代碼和文字訊息 (續)

控制面板訊息	說明	建議的措施
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"> 重新安置圖形介面卡 (如果適用)。 清除 CMOS (請參閱附錄 B (57 頁的 密碼安全性和重設 CMOS))。 確認顯示器已連接並開啓。 更換圖形介面卡 (如果可能)。
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"> 重新安置 CPU 風扇。 重新安置風扇纜線。 更換 CPU 風扇。
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"> 重新安置機箱、背面機箱或正面機箱風扇。 重新安置風扇纜線。 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"> 重新安置 CPU 或機箱風扇。 重新安置風扇纜線。 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"> 執行「電腦設定」。 檢查和 (或) 更換纜線。 清除 CMOS (請參閱附錄 B (57 頁的 密碼安全性和重設 CMOS))。 更換磁碟機。 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"> 執行「電腦設定」。 中斷其他任何磁碟機控制器裝置 (磁帶機)。 清除 CMOS (請參閱附錄 B (57 頁的 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。	請重新安裝磁帶機或按 F1 ，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-自從上次系統啓動之後已取下電腦外殼	自從上次系統啓動之後已取下外殼。	不需要動作。
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。

表格 A-1 數字代碼和文字訊息 (續)

控制面板訊息	說明	建議的措施
921-PCI Express 插槽中的裝置無法初始化	出現不相容/問題的狀況，此裝置與系統或 PCI Express Link 無法重新訓練為 x1。	請嘗試重新啓動系統，如果錯誤仍然發生，表示該裝置可能無法在此系統中運作。
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〈57 頁的密碼安全性和重設 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〈57 頁的密碼安全性和重設 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〈57 頁的密碼安全性和重設 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。
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 (部分硬碟有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)」底下，執行「磁碟機保護系統 (Drive Protection System)」測試。 2. 使用硬碟韌體修補程式 (如果適用)。(可在 http://www.hp.com/support 取得)。 3. 備份內容和更換硬碟。
1796-SATA 排線錯誤	一或多個 SATA 裝置連接不正確。若要達到最佳效能，必須先使用 SATA 0 和 SATA 1 接頭，然後才是 SATA 2 和 SATA 3。	請確認以遞增順序使用 SATA 接頭。若只使用一個裝置，請使用 SATA 0；若是兩個裝置，則使用 SATA 0 和 SATA 1；若是三個裝置，則使用 SATA 0、SATA1 和 SATA 2。
1797 — RAID 模式不支援 SATA 磁碟機/光碟機鎖。	已經對一或多個 SATA 硬碟啓用磁碟機/光碟機鎖，但是當系統設定為 RAID 模式時，這些磁碟機/光碟機鎖便無法使用。	請移除已啓用磁碟機/光碟機鎖的 SATA 裝置，或停用磁碟機/光碟機鎖的功能。若要停用磁碟機/光碟機鎖的功能，請進入「電腦設定 (Computer Setup)」，將「儲存 (Storage)」>「儲存體選項 (Storage Options)」>「SATA 模擬 (SATA Emulation)」變更為「IDE」，然後選取「檔案 (File)」>「儲存變更後離開 (Save

表格 A-1 數字代碼和文字訊息 (續)

控制面板訊息	說明	建議的措施
		<p>Changes and Exit)」。重新進入「電腦設定 (Computer Setup)」，並選取「安全性 (Security)」>「磁碟機/光碟機鎖 (DriveLock)」。對於所列每個能使用磁碟機/光碟機鎖的 SATA 裝置，請確認磁碟機/光碟機鎖都設定為「停用 (Disabled)」。最後，將「儲存 (Storage)」>「儲存體選項 (Storage Options)」>「SATA 模擬 (SATA Emulation)」變更回「RAID」，然後選取「檔案 (File)」>「儲存變更後離開 (Save Changes and Exit)」。</p>
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。
2200 — 在 MEBx 下載期間 PMM 配置錯誤	執行 Management Engine (ME) BIOS 擴充選項 ROM 的 POST 期間發生記憶體錯誤	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將電腦重新開機。 2. 拔掉電源線、重新安置記憶體模組，再重新啟動電腦。 3. 如果是近期變更過記憶體組態，請拔掉電腦電源，還原原本的記憶體組態，再重新啟動電腦。 4. 如果錯誤仍然存在，請更換主機板。
2201 — MEBx 模組的檢查碼錯誤	執行 Management Engine (ME) BIOS 擴充選項 ROM 的 POST 期間發生記憶體錯誤	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將電腦重新開機。 2. 拔掉電源線、重新安置記憶體模組，再重新啟動電腦。 3. 若是最近剛變更記憶體組態，請拔掉電源線、回復到原來的組態，再重新啟動電腦。 4. 如果錯誤仍然存在，請更換主機板。
2202 — 在 MEBx 清理期間發生 PMM 解除配置錯誤	執行 Management Engine (ME) BIOS 擴充選項 ROM 的 POST 期間發生記憶體錯誤	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將電腦重新開機。 2. 拔掉電源線、重新安置記憶體模組，再重新啟動電腦。 3. 若是最近剛變更記憶體組態，請拔掉電源線、回復到原來的組態，再重新啟動電腦。 4. 如果錯誤仍然存在，請更換主機板。
2203 — 在 MEBx 執行期間發生安裝錯誤	MEBx 選項或結束導致安裝失敗。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將電腦重新開機。 2. 拔掉電源線、重新安置記憶體模組，再重新啟動電腦。 3. 若是最近剛變更記憶體組態，請拔掉電源線、回復到原來的組態，再重新啟動電腦。 4. 如果錯誤仍然存在，請更換主機板。
2204 — 在 MEBx 執行期間發生庫存錯誤	傳送到 MEBx 的 BIOS 資訊導致失敗。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將電腦重新開機。 2. 如果錯誤仍然存在，請更新到最新的 BIOS 版本。 3. 如果錯誤仍然存在，請更換主機板。

表格 A-1 數字代碼和文字訊息（續）

控制面板訊息	說明	建議的措施
2205 – 在 MEBx 執行期間發生介面錯誤	在與 ME 溝通期間，MEBx 作業遇到硬體錯誤。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將電腦重新開機。 2. 如果錯誤仍然存在，請更新到最新的 BIOS 版本。 3. 如果錯誤仍然存在，請更換主機板。
2211-記憶體未正確設定，無法正確執行 MEBx。	未安裝 DIMM1。	請確定黑色 DIMM1 插槽中已正確放入記憶體模組。
無效的電子序號	電子序號遺失。	請在「電腦設定 (Computer Setup)」中輸入正確的序號。
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. 移除電腦機殼並按下電源按鈕，查看處理器風扇是否有旋轉。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，並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。

解譯 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。

警告! 電腦一旦插上 AC 電源，主機板就會通電。為減低人員觸電和（或）燙傷的風險，請確保已將電源線從牆上電源插座拔除，並等到內部系統組件冷卻後才能碰觸。

附註： 如果您看到 PS/2 鍵盤上的 LED 閃爍，請查看電腦正面面板上的閃爍 LED，然後參閱下列表格，以判斷正面面板 LED 錯誤碼。

下表中的建議動作是依照應執行的順序列出。

並非所有機型都會出現這些診斷指示燈和警示聲。

表格 A-2 診斷正面面板 LED 和警示聲

活動	嗶聲	可能的原因	建議動作
綠色電源 LED 燈開啓。	無	電腦處於開機狀態。	無
綠色電源 LED 每兩秒鐘閃爍一次。	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	處理器溫度保護已啓動：風扇可能受阻或未開啓，或散熱槽/風扇組件未妥善連接到處理器。	<ol style="list-style-type: none">1. 確定電腦通風孔沒有阻塞，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。3. 若風扇已插入但是卻未旋轉，請更換散熱槽/風扇組合套件。4. 聯絡授權經銷商或服務供應商。
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）。或 USDT 上使用的外接式電源供應器不正確。	<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。然後啓動系統。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。 <p>或</p> <p>USDT 電源供應器必須是 135 瓦，並在開啓系統電源之前使用「智慧型 ID」技術。使用 HP 隨附的 USDT 電源供應器來更換電源供應器。</p>

表格 A-2 診斷正面面板 LED 和警示聲 (續)

活動	嗶聲	可能的原因	建議動作
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。	<p>注意： 為避免 DIMM 或主機板受損，您必須先拔除電腦的電源線，才能重新安置、安裝或移除 DIMM 模組。</p> <ol style="list-style-type: none"> 重新安置 DIMM。 一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。 將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。 更換主機板。
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。	<p>有圖形介面卡的系統：</p> <ol style="list-style-type: none"> 重新安置圖形介面卡。 更換圖形介面卡。 更換主機板。 <p>使用整合式圖形的系統，請更換主機板。</p>
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"> 以最新的 BIOS 映像重新更新系統 ROM。請參閱《桌上型電腦管理指南》的「啟動區緊急復原模式」一節，以取得詳細資訊。 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"> 檢查電源供應器後方的電壓選擇器（某些機型），確認設定在正確的電壓。正確的電壓設定依您所在區域而定。 從電腦上拔掉 AC 電源線，等待 30 秒鐘，然後再將電源線連接到電腦。 更換主機板。 更換處理器。
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"> 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。 一旦找出損毀的介面卡，請拆下並更換損毀的介面卡。 更換主機板。
紅色電源 LED 每秒閃爍 1 次，連續閃 11 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。	11	目前的處理器不支援之前在此系統上啓用的功能。	<ol style="list-style-type: none"> 安裝可執行 TXT 的處理器。 在「電腦設定」(F10) 公用程式中停用 TXT。 重新安裝原始的處理器。
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 秒以內。如果硬碟機 LED 變成綠燈，表示電源按鈕正常運作。請嘗試執行下列作業：</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢查電源供應器後方的電壓選擇器，確認設定在正確的電壓（某些機型適用）。正確的電壓設定依您所在區域而定。 更換主機板。

表格 A-2 診斷正面面板 LED 和警示聲 (續)

活動	嗶聲	可能的原因	建議動作
			或
			按住電源按鈕不超過 4 秒。如果硬碟機 LED 沒有變成綠燈，則：
			<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。如果問題仍然存在，請更換主機板。5. 如果主機板上的 5V_aux 指示燈未亮起，請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。如果問題仍然存在，請更換電源供應器。

B 密碼安全性和重設 CMOS

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

此電腦支援兩種安全性密碼功能，您可以透過「電腦設定公用程式 (Computer Setup Utility)」功能表建立這些功能：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）。僅建立開機密碼時，若要存取「電腦設定 (Computer Setup)」和電腦中的其他所有資訊，就需要此開機密碼。一併建立這兩種密碼時，您僅可以使用設定密碼存取「電腦設定 (Computer Setup)」。

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

如果您忘記電腦的密碼，您可以重設密碼跳線來清除該密碼，以便存取電腦上的資訊。

-
- △ **注意：** 按 CMOS 按鈕會將 CMOS 值重設為原廠預設值。重設此項目之前，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《電腦設定 (Setup) (F10) 公用程式指南》，以取得有關備份 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!** 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：** 電腦一旦插上電源，即使關閉電腦，主機板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。

靜電會損壞個人電腦或選購設備的電子組件。開始上述步驟之前，請確保您已短暫接觸接地金屬物件釋放出靜電。請參閱《安全性與規定資訊》指南，以取得詳細的資訊。

3. 拆下電腦外殼或存取面板。
4. 尋找頂蓋和跳線。

🔍 **附註：** 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)。您可以從 <http://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. 拆下電腦外殼或存取面板。
7. 重新連接外接式設備。
8. 接上電源並開啓電腦以啓動作業系統，這麼做會清除目前的密碼，並停用密碼功能。
9. 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。如需有關「電腦設定」的指示，請參閱《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。

清除與重設 CMOS

電腦組態記憶體 (CMOS) 會儲存電腦組態的相關資訊。

CMOS 按鈕會重設 CMOS，但不會清除開機和設定密碼。

清除 CMOS 將會清除 Management Engine BIOS Extension (MEBx) 中的「主動管理技術」(AMT) 設定，包括密碼。密碼將會預設為「admin」，並需要重設。AMT 設定也會需要重設。如果要存取 MEBx，請在 POST 期間按下 **CTRL+P**。

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

△ **警告!** 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：** 電腦一旦插上電源，即使關閉電腦，主機板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。

靜電會損壞個人電腦或選購設備的電子組件。開始上述步驟之前，請確保您已短暫接觸接地金屬物件釋放出靜電。請參閱《安全性與規定資訊》指南，以取得詳細的資訊。

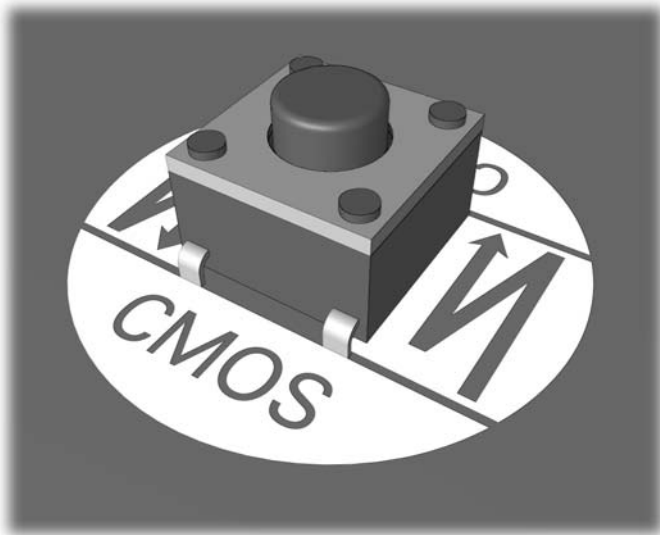
3. 拆下電腦外殼或存取面板。

△ **注意：** 按 CMOS 按鈕會將 CMOS 值重設為原廠預設值。重設此項目之前，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《電腦設定 (Setup) (F10) 公用程式指南》，以取得有關備份 CMOS 設定的資訊。

4. 找到並按住 CMOS 按鈕 5 秒。

☞ **附註：** 請確認您已經從牆壁的電源插座拔除 AC 電源線。如果電源線沒有拔除，CMOS 按鈕便不會清除 CMOS。


圖示 B-1 CMOS 按鈕



☞ **附註：** 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. 拆下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。

 **附註：** 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)」重設任何含有日期與時間的特殊系統設定。

如需有關「電腦設定」的指示，請參閱《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。

C 磁碟機保護系統 (DPS)

磁碟機保護系統 (DPS) 是某些電腦中才有，並內建在硬碟中的診斷工具。DPS 是專為協助診斷問題而設計，這些問題可能會導致硬碟在未獲得保固的情況下必須更換。

建立這些系統之後，便會使用 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。服務供應商便可以利用這份資訊，協助診斷導致您執行 DPS 軟體的狀況。


執行 DPS 並不會影響任何程式或儲存在硬碟中的資料。即使電腦無法開機進入作業系統，位於硬碟韌體中的測試也能執行。執行測試所需的時間會根據硬碟的製造廠商和容量而有所不同，在大部分的情況下，測試所花費的平均時間大約是 2 分鐘/GB。

當您懷疑硬碟有問題時，請使用 DPS 加以確認。如果電腦回報「SMART 硬碟偵測即將故障 (SMART Hard Drive Detect Imminent Failure)」訊息，就不必執行 DPS，而是備份硬碟中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

當電腦無法正常開機時，您必須使用「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。

 **附註：** 顯示此訊息時如果沒有按 **F10** 鍵，您必須關閉並重新啟動電腦，然後再次存取公用程式。

「電腦設定公用程式 (Computer Setup Utility)」功能表中會出現五個選項標題：「**檔案 (File)**」、「**儲存 (Storage)**」、「**安全性 (Security)**」、「**電源 (Power)**」和「**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。

 **附註：** 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

C

CD-ROM 或 DVD 問題 39

CMOS

- 清除與重設 59
- 備份 57

D

Drive Key 問題 41

I

Insight Diagnostics 1

L

LED

- 閃爍的 PS/2 鍵盤 54
- 閃爍的電源 54

LED 閃爍 54

W

Wake-on-LAN 功能 33

一畫

一般問題 10

五畫

正面面板的問題 42

六畫

- 光碟機問題 39
- 印表機問題 28
- 好用的提示 8
- 存取面板，鎖定 11
- 安全與舒適 7

九畫

- 客戶支援中心 7, 46
- 重設
 - CMOS 57
 - 密碼跳線 57
- 音效問題 26

十畫

記憶體問題 36

十一畫

問題

CD-ROM 或 DVD 39

Drive Key 41

一般 10

正面面板 42

印表機 28

音效 26

記憶體 36

處理器 38

軟體 45

媒體卡讀取裝置 20

硬碟機 17

硬體安裝 31

滑鼠 29

電源 13

磁片 14

網路 33

網際網路存取 43

鍵盤 29

顯示器 22

密碼

清除 57

設定 57

開機 57

處理器問題 38

設定密碼 57

軟體

問題 45

備份 5

十二畫

媒體卡讀取裝置的問題 20

硬碟機問題 17

硬體安裝問題 31

診斷公用程式 1

開機自動測試 (POST) 錯誤訊息 47

開機問題 40

開機密碼 57

開機選項

完全開機 47

快速開機 47

十三畫

滑鼠問題 29

電源問題 13

十四畫

嗶聲 54

磁片問題 14

磁碟機保護系統 (DPS) 61

網路問題 33

網際網路存取問題 43

十五畫

數字錯誤代碼 48

十六畫

錯誤

代碼 47, 54

訊息 48

十七畫

鍵盤問題 29

二十畫

警示聲 54

二十三畫

顯示器問題 22